



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA VIAJERA EN LA BIBLIOTECA
COMFAMA**

LINDELIA DE JESÚS VARGAS IBARRA

Asesores de Práctica

Asesor de Práctica COMFAMA

Nelly García Espitia – Asesor Agencia

Asesor de Práctica EIB

Mónica Montoya Ríos – Asesor U de A

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
MEDELLÍN
2013-II**



**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA VIAJERA EN LA BIBLIOTECA
COMFAMA**

LINDELIA DE JESÚS VARGAS IBARRA

**Trabajo de Práctica II para optar por el título de
Bibliotecólogo**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
MEDELLÍN
2013-II**

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

Evaluación del servicio de Biblioteca Viajera en la Biblioteca Comfama

RESUMEN:

El presente trabajo de práctica II tiene como objetivo realizar la evaluación del servicio de Biblioteca Viajera y generar propuestas de mejoramiento para la Biblioteca Comfama (Pública). Para la elaboración de este estudio se realizó inicialmente una compilación de las evaluaciones del servicio de biblioteca viajera durante el año 2012, esta información se cruzó con los servicios prestados en el año 2013 y por último se encuestó a todos los usuarios que están inscritos en la base de datos como clientes del servicio corporativo. Se abordaron temas como las bibliotecas públicas, las Cajas de Compensación familiar en Colombia y su aporte social, en especial los servicio de Biblioteca.

TEMAS PRINCIPALES:

Biblioteca, Biblioteca Pública, Servicio, Servicio de Caja Viajera, Servicios de Extensión.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a las personas que han creído en mi labor, que me han acompañada durante el proceso de ejecución. A mis hijos que soportaron con amor mis ausencias, mientras estudiaba, a mis padres que con su ejemplo me inspiran cada día el deseo de vivir con sabiduría. A mis jefes y compañeros de trabajo que se vincularon con mi proceso formativo. A Nelly García porque decididamente puso su empeño y conocimiento a mi favor, como jefe de la Biblioteca Comfama y en nombre de la Caja de Compensación Familiar Comfama. A Mónica Montoya Ríos, como representante de la Universidad de Antioquia, por su paciencia, interés y correcciones.

AGRADECIMIENTOS

Dios ha puesto en mi camino personas maravillosas para permitirme crecer y desarrollar en todas las áreas de mí ser: física, sexual, espiritual, emocional, mental, social, económica, intelectual y familiar. Si numerase cada una de ellas con sus aportes, no bastaría un semestre, así que espero no haga falta dar sus nombres o apellidos, porque de sobra ellos se saben aludidos.

“Muchas veces, a lo largo de un mismo día, me doy cuenta que mi propia vida y sus logros se han construido gracias al trabajo de las personas que me rodean. También comprendo, con cuanta seriedad debo esforzarme para darles, en correspondencia, tanto como he recibido.”

-Albert Einstein

TABLA DE CONTENIDO

	Página
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
INDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES	7
INTRODUCCIÓN	9
1 CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 JUSTIFICACIÓN	11
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	14
2 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1 SECTOR BIBLIOTECAS PÚBLICAS	15
2.2 CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA	16
2.3 EL SERVICIO BIBLIOTECARIO EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	19
3 MARCO INSTITUCIONAL	21
3.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN	21
3.2 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS COMFAMA	22
3.2.1 Biblioteca Viajera Comfama	23
4 DISEÑO METODOLÓGICO	24
4.1 HIPÓTESIS	24
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
4.3 DELIMITACIÓN Y ALCANCE	25
4.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	25
4.5 HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS	26
4.5.1 Herramienta	27

4.5.1.1	La Servucción	27
4.5.1.2	El método SERVQUAL	29
4.5.2	Instrumento	30
4.5.2.1	Drive.google.com	30
4.5.2.2	Principios estadísticos	30
4.5.2.3	Documentación Comfama	31
4.5.2.4	La encuesta	32
5	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	34
5.1	FASE UNO: ARCHIVO FÍSICO Y DOCUMENTACIÓN COMFAMA	34
5.1.1	Cronograma de visitas a las sedes bibliotecarias Comfama.	34
5.1.2	Documentos que normatizan el servicio de Biblioteca Viajera Comfama.	35
5.2	FASE DOS: CRUCE DE EVALUACIÓN FÍSICA DEL 2012 CON EL SOFTWARE BIBLIOTECARIO	36
5.3	FASE TRES: ELABORACIÓN ENCUESTA 2013	37
6	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
6.1	RESULTADOS ENCUESTA 2012 (FC629)	39
6.2	VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2012 CON RELACIÓN AL AÑO 2013	53
6.3	ENCUESTA 2013	58
6.3.1	Muestra estadística:	59
6.3.2	Nomenclatura y cantidades	59
6.4	TABULACIÓN ENCUESTA 2013	62
	CONCLUSIONES	65
	RECOMENDACIONES	67
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS	71
	ANEXOS	72
	BIBLIOGRAFÍA	77

INDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

	Página
TABLA 1. CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA	17
TABLA 2 DOCUMENTOS COMFAMA – SERVICIO BIBLIOTECA VIAJERA	32
TABLA 3 CRONOGRAMA DE VISITA A SEDES COMFAMA	35
TABLA 4 ESTADÍSTICAS DEL AÑO 2012	41
TABLA 5 TOTAL CALIFICACIÓN DEL ASPECTO: ATENCIÓN AL USUARIO INSTITUCIONAL FC629 DEL 2012 EN CIFRAS	43
TABLA 6 TOTAL CALIFICACIÓN DEL ASPECTO: ATENCIÓN AL USUARIO INSTITUCIONAL FC629 DEL 2012 EN PORCENTAJE (%)	44
TABLA 7 TOTAL CALIFICACIÓN DEL ASPECTO: MATERIALES FC629 DEL 2012 EN CIFRAS	46
TABLA 8 TOTAL CALIFICACIÓN DEL ASPECTO: MATERIALES FC629 DEL 2012 EN PORCENTAJE (%)	47
TABLA 9 EL MÁXIMO DE MATERIALES PRESTADOS POR SERVICIO BIBLIOTECA VIAJERA COMFAMA	48
TABLA 10 TOTAL CALIFICACIÓN DEL ASPECTO: GENERAL FC629 DEL 2012 EN CIFRAS	50
TABLA 11 TOTAL CALIFICACIÓN DEL ASPECTO: GENERAL FC629 DEL 2012 EN PORCENTAJE (%)	51
TABLA 12: TOTAL PUNTAJE GENERAL DE RESPUESTAS	52
TABLA 13 COMPARACIÓN AÑO 2012-2013 EN CIFRAS	54
TABLA 14 COMPARACIÓN AÑO 2012-2013 EN PORCENTAJES	54
TABLA 15 GRÁFICO COMPARATIVO: AÑO 2012-2013 ACTIVO E INACTIVO	55
TABLA 16 COMPARATIVO: AÑO 2012-2013 PAZ Y SALVO Y DEUDA	57
TABLA 17 ELEMENTOS TANGIBLES	63
TABLA 18 FIABILIDAD	63
TABLA 19 CAPACIDAD DE RESPUESTA	63
TABLA 20 SEGURIDAD	64

TABLA 21 EMPATÍA

64

ILUSTRACIÓN 1 ESTADÍSTICAS BIBLIOTECAS COMFAMA

40

INTRODUCCIÓN

Este trabajo corresponde al proyecto de evaluación del servicio de Biblioteca Viajera Comfama durante el año 2012. El cual toma como fuente de información principal el formulario oficial que entrega la empresa Comfama al usuario al finalizar el servicio de uso del material bibliográfico. Además se realizó una encuesta a todos los usuarios del servicio inscritos en el sistema de la biblioteca, durante el semestre de práctica académica. Se presenta un panorama referencial del servicio bibliotecario de las Cajas de Compensación de Colombia, reconociendo su aporte social en el ejercicio del desarrollo bibliotecario y las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Medellín.

Se reconoce la labor de la Biblioteca Comfama por los servicios de extensión, que invitan y construyen tejido social, que vinculan la labor educativa y dinamizan el ciclo de transferencia del conocimiento, con programas que proponen la lectura como una herramienta de aprendizaje, y se apoyan en servicios como la Biblioteca Viajera.

Este trabajo da cuenta de la importancia de la evaluación de un servicio, como ejemplo y parte fundamental en el desarrollo y mejora continua que se debe aplicar en los servicios bibliotecarios.

1 CAPÍTULO IEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema de investigación de este trabajo plantea la necesidad de evaluar la prestación del servicio de la Biblioteca Viajera Comfama, que amerita ser motivo de estudio, con la finalidad de establecer la calificación del usuario, las causas y consecuencias que afectan directamente la prestación del mismo. La selección del objeto de estudio se llevó a cabo con la asesoría de la Coordinación de la jefatura bibliotecaria Comfama, con la intención de caracterizar el problema de investigación con elementos claves que permitieran participación activa del investigador. *Primero*: el problema seleccionado es de interés y agrado por la investigadora; este aspecto permite mayor interés y motivación, ya que conoce el servicio y ha sido asesora del mismo durante dos periodos de dos años, en dos sedes bibliotecarias Comfama. *Segundo*: la viabilidad de llevar a cabo el proyecto en un periodo de tiempo para Comfama, la Universidad y el investigador, porque se dispone de personal, espacios, herramientas y archivos para hacer la búsqueda e indagar en el archivo histórico de cada sede Comfama, la Universidad tiene estipulado un semestre académico para el proyecto y el investigador debe hacer continuo desplazamiento a los sitios donde obtiene la información. *Tercero*: accesos a la información, ya que existen barreras institucionales que prohíben publicar algunos datos de procesos internos, para este proyecto se establecen límites que viabilizan la publicación de la información. *Cuarto*: la relación entre la Bibliotecología y el proyecto de investigación es directa, porque pretende revisar la prestación de un servicio de una unidad de información. Y *quinto*: Aporte al conocimiento, porque la ejecución del proyecto permite generar nuevos conocimientos sobre el campo bibliotecológico con relación a los servicios.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de Biblioteca Viajera Comfama tiene como herramienta un formato de evaluación que califica la prestación del mismo, aunque en la organización se reconoce su importancia desde la documentación del proceso, y su diligenciamiento hace parte de las actividades que se deben realizar, hasta el momento no se han sistematizado las respuestas para ser analizadas e interpretadas. Por lo tanto, se desconoce la percepción que tienen los usuarios que se benefician con el servicio.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Los servicios son en la actualidad vitales para el desarrollo económico del hombre, se comercializan incluso en conjunto con los productos, son *“una mercancía comercializable aisladamente; o sea un producto intangible que no se toca, no se coge, no se palpa, generalmente no se experimenta antes de la compra pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes”*¹.

La biblioteca es un oferente principalmente de servicios, más que de productos, su acción está ligada al modelo de actuación entorno al usuario, no se concibe en la actualidad un espacio bibliotecario sin usuarios. En este sentido los servicios, programas, espacios, actividades y tareas que ejecuta la biblioteca deben suplir las necesidades y la calidad esperada de sus usuarios. La IFLA aporta en su

¹RAPAHMELL, John M. Marketing in the service sector, Cambridge Massachusetts, Winthrop Publishers Inc, 1974

manifiesto: *“los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión²”*. Como servicios básicos se pueden nombrar los siguientes: Lectura y consulta, préstamo, información bibliográfica y referencial, formación de usuarios y servicios de extensión.

Los servicios de extensión de la biblioteca están definidos, en palabras de José A. Gómez Hernández, como *“una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para tratar de eliminar o mitigar las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales o de cualquier naturaleza que impiden o dificultan el acceso a la cultura y la información de ciertos grupos de población³”*. La Biblioteca Comfama hace su aporte en esta línea de servicios y tienen una amplia cobertura de usuarios beneficiados con los programas ejecutados por la biblioteca. Durante el año 2012 se beneficiaron 117.882 personas bajo esta modalidad, esta cifra es representativa en la ejecución del Plan Operativo Anual, que permite dar cobertura y cumplimiento de metas e impacta positivamente los indicadores anuales. Algunos servicios que hacen parte de este programa son: Degustación Bibliográfica, Préstamo Interbibliotecario, la Biblioteca te Busca y Biblioteca Viajera, entre otros.

²Manifiesto de la IFLA/Unesco Sobre La Biblioteca Pública, 1994. [en línea]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>>, [consultado el 12/09/2013].

³GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. Gestión de Biblioteca. Madrid: Universidad de Murcia, 2002. [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/10372/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf>, [consultado el 12/09/2013].

El servicio de Biblioteca Viajera Comfama durante el año 2012 prestó aproximadamente 450 cajas viajeras en las siete sedes. En prestación de este servicio se beneficiaron aproximadamente 113.395 usuarios durante el año, con préstamos institucionales o empresariales, llegando geográficamente a más de 27 municipios del Área Metropolitana⁴.

Es pertinente realizar una investigación que permita conocer la percepción de los usuarios frente al servicio, utilizando el formulario de calificación del servicio que tiene la empresa, y fue aplicado en la prestación del servicio durante el año 2012, y reposa en el archivo histórico de la biblioteca de cada sede. Los resultados de la evaluación son útiles para tomar decisiones y emprender acciones que retroalimenten la dinámica del ciclo de servucción. La información de la calificación de los usuarios permitirá establecer el grado de satisfacción en la población atendida. La herramienta del formulario interno corresponde al formato FC629⁵ que diligenció el gestor institucional al finalizar el servicio. Las preguntas contemplan aspectos como: atención al usuario institucional, materiales y sugerencias, que brindan apoyo para realizar mejoras en la calidad del servicio. El proceso del servicio y la calidad del mismo están ligados a la devolución que hace quien lo usa. Se pretende realizar un análisis que permita considerar aspectos a mejorar y fidelizar los usuarios.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Reconocer el grado de satisfacción de la población atendida en el servicio de Biblioteca Viajera durante el año 2012.

⁴Caja de Compensación Familiar Comfama. Sistema Normativo Intranet. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 18/07/2013].

⁵Ibid

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el servicio prestado en la Bibliotecas Viajeras Comfama a partir de los gestores beneficiados durante el año 2012.
- Cruzar la información recibida en la calificación del servicio prestado en el año 2012 con los servicios prestados hasta lo que ha corrido del año 2013.
- Proponer mejoras, alternativas de mercadeo y fidelización, que contribuyan al cumplimiento de las metas del servicio de Biblioteca Comfama.

2 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 SECTOR BIBLIOTECAS PÚBLICAS

La biblioteca pública hace un aporte directo a mejorar la educación y el desarrollo cognitivo de las personas, favorece la economía del ciudadano al ofertar acceso a la información de forma gratuita, es un espacio de encuentro esencial para la interacción social y para la reunión de la comunidad. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones- IFLA define la biblioteca pública, como “*puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales*”⁶.

La historia nos cuenta que los gobernantes de la ciudad de Medellín empiezan a interpretar el crecimiento económico y social que se produce en el siglo XIX, se estimula el fortalecimiento de la educación del ciudadano y la apertura a la formación e información, esta visión trae como resultado la creación de la primera Biblioteca Pública en 1870 con el nombre de *Biblioteca Pública del Estado Soberano de Antioquia*, su funcionamiento es hasta el año de 1881 en la Casa de Gobierno Departamental. En 1881 se integra al naciente *Museo y Biblioteca de Zea* que funciona hasta 1951. Los impulsos en el desarrollo bibliotecario como herramienta social de desarrollo siguen avanzando a la sombra del estado, y en 1921 nace la *Biblioteca Pública Municipal* que funciona en varios puntos céntricos de la ciudad (Parque Berrio, Plaza de Florez y avenida la Playa), es cerrada en el año de 1952. La *Biblioteca Pública Piloto de Medellín* nace por un convenio entre la UNESCO y el Ministerio de Educación Nacional en 1952, su origen promueve el

⁶Manifiesto de la IFLA/Unesco Sobre La Biblioteca Pública, 1994. [en línea]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>>, [consultado el 12/09/2013].

fortalecimiento de las bibliotecas públicas, se crean sedes filiales, además contribuye al fortalecimiento de la Red de *Biblioteca Populares de Antioquia-REBIPOA* que nació en 1993, como un órgano que asocia las bibliotecas populares y comunitarias que venían haciendo presencia y funcionando como núcleos independientes desde que se creaban, están ubicadas en distintas zonas, barrios y veredas de los municipios de Medellín, Envigado y Bello, con cobertura además a todo el Departamento de Antioquia.

Las instituciones cívicas que participan activamente en labores sociales hacen su aporte a la Biblioteca Públicas con presencia desde 1888 con la *Biblioteca de la Sociedad San Vicente de Paúl* que funcionó hasta 1897. La *Biblioteca Jardín Botánico* abre sus puertas en 1976 como público privada, al igual que *Biblioteca PAN* en 1988, y ambas aún están en funcionamiento.

Las Cajas de Compensación Familiar establecen servicios de biblioteca pública, en 1974 inicia Comfama, en 1979 Comfenalco, su cobertura pretende hacer presencia en todo el Departamento de Antioquia, mediante sus filiales y sus programas de extensión cultural⁷.

2.2 CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA

Las Cajas de Compensación Familiar en Colombia inician en 1954 en Antioquia, con la Caja de Compensación Familiar Comfama bajo el Decreto 118 de 1957 por el cual se dio origen al Subsidio Familiar en Colombia.

⁷JARAMILLO, Orlanda; MONTOYA RÍOS, Mónica; URIBE TIRADO, Alejandro. La biblioteca pública : su gestión en el contexto de la sociedad de la información. 1. ed. Argentina : Alfagrama Ediciones, 2008. 188 p. : il. Biblioteca Alfagrama

En los años posteriores el crecimiento económico del país permitió la creación de nuevas Cajas de Compensación Familiar por departamentos, la Ley 56 de 1973 les exigía a las Cajas organizarse como corporaciones y obtener personería jurídica. Este piso legal permitió avanzar en el proyecto de prestaciones sociales y beneficios a los empleados.

La cobertura en servicios de las Cajas de Compensación Familiar y la creación de las cadenas de supermercados, fueron fomentando su visibilidad con firmeza logrando el aumento del número de empresas afiliadas al sistema de Subsidio con la retribución de beneficios sociales para los trabajadores de las empresas⁸

El siguiente listado publicado en el año 2009, muestra las 48 Cajas de Compensación Familiar en Colombia y la ciudad y departamento al que pertenecen:

Tabla 1. Cajas de Compensación Familiar En Colombia

No.	CAJA DE COMPENSACIÓN	Ciudad- Departamento
1	COMFATOLIMA	Ibagué – Tolima
2	COMFACUNDI	Bogotá D.C.
3	Cafam	Bogotá D.C.
4	Compensar	Bogotá D.C.
5	Caja de Compensación Familiar del Quindío	Armenia – Quindío
6	COMFENALCO QUINDÍO	Armenia – Quindío
7	Caja de Compensación Familiar del Atlántico	Barranquilla – Atlántico
8	COMBARRANQUILLA	Barranquilla – Atlántico
9	CAJACOPI	Barranquilla – Atlántico
10	COMFENALCO SANTANDER	Bucaramanga – Santander
11	COMFANDI	Cali – Valle del Cauca

⁸ROJAS PEÑA, Cecilia. Los servicios Bibliotecarios en las cajas de compensación familiar. Bogotá : Superintendencia del Subsidio Familiar, 1993. 13h.

No.	CAJA DE COMPENSACIÓN	Ciudad- Departamento
12	Caja de Compensación Familiar de La Dorada	La Dorada – Caldas
13	COMFAMILIARES	Manizales – Caldas
14	COMFACOR	Montería – Córdoba
15	Caja de Compensación Familiar del Huila	Neiva – Huila
16	Caja de Compensación Familiar de Nariño	Pasto – Nariño
17	COMFAMILIAR RISARALDA	Pereira – Risaralda
18	COMFACUACA	Popayán – Cauca
19	CAJAMAG	Santa Marta – Magdalena
20	COMCAJA	Bogotá D.C.
21	COLSUBSIDIO	Bogotá D.C.
22	COMFENALCO VALLE	Cali – Valle del Cauca
23	COMFENALCO CARTAGENA	Cartagena – Bolívar
24	Caja de Compensación Familiar de Cartagena	Cartagena – Bolívar
25	COMFAORIENTE	Cúcuta – Norte de Santander
26	COMFENALCO TOLIMA	Ibagué – Tolima
27	COMFAHONDA	Honda – Tolima
28	CAFASUR ESPINAL	El Espinal – Tolima
29	COMFAMA	Medellín – Antioquia
30	COMFENALCO ANTIOQUIA	Medellín – Antioquia
31	COMFACA FLORENCIA	Florencia – Caquetá
32	Caja de Compensación Familiar del Putumayo	Sibundoy – Putumayo
33	COMFAMILIAR TULUÁ	Tuluá – Valle del Cauca
34	COMFIAR	Arauca – Arauca
35	COMFAUNIÓN	Palmira – Valle del Cauca
36	COMFABOY	Tunja – Boyacá
37	COMFACASANARE	Yopal – Casanare
38	CAJASAN	Bucaramanga – Santander
39	CAFABA	Barrancabermeja – Santander
40	COMFAMAR BUENAVENTURA	Buenaventura – Valle del Cauca

No.	CAJA DE COMPENSACIÓN	Ciudad- Departamento
41	COMFANORTE	Cúcuta – Norte de Santander
42	COMFACHOCÓ	Quibdó – Chocó
43	COFREM	Villavicencio – Meta
44	COMFAGUAJIRA	Riohacha – Guajira
45	COMFASUCRE	Sincelejo – Sucre
46	COMFACESAR	Valledupar – Cesar
47	CAJASAI	San Andrés – San Andrés
48	CAFAMAZ	Leticia – Amazonas

Fuente: Directorio de Cajas de Compensación Familiar ⁹.
Elaboración propia.

2.3 EL SERVICIO BIBLIOTECARIO EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

El desarrollo de los servicios bibliotecarios de las Cajas de Compensación ha tenido como motores principales a las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Pereira y Armenia, situación que puede ser visible por ser las ciudades con mayor número de población. Además son aquellas donde nació la Red de Bibliotecas en 1983: Comfama, Comfamiliar Atlántico, Comfandi y Comfenalco Antioquia.

El trabajo que se hace desde las Cajas de Compensación pretende llegar a todo tipo de público: niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adulto mayor. Se realizan

⁹VIVA REAL COLOMBIA. Directorio de Cajas de Compensación Familiar. [en línea]. <<http://actualidad.vivareal.com.co/2009/07/directorio-de-cajas-de-compensacion-familiar.html>> [consultado el 11/08/2013].

programas y actividades de promoción de la lectura, clubes de lectores, degustaciones bibliográficas, cajas viajeras en diferentes presentaciones, horas del cuento, concursos literarios, encuentros con autores, festivales de lectura, talleres vacacionales, talleres literarios, servicios especiales para personas discapacitadas, entre otros. Se han ejecutado programas que se destacan por sus particularidades como: “biblioburro de un programa que maneja Cajamag; o los programas de promoción de lectura con comunidades indígenas de Comfaguajira; La Empresa Lectora, de Comfandi; Fomento a la Lectura y los Servicios de Información Local de Comfenalco Antioquia; el Bibliometro, de Comfama; o el programa Libronautas, de Comfamiliar Risaralda¹⁰”. Las Cajas de Compensación Familiar del país hacen un aporte significativo al sistema de Biblioteca Públicas, con los servicios tradicionales de préstamo, consulta en sala, referencia y servicios de extensión.

¹⁰FLOREZ, Wilson los servicios bibliotecarios en el Sistema Del Subsidio Familiar. Asocajas. Hace parte de Revista más vida. No. 17. Agost. 2013. [en línea]. <<http://asocajasrevistamasvida.asocajas.org.co/index.php/revista-mas-vida-no-13/65-los-servicios-bibliotecarios-en-el-sistema-del-subsidio-familiar>>[consultado el 11/08/2013].

3 MARCO INSTITUCIONAL

Caja de Compensación Familiar Comfama: “es una empresa social de carácter privado, autónoma, vigilada por el Estado colombiano, que cubre con sus acciones a un millón y medio de personas en el Departamento de Antioquia en Colombia y que presta anualmente millones de servicios de salud, educación, crédito, vivienda, recreación y cultura. Fue creada en 1954 como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y Sindicatos Antioqueños¹¹”, desde sus inicios tiene como objetivo beneficiar a la población antioqueña ofertando servicios que cubran las principales necesidades. Parte de este enfoque es el servicio bibliotecario que depende de la Subdirección de Servicio Sociales.

3.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

Actualmente el programa de Biblioteca Comfama, cuenta con 7 Unidades de servicio, 2 Parques Biblioteca, 4 Bibliómetros y 23 Centros de Consulta en Línea en 14 sedes¹². Los servicios tienen cobertura en toda el Área Metropolitana, municipios aledaños al Departamento de Antioquia y aún otros Departamentos que demanden servicios de extensión, que pueden ser solicitados por afiliados a la Caja de Compensación Familiar o por convenios institucionales. El informe de Biblioteca Viajera del trimestre uno de 2013 (Enero 1-Marzo 31), muestra un total

¹¹Caja de Compensación Familiar Comfama. Portafolio Comfama, [en línea]. <<http://www.comfama.com/portafolio/>> [consultado el 18/07/2013].

¹²Caja de Compensación Familiar Comfama. Servicios Bibliotecarios. [en línea]. <<http://www.comfama.com/contenidos/servicios/Bibliotecas/Bibliotecas.asp>> [consultado el 18/07/2013].

de 20 Municipios en las regiones del Valle de Aburrá, Magdalena Medio, Antioqueño, Nordeste, Norte, Oriente, Suroeste y Urabá¹³.

3.2 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS COMFAMA

El programa de Biblioteca Comfama nació en 1973 y sus servicios hicieron sus primeras apariciones en 1975. Las sedes que tienen Biblioteca están ubicadas en un radio de acción con un importante número de instituciones con proyectos de educación formales y no formales, que permiten realizar una estrategia en su entorno local. En los servicios ofertados se encuentran las Bibliotecas viajeras, objeto de valoración en este proyecto.

Los servicios dispuestos por la Biblioteca Comfama obedecen a los planteamientos generales de las bibliotecas públicas, que cumplen el objetivo de facilitar a los usuarios toda clase de conocimiento e información sin hacer discriminación de personas afiliadas y no afiliadas, el objetivo es otorgar beneficios y cobertura a toda la comunidad. Los servicios son los siguientes:

- ✓ Consulta en Salas de Lectura
- ✓ Préstamo de materiales bibliográficos y/o audiovisuales
- ✓ Referencia
- ✓ Fomento al uso de Tecnologías en Centros de Consulta en Línea o salas virtuales e Internet

Además programas como:

- ✓ Extensión Bibliotecaria
- ✓ Formación de Usuarios
- ✓ Fomento a la Lectura.

¹³ Informe de trimestre I Biblioteca Viajera .Caja de Compensación Familiar Comfama. Sistema de información Biblioteca.. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 18/07/2013].

3.2.1 Biblioteca Viajera Comfama

El servicio de Biblioteca Viajera Comfama, se empezó a ofertar a finales de la década de los 80's como una propuesta para nutrir el portafolio de los programas ofrecidos a sus afiliados y a la población en general, dentro del marco de las organizaciones jurídicas, tales como empresas, instituciones educativas, ONG, instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Su objetivo es beneficiar con un número sustancial de material bibliográfico a la población objeto, permitiendo el desplazamiento del mismo a las instalaciones de la organización, por un tiempo pactado de hasta 12 meses¹⁴.

¹⁴ Procedimiento Servicios de Biblioteca Viajera. Caja de Compensación Familiar Comfama. Sistema Normativo Intranet. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 18/07/2013].

4 DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 HIPÓTESIS

El servicio de Biblioteca Viajera Comfama tiene una alta valoración por los usuarios que se beneficiaron en el año 2012 y renovaron la prestación del mismo para el año 2013. Las instituciones que no lo hicieron es por motivos ajenos al servicio (cambiaron de personal o tienen pendientes económicos con la biblioteca).

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto se basa en la investigación documental porque se apoya en fuentes de carácter documental, bibliográficas, hemerográficas y archivísticas, es decir en libros, revistas y expedientes (formatos de encuesta). Puede dividirse en dos subcomponentes:

- Investigación documental histórica: porque se utiliza el archivo histórico de las sedes Biblioteca Comfama, como fuente de información primaria, para tomar la información de la encuesta realizada en el año 2012 del servicio de Biblioteca viajera, con el fin de obtener resultados críticos de la verdad.
- Investigación documental descriptiva: porque pretende comprender la descripción, registro, análisis e interpretación de los acontecimientos del proceso del servicio de Biblioteca Viajera.

La investigación tiene un componente cuantitativo, porque permite la utilización del formulario como instrumento FC629, que valora numéricamente las variables en una escala de 1 a 5. Además tiene resultados cualitativos, porque el mismo

formulario está diseñado para permitir sugerencias que expresen la conformidad o no del usuario.

4.3 DELIMITACIÓN Y ALCANCE

El proyecto tiene en cuenta las sedes Comfama que cuentan con servicios bibliotecarios, aunque existen actualmente dos Parques Biblioteca administrados por Comfama, San Javier y La Quintana, y tienen el servicio de Biblioteca Viajera, la prestación, logística y administración dependen de un convenio entre Comfama y el Municipio de Medellín, por lo tanto no serán intervenidos.

Este proyecto pretende evidenciar resultados de la evaluación del servicio de Biblioteca Viajera durante el año 2012 e intervenir mediante una encuesta a todos los usuarios inscritos en el servicio hasta septiembre del año 2013. Los resultados se entregarán en noviembre del año en curso, por lo que se excluye la evaluación que hacen los usuarios al cierre del servicio durante este año, porque este proceso está programado para todas las sedes bibliotecarias a partir del 15 de noviembre.

4.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En general la investigación se desarrolló cumpliendo los objetivos propuestos. Algunas limitaciones encontradas son:

- La poca bibliografía sobre la evaluación del servicio de Biblioteca Viajera, sin embargo se tomaron otras evaluaciones sobre el tema del un servicio bibliotecario.
- El formulario enviado a todos los usuarios inscritos en la base de datos del servicio de Biblioteca Viajera fue difundido en drive.Google.com, esta plataforma beneficia la toma de las respuestas, pero puede ser un limitante para los usuarios encuestados, porque pueden abstenerse de responder al

no considerar que sea un elemento oficial por parte de Comfama. No se realizó desde el correo corporativo porque el sistema limita la cantidad de destinatarios y su consulta solo puede hacerse desde los equipos administrativos de Comfama conectados a la Intranet, reduciendo el tiempo y el espacio a las instalaciones de Comfama, a diferencia de drive.Google.com que puede ser consultados desde cualquier punto con acceso a internet.

4.5 HERRAMIENTASEINSTRUMENTOS

Para conocer con mayor precisión el servicio de Biblioteca Viajera, se hace necesario tomar herramientas o instrumentos que permitan la valoración del servicio de Biblioteca Viajera y amplié el panorama del objeto de estudio. Para abordar este punto iniciamos con definir los términos:

- Herramienta: *“es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere de una aplicación correcta de energía (siempre y cuando hablemos de herramienta material). Existen herramientas didácticas que sirven para realizar un proceso guiado para conseguir unos fines. Objeto que se utiliza para trabajar en diversos oficios o realizar un trabajo manual¹⁵”.*
- Instrumento: *“Aparato diseñado para ser empleado en una actividad concreta.¹⁶”.*

¹⁵Ciencia, tecnología y sociedad. Quintanilla, Miguel Ángel y Sánchez Ron, José Manuel. España: (1997)

¹⁶SÁNCHEZ RON, Miguel Ángel. Ciencia, tecnología y sociedad. Quintanilla, España: (1997)

4.5.1 Herramienta

Para la realización del proyecto se toman como herramientas principales la teoría de la Servucción, y el método SERVQUAL para realizar la encuesta.

4.5.1.1 La Servucción

En 1989 apareció la teoría de la servucción, como un intento de sistematizar la producción el proceso de creación y fabricación del servicio. Este término nace con la propuesta de identificar características especiales en la creación de un servicio, diferenciando la creación de un producto. Existen tres palabras claves alrededor de un producto: producción, producir y producto, que se refieren respectivamente al proceso, a la acción y al resultado. Alrededor de la palabra servicio se encuentran solo dos palabras claves: servicio y servir; vienen las dos del latín *servitium*, que significa esclavitud, que se refieren a acción y resultado, pero no existe una palabra equivalente a producción para expresar el proceso de creación, de fabricación del servicio. Por lo tanto ante esta falta nace un neologismo, el término *servucción*, que designa el proceso de la creación del servicio. En la servucción el cliente se considera como productor y a la vez consumidor del servicio esta constituye una de las principales diferencias entre la producción de un bien tangible y un servicio¹⁷.

La servucción es el proceso que permite la elaboración de un servicio, tiene en cuenta los elementos de *soporte físico, personal de contacto, la oferta del servicio, el sistema de organización interna y el más importante el usuario o cliente*, que se involucran en la relación cliente-empresa. Las características han sido determinadas desde la idea concebida hasta la obtención de resultados ejecutados. El cliente no ve la servucción, sino los resultados que genera la interacción de la prestación del servicio y analizando todas las posibles

¹⁷ EGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric "Servucción: El Marketing de Servicios" Mc Graw Hill, Madrid, 1991.

interacciones que se producen entre los elementos, se pueden optimizar los procesos para lograr mejorar la experiencia del cliente y en consecuencia la satisfacción de sus necesidades¹⁸.

Se reconoce la servucción del servicio de Biblioteca Viajera Comfama con los elementos requeridos para su ejecución, en todas las sedes bibliotecarias:

- ✓ **El soporte físico:** todas las sedes cuentan con un espacio dotado de todos objetos, muebles e instrumentos necesarios para la prestación del servicio, como papelería, computador, impresora (en algunos casos compartida), archivador (exclusivo para este servicio). Las instalaciones tienen un ambiente adecuado en decoración, iluminación y aire acondicionado.
- ✓ **El personal de contacto** que tiene en todas las sedes es conocedor de los procesos internos, poseen experiencia en la Biblioteca y el servicio de Biblioteca Viajera está focalizado en un responsable directo.
- ✓ **La oferta del servicio** de Biblioteca Viajera: constituye el beneficio que debe satisfacer las necesidades informacionales del usuario institucional, y para lograr esta meta desde el inicio de la solicitud del servicio se pretende segmentar la población objeto, por medio del formato de solicitud de Biblioteca Viajera, que permite caracterizar a grandes rasgos los usuarios de la organización, conociendo temas de interés, número de usuarios, etc. La difusión del servicio se hace desde cada una de las sede bibliotecarias como parte importante del portafolio de servicios.
- ✓ **El sistema de organización interna** permite dar las condiciones a los dos elementos visibles que son el personal de contacto y el soporte físico. Por ejemplo el personal del Área Técnica de la biblioteca, guía la prestación del servicio con los lineamientos para que sea ejecutado. También desde El Área Comercial de Comfama, se apoya la difusión del servicio de Biblioteca

¹⁸EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric "Servucción: El Marketing de Servicios" Mc Graw Hill, Madrid, 1991

Viajera porque hace parte del portafolio que oferta la Caja y el Área Financiera dispone de los recursos económicos necesarios para las compras.

- ✓ **El Usuario**, es el elemento primordial del servicio; sin el cliente el servicio no puede existir. Las relaciones entre los mismos usuarios se pueden llegar a generar y el vínculo es la utilización del servicio de Biblioteca Viajera, en especial al principio de la entrega del servicio y al final en la devolución del mismo.
- ✓ El servicio en sí constituye el objetivo del sistema.

4.5.1.2 El método SERVQUAL

El método Servqual fue desarrollado a mediados de la década de 1980 hasta 1985 por Zeithaml, Parasuraman y Berry en Texas y Carolina del Norte, como una propuesta de generar medios para medir la magnitud de la calidad en los sectores de servicios. La Herramienta de medición Servqual ha sido utilizado por varios investigadores para examinar numerosas industrias de servicios como la sanidad, la banca, los servicios financieros, y la educación¹⁹. En nuestro medio ha sido utilizado para evaluar los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Antioquia, uno de los más grandes sistemas bibliotecarios que tiene la ciudad por su número de colecciones (cuenta con 15 colecciones bibliográficas generales y especializadas en formato físico, compuestas por 262.406 títulos y aproximadamente 758.621 volúmenes; 127.720 referencias y documentos electrónicos, y 18 servicios tradicionales y especializados, algunos de ellos de

¹⁹NYECK, S., MORALES, M., Ladhari, R., y Pons, F. (2002). 10 años de medición de la calidad del servicio: la revisión de la utilización del instrumento SERVQUAL. Cuadernos de Difusión, [consultado el 31/08/2013]. de la base de datos de EBSCOhost.

acceso virtual y electrónico²⁰). Por considerarse una herramienta adecuada se tomó como base las dimensiones que el sistema Servqual expone para la elaboración de la encuesta de satisfacción.

4.5.2 Instrumento

Los instrumentos utilizados dentro del proyecto cumplen funciones específicas, que aportaron de forma directa a la construcción del trabajo, como drive.google.com, principios estadísticos, documentación Comfama que establece la forma de prestación del servicio y la encuesta.

4.5.2.1 Drive.google.com

Es un ordenador que permite un lugar seguro de hasta 15 GB de almacenamiento gratis, se puede acceder desde cualquier parte (Android, iOS, tableta o teléfono móvil), permite la creación o subida de archivos como editor de texto, hoja de cálculo, presentaciones de imágenes y otras más, su contenido es privado y permite ser compartido con usuarios de correo gmail.com. Es una aplicación extraoficial compatible con Microsoft Windows, basada en el uso de una cuenta de correo Gmail, como unidad de almacenamiento virtual en Internet que podrá ser consultada por los asesores.

4.5.2.2 Principios estadísticos

Para conocer si una muestra estadística es suficiente, es decir robusta, se emplean los siguientes términos:

²⁰Universidad de Antioquia. Sistema de Bibliotecas. [consultado el 31/10/2013]. Disponible en: <<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/F.Institucional/A.QuienesSomos>>

TIPO DE MUESTRA: Aleatoria simple, porque cada uno de los miembros encuestados tenía la misma invitación para responder la encuestas, era su elección ser parte del proceso, todos tenían la misma oportunidad. Las poblaciones finitas son menos de 100.000 elementos para analizar.

POBLACIÓN: es el universo finito de personas que hacen parte del objeto de estudio.

MUESTRA: es una parte de la población a estudiar, y sirve básicamente para representar el universo (la población total).

PORCENTAJE DE CONFIANZA: es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos. El porcentaje del 100% equivale a decir que no existe ninguna duda para generalizar los resultados, y esto sería utópico.

PORCENTAJE DE ERROR: equivale a aceptar una probabilidad de error, es decir que una hipótesis sea falsa, aceptarla como verdadera y viceversa²¹.

4.5.2.3 Documentación Comfama

A continuación se presenta un cuadro de los documentos de Comfama que guían y aportan directa o indirectamente a la prestación del servicio de Biblioteca Viajera:

²¹Introducción a la estadística. Lincoyan Portus Govinden. 2. ed.. Santafé de Bogotá : McGraw-Hill Interamericana, 1999. 207p

Tabla 2 Documentos Comfama – Servicio Biblioteca Viajera

No	Documento	Tipo de documento	Nombre
1	1FC40-V4,1	Formato	Acta de entrega de Biblioteca Viajera
2	FC47-V1,1	Formato	Paz y Salvo Biblioteca
3	FC626-V1	Formato	Acta de devolución de Biblioteca Viajera
4	FC627-V1	Formato	Carta de aprobación Biblioteca Viajera
5	FC628-V1	Formato	Carta de negación Biblioteca Viajera
6	FC629-V1,1	Formato	Evaluación del servicio Biblioteca Viajera
7	FC630-V1,1	Formato	Ficha técnica Biblioteca Viajera
8	I40-V2	Instructivo	Sistema de Verificación de Derechos Guía del usuario
9	I492-V1	Instructivo	Configuración e impresión de inventario de Biblioteca Viajera
10	I577	Instructivo	Seguimiento y control al Préstamo de Colecciones
11	P194-V1	Procedimiento	Registro estadístico Servicios Biblioteca
12	P264-V2	Procedimiento	Préstamo de Colecciones Programa Bibliotecas
13	P261-V2	Procedimiento	Selección de Colecciones Bibliotecas
14	P326-V2,1	Procedimiento	Servicios de Biblioteca Viajera
15	5T50-V1	Reglamento	Reglamento General del Programa de Bibliotecas Comfama

Fuente: Sistema Normativo Intranet Comfama. Biblioteca
Elaboración Propia

4.5.2.4 La encuesta

Existen diferentes tipos de encuestas y diferentes medios de entrega. Para este proyecto se emplea la encuesta con respuesta cerrada, es decir que su respuesta se restringe a un listado de opciones (anexo 4), utilizando las dimensiones que plantea el modelo Servqual. La encuesta es remitida por correo electrónico y será el usuario el que determine el tiempo y el momento para contestar la misma. Está acompañada de un inicio que presenta y justifica el estudio dentro del marco de práctica académica, y no compromete a la

empresa Comfama en su difusión y contenido. Esta herramienta de trabajo permite una gran cobertura geográfica, ya que se puede llegar a lugares remotos a los que difícilmente se podría desplazar por la inversión en tiempo y dinero. Este punto se amplía el capítulo 5, fase 3 de las etapas de investigación.

5 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las etapas del proyecto de investigación obedecen al cronograma establecido para la ejecución de la investigación.

5.1 FASE UNO: ARCHIVO FÍSICO Y DOCUMENTACIÓN COMFAMA

El elemento principal de esta fase es el archivo físico que se encuentra en todas las sedes bibliotecaria y la documentación que establece los parámetros de la prestación del servicio de Biblioteca Viajera.

Se hacen visitas a cada una siguiendo el cronograma establecido para la obtención del formulario FC629, las cuales son: Aranjuez, Bello, Itagüí, la Ceja, Pedregal, San Ignacio (sala adultos e infantil). Para agilizar el proceso se visitó cada Biblioteca con un equipo personal de computador portátil y una Tablet con capacidad de 16 GB, con el fin de tomar registro digital del FC629 del año 2012. La tabulación de la información recolectada no se realizó directamente en la sede, con el fin de no obstaculizar la prestación del servicio. Con el fin de permitir un seguimiento a esta actividad, se creó un espacio en drive.google.com. El usuario y la clave se compartieron con la Asesora de Práctica de Comfama. Anexos 1, 2 y 3

5.1.1 Cronograma de visitas a las sedes bibliotecarias Comfama.

Para la realización de esta etapa se contó con el apoyo de los coordinadores de cada sede y con los colaboradores encargados sobre el proceso. El

siguiente cuadro describe las fechas y horarios en que se ejecutó el cronograma:

Tabla 3 Cronograma de Visita a Sedes Comfama

Sede	Coordinador	Colaborador	Fecha	Hora
Pedregal	Dora Arango	Rosa Gómez	Agosto 13, 20 y 27	8:00 am a 9:30 am (el 27 era opcional y no fue necesario)
*San Ignacio (Sala Infantil y Adultos)	Rubiela Garzón	Margarita Peláez	Septiembre	
Itagüí	Nancy Suárez	Lina Rendón	Agosto 24	9:00 am a 12:00
La Ceja	Jorge Mejía	Gloria Murillo	Agosto 24	2:30 pm a 5:00 pm
Aranjuez	Martha Sofía Moreno	Isabel Duque	Septiembre 7	8:00 am a 11:30 am
Bello	Hernán Arboleda	Mery Agudelo	Septiembre 7	1:00 pm a 4:00 pm

*Nota: la sede de San Ignacio no especifica horario, porque se realizó en jornadas opuestas al horario laboral, ya que es la sede de trabajo directo.

Fuente: Biblioteca Comfama.
Elaboración Propia

5.1.2 Documentos que normatizan el servicio de Biblioteca Viajera Comfama.

Todos los procesos de la Caja de Compensación Familiar Comfama están organizados dentro del Sistema Normativo Interno, que puede ser consultados desde la Intranet de la empresa.

Se tomaron todos los registros de Formatos, Instructivos y procedimientos que se vinculen directa o indirectamente al servicio de Biblioteca Viajera. El aporte de cada documento depende de su contenido y se tienen en cuenta tanto para las amplitudes y bondades del servicio como para las restricciones del mismo.

- El formato se lleva continuamente en las rutinas de las actividades cotidianas, para dar trazabilidad al procedimiento.

- El instructivo: contiene indicaciones precisas, enseña cómo se hacen las cosas paso a paso.
- Procedimiento: Es un escrito que presenta de forma narrativa y secuencial la manera de ejecutar las acciones, explica cuándo, cómo, dónde y con qué, ubicando las responsabilidades y límites de las acciones de un proceso.
- Reglamento: Es la norma general que se debe seguir para ejecutar la prestación del servicio.²²

5.2 FASE DOS: CRUCE DE EVALUACIÓN FÍSICA DEL 2012 CON EL SOFTWARE BIBLIOTECARIO

Esta etapa exige la realización de informes actualizados que permitan conocer los registros y préstamos que tienen los usuarios en el servicio de Biblioteca Viajera a con material bibliográfico en préstamo a octubre de 2013, para cruzar la información con los archivos digitalizados que se realizaron en la primera etapa concernientes a la evaluación del servicio del año 2012.

Para facilitar el proceso se realizaron informes que son de acceso libre para todos los empleados de la Biblioteca, y se hace desde los equipos de la Biblioteca Comfama San Ignacio con acceso a Intranet.

Las estadísticas de la Biblioteca Comfama están integradas por herramientas que permiten el ingreso de información a nivel administrativo, es decir no son de

²² Instructivo Documentación de Procedimientos. CNSC. Código: PE-IN-01, Comisión Nacional del Servicio Civil. Septiembre 8 de 2010. [en línea]. <http://www.cnsc.gov.co/docs/INSTRUCTIVO_DOCUMENTACION_DE_PROCEDIMIENTOS.pdf>[consultado el 31/08/2013].

dominio de todo el personal. Para la toma estadística del servicio de Biblioteca Viajera intervienen tres elementos principales:

- **Aplicativo Estadísticas Biblioteca:** es un sistema que permite la toma numérica de los servicios entregados contabilizando los servicios y sus beneficiarios. Permite el ingreso con los indicadores de número de servicios renovados, número de servicios nuevos y total de servicios Biblioteca Viajera.
- **Software administración de eventos y recursos logísticos:** es una herramienta mayor porque administra varios procesos de la Caja. Permite ingresar la información anterior además el NIT de la empresa y otros datos útiles que se convierten en insumo para el Área Comercial de Comfama.
- **Archivo:** cada sede bibliotecaria tiene un archivo físico donde guarda los folios que se generan por cada servicio prestado. También tienen un archivo electrónico que permite visualizar el seguimiento a cada préstamo del servicio de Biblioteca Viajera.

5.3 FASE TRES: ELABORACIÓN ENCUESTA 2013

El método SERVQUAL se utilizó como guía para la realización de una encuesta, que se difundió en todos los usuarios que se encuentran registrados en la Base de Datos de Biblio (aplicativo de Comfama), con el fin de evaluar el servicio en el año 2013. Esta encuesta proporciona factores claves para medir la calidad del servicio prestado. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener

una percepción del servicio. Las dimensiones analizadas son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía²³.

La encuesta realizada utilizando las dimensiones del método SERVQUAL que evaluó el servicio del 2013, fue difundida por medio de drive.google.com. (Anexo 4).

²³ Aplicación del modelo servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. [Online] [consultado el 31/08/2013]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/17056/1/10842.pdf>

6 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 RESULTADOS ENCUESTA 2012 (FC629)

Se hizo una revisión en los dos aplicativos estadísticos utilizados y se encontró en el Aplicativo Estadísticas Comfama 2012 un total de 487 Bibliotecas Viajeras entregadas durante el año, los Parques Biblioteca aportaron con una entrega de 48. La cifra en porcentajes refleja que el 90,14 % fue realizado por las sedes bibliotecarias Comfama y el 9,86% por los Parque Biblioteca.

En el software Estadísticas Aplicativo Eventos y Recursos Logísticos Comfama, se ingresaron 282 servicios prestados durante el año 2012, de los cuales 47 servicios corresponden a los 4 Parques Biblioteca que administraba Comfama en ese año (Parque Biblioteca San Javier, Parque Biblioteca La Quintana, Parque Biblioteca Santo Domingo y Parque Biblioteca La Ladera²⁴), y no hacen parte de esta intervención.

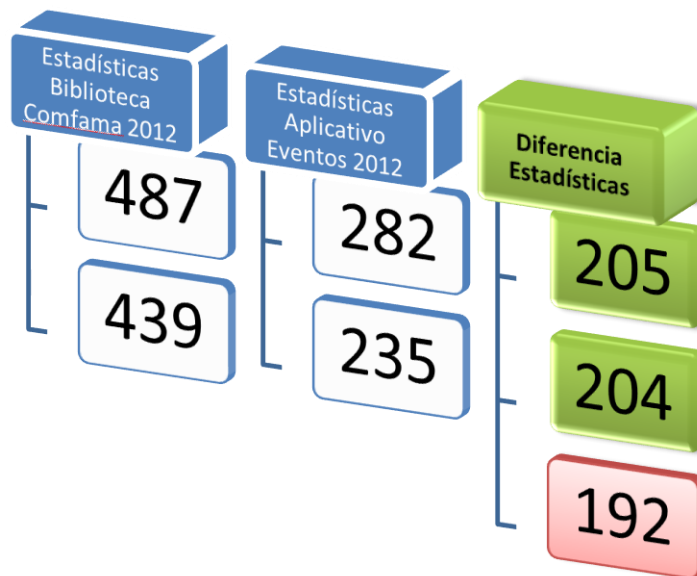
La diferencia entre los dos aplicativos estadísticos es de 205 contando los Parques Bibliotecas y 204 sin contarlos. Los procesos de la biblioteca se hacen visibles desde el aplicativo de Eventos y Recursos Logísticos, por lo que se considera una pérdida estadística del 57,90% del año 2012. Se encontró una salvedad para los faltantes en este proceso, ya que el año 2012 fue un periodo de transición porque se ajustaron las políticas de toma estadística y se implementó el uso del software de Eventos y Recursos Logísticos Comfama.

²⁴ Sistema de Asistencia Eventos Educación – Estadística. Caja de Compensación Familiar Comfama. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 14/08/2013].

Se estableció un Plan para ejecutar durante este año pero no fue visible desde el aplicativo.

Las visitas a las sedes mostró como evidencia física de evaluación (FC629) la suma de 192 registros. Si el préstamo total fue de 487 servicios y se encontraron evaluados 192, no se conoce la evaluación de 295 servicios, que representa el 60,57% de las evaluaciones.

Ilustración 1 Estadísticas Bibliotecas Comfama



Los resultados presentados en la prestación del servicio durante el 2012, se describen de la siguiente forma: la tabulación del *Formato FC629 Evaluación del servicio Biblioteca Viajera*, evidenció que existen dos versiones, y el año 2012 fue el periodo de transición, por lo tanto se encontraron las dos versiones en uso. Algunos servicios fueron evaluados con la versión 1 y otros con la versión 1,1. La primera versión contempla evaluación de “*Actividades de fomento a la lectura*” y utiliza 4 ítems para ello: pertinencia de las actividades de fomento a la lectura, puntualidad para el inicio y finalización de las actividades de fomento a la lectura, metodología utilizada en las actividades de

fomento a la lectura y cumplimiento de los objetivos propuestos, y la versión 1,1 excluye estos ítem. Para consolidar la información de forma consistente no se analizará este punto.

El número de los registros encontrados del *Formato FC629 Evaluación del servicio Biblioteca Viajera*, en las carpetas de los archivos de cada sede, dista del número de las estadísticas ingresadas en el sistema (Asistencia Eventos Educación – es un aplicativo estadístico Interno). El siguiente cuadro presenta las estadísticas tomadas del año 2012 correspondiente a los servicios ingresados en el aplicativo.

Tabla 4 Estadísticas del Año 2012

Línea Producto	Sede	Producto	Estadísticas ingresadas en el aplicativo Estadístico	Registros físicos encontrados(FC629)
			Número Servicios	Número Actividades
Extensión bibliotecaria	Aranjuez	Bibliotecas viajeras	25	22
	Bello Centro	Bibliotecas viajeras	6	13
	Itagüí	Bibliotecas viajeras	37	23
	La Ceja	Bibliotecas viajeras	5	4
	Pedregal	Bibliotecas viajeras	26	32
	San Ignacio	Bibliotecas viajeras	136	98
Total general			235	192

Fuente: Sistema de Asistencia Eventos Educación – Estadística. Caja de Compensación Familiar Comfama.
Elaboración Propia

De los 235 servicios que se entregaron durante el año 2012, se halló la evaluación de 192 servicios.

Las causas encontradas por la ausencia de la evaluación de los servicios de Biblioteca Viajera son:

- *Préstamos renovados.* Los servicios empresariales pueden ser renovador por un año más, para las empresas u organizaciones que tienen continuidad de proceso y de planta de personal. No se renueva para las instituciones educativas porque tienen cierre de procesos. Y su evaluación solo se hará al hacer el cierre del servicio²⁵.
- *Devoluciones por correo tradicional.* Algunos servicios se prestan en municipios, se envían por correo y se devuelven por este mismo medio, y en el momento de su recepción se omite el diligenciamiento del formato.
- *Olvido del funcionario Comfama.* El cronograma de recepción de las Bibliotecas Viajeras está contemplado para el 15 de noviembre, días antes y posteriores a esta fecha se inicia este proceso y en algunos casos, como en San Ignacio se acumula este proceso.

El universo con el que se hace el análisis corresponde al 81,7% de los servicios evaluados, por lo tanto, se considera que es viable el análisis:

$$X = \frac{192}{235} * 100\% = 81,70\%$$

235

X= Porcentaje por hallar

²⁵P326 –V2,1 Servicios de Biblioteca Viajera. Caja de Compensación Familiar Comfama. Sistema Normativo Intranet. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 18/08/2013].

192= Total de servicios evaluados

235= Total de servicios nuevos entregados en las sedes evaluadas durante el año 2012

Los siguientes cuadros simplifican las respuestas obtenidas después de tabular la información. Para dar mayor comprensión se revisan los aspectos evaluados de forma particular. Teniendo en cuenta que la evaluación está diseñada otorgando a cada variable un puntaje de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. NA: No aplica. (Ver anexo 3).

Tabla 5 Total calificación del aspecto: Atención al usuario institucional FC629 del 2012 en Cifras

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA	Total Evaluaciones
Atención al usuario institucional	1. Asesoría para la selección de materiales bibliográficos, multimedia y audiovisuales	0	2	33	35	118	4	192
	2. Asesoría para la formulación de actividades con los materiales de la Caja Viajera	1	5	48	36	86	16	192
	3. Acompañamiento al manejo de la Caja viajera	2	6	54	29	83	18	192

Fuente: Archivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria ComfamaFC629

Elaboración Propia

Tabla 6 Total calificación del aspecto: Atención al usuario institucional FC629del 2012 en porcentaje (%)

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA	Total Evaluaciones 100%
Atención al usuario institucional	1. Asesoría para la selección de materiales bibliográficos, multimedia y audiovisuales	0	1,04	17,19	18,23	61,46	2,08	100
	2. Asesoría para la formulación de actividades con los materiales de la Caja Viajera	0,52	2,6	25	18,75	44,79	8,33	100
	3. Acompañamiento al manejo de la Caja viajera	1,04	3,13	28,13	15,1	43,23	9,38	100

Fuente: Archivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria ComfamaFC629

Elaboración Propia

La atención al usuario institucional contempla tres preguntas que permiten evaluar este aspecto.

- *Asesoría para la selección de materiales bibliográficos, multimedia y audiovisuales*: este aspecto obedece al primer momento de verdad en la selección del material, y puede llevarse a cabo de forma presencial o por escrito, según la particularidad del solicitante. considerando la calificación se puede apreciar que 118 personas evalúan el servicio en 5, es decir que el 61,46% de los usuarios otorgan esta máxima calificación, y el resto de respuestas están distribuida de la siguiente forma: calificación de 1 fue del 0%; calificación de 2 con dos respuestas equivale al 1,04%; calificación de 3 con 33 respuestas en porcentaje es de 17,19%; calificación de 4 con 35 respuestas, en porcentaje es 18,23%; y calificación de no aplica con 4 respuestas, en porcentaje es el 2,08%. Si bien el porcentaje mayor de respuestas apunta a una calificación de excelencia el servicio, el 38,54% es solicita mejoras.

- Asesoría para la formulación de actividades con los materiales de la Caja Viajera:* para desarrollar este aspecto se consideran las asesorías directas, es decir cara a cara con el usuario, telefónicas y/o por escrito, especialmente por correo electrónico. Estos canales facilitan el acercamiento con el usuario. Las calificaciones recibidas son las siguientes: una persona considera que no recibió ningún tipo de acompañamiento, es equivalente al 0,52%; 5 personas evalúan el servicio en 2, equivalente a 2,6%; 48 personas evalúan el servicio en 3, equivalente al 25%; 36 personas evalúan el servicio en 4, esto es 18,75% de los encuestados; 86 personas evalúan el servicio en 5, es decir el 44,79%; 16 personas responden que No Aplica y es el 8,33%. Considerando la respuesta máxima de 5, se puede apreciar que menos de la mitad de los usuarios otorgan 5 como calificación máxima, dejando el 55,21% como campo por mejorar en la práctica de la comunicación de actividades sugeridas.
- Acompañamiento al manejo de la Caja viajera:* este aspecto, se suma a los mismos canales de comunicación de la respuesta anterior. La calificación otorgada es la siguiente:

2 personas consideran que no recibieron ningún tipo de acompañamiento, esto equivale al 1,04%.

6 personas califican el servicio con 2, es decir el 3,13%

54 personas evalúan el servicio en 3, es decir el 28,13%;

29 personas califican en 4, esto equivale al 15,1%;

83 personas califican en 5, en porcentaje es el 43,23% y

18 usuarios dicen que no aplica, esto es el 9,38%.

El 56,77% no hacen parte de la calificación de 5, por lo tanto es considerado un campo de acción para mejorar.

La consulta del aspecto de atención al usuario está diseñada según la profundización y tiempo de uso de los materiales. Las cifras por fuera de la nota máxima en la primera variable son de 38,54%, la segunda 55,21% y la tercera de 56,77%, éstas se obtienen de la diferencia entre el 100% y del porcentaje de la calificación máxima de obtenida en la respuesta 5.

El aspecto dos se enfoca en los materiales prestados en el servicio de la Biblioteca Viajera y tiene cinco variables de las cuales se obtuvieron las siguientes respuestas:

Tabla 7 Total calificación del aspecto: MaterialesFC629del 2012 en Cifras

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA	Total Evaluaciones
Materiales	4. Validez y actualidad del material incluido en la caja viajera.	0	0	2	50	136	4	192
	5. Pertinencia de los materiales de la caja viajera con los requerimientos del usuario institucional	0	0	1	42	148	1	192
	6. Cantidad de materiales prestados	0	1	2	40	147	2	192
	7. Calidad y estado físico de los materiales de la caja viajera	0	0	32	37	123	0	192
	8. Presentación y empaque de los materiales de la caja viajera	2	1	32	14	143	0	192

Fuente: Archivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria ComfamaFC629

Elaboración Propia

Tabla 8 Total calificación del aspecto: Materiales FC629del 2012 en porcentaje (%)

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA	Total Evaluaciones 100%
Materiales	4. Validez y actualidad del material incluido en la caja viajera.	0	0	1,04	26,04	70,83	2,08	100
	5. Pertinencia de los materiales de la caja viajera con los requerimientos del usuario institucional	0	0	0,52	21,88	77,08	0,52	100
	6. Cantidad de materiales prestados	0	0,52	1,04	20,83	76,56	1,04	100
	7. Calidad y estado físico de los materiales de la caja viajera	0	0	16,67	19,27	64,06	0	100
	8. Presentación y empaque de los materiales de la caja viajera	1,04	0,52	16,67	7,29	74,48	0	100

Fuente: Archivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria Comfama FC629
Elaboración Propia

- *Validez y actualidad del material incluido en la caja viajera:* La primera oferta que se le hace al usuario es invitarlo a visitar las sedes, para que conozca el acervo bibliográfico ofertado y amplíe las posibilidades de contenidos, formatos de presentación y características generales de la bibliografía que puede retirar. Sin embargo, las solicitudes pueden llegar de distintas partes de Antioquia o del país, y para casos específicos se oferta una preselección escrita que debe enviarse por correo tradicional o electrónico a la sede bibliotecaria. Este listado pueden hacerse con el uso del catálogo en línea de acceso público - OPAC (Online Public Access Catalog)²⁶, que tiene la Biblioteca Comfama, y permite conocer temática, títulos específicos, autores, materias, series y/o editoriales. Esta variable no obtuvo calificación por parte de ninguno de los encuestados con nota de 1 y

²⁶ Comfama: www.comfama.com.co. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.com/biblioteca/consultas/buscar.asp?catal=7>>. [consultado el 30/10/2013].

2; para 2 personas encuestadas la nota que asignaron de 3 equivale al 1,04%; para 50 personas la calificación fue de 4, es decir 26,04%; para 136 personas la calificación asignada fue de 5, es decir 70,83% y para 4 personas la respuesta fue no aplica, es decir para el 2,08%. El campo de acción para mejorar es de 29,17% que no hacen parte de la asignación de 5 como calificación máxima.

- *Pertinencia de los materiales de la caja viajera con los requerimientos del usuario institucional*, la calificación recibida es la siguiente: para ningún usuario es de 1 y 2 la evaluación; 1 usuario califica con 3; es decir el 0,52%; 42 usuarios asignaron como nota 4, es decir el 21,88%; 148 usuarios asignaron la nota de 5, o sea 77,08% y 2 usuarios consideran que no aplica, es decir 1,04%. El campo para mejorar es del 22,92% que no hace parte del la calificación máxima de 5.
- *Cantidad de materiales prestados*: esta variable está enmarcada en el procedimiento interno que establece lo siguiente:

Tabla 9 El máximo de materiales prestados por servicio Biblioteca Viajera Comfama

Usuarios beneficiados	Usuario institucional Afiliado	Usuario institucional no afiliado
Menos de 10	Hasta 25 materiales	Hasta 15 materiales
Entre 11 y 50	Hasta 60 materiales	Hasta 30 materiales
Entre 51 y 250	Hasta 100 materiales	Hasta 50 materiales
Más de 251	Hasta 200 materiales *	Hasta 100 materiales

* Otras cantidades se concertarán con el administrador de la sede.

Fuente: P326 –V2,1 Servicios de Biblioteca Viajera. Caja de Compensación Familiar Comfama. Sistema Normativo Intranet²⁷.

Elaboración Biblioteca Comfama

²⁷P326 –V2,1 Servicios de Biblioteca Viajera. Caja de Compensación Familiar Comfama. Sistema Normativo Intranet. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 18/08/2013].

Las evaluaciones recibidas son las siguientes: ninguna persona considera que se debe evaluar con 1; una persona evaluó con 2, es decir el 0,52%; 2 personas evaluaron con 3, equivale al 1,04%; 40 personas con 4, es decir 20,83%, 147 personas con 5, esto es 76,56% y 2 personas consideran que no aplica, o sea 1,04%. El porcentaje para mejorar sería de 23,44% que no evaluó en 5 este aspecto.

- *Calidad y estado físico de los materiales de la caja viajera:* las colecciones de la Biblioteca están a disposición tanto de los usuarios individuales como de los usuarios corporativos, por lo tanto, son abiertas para ser consideradas en préstamo en el servicio de Biblioteca Viajera, con la aclaración de que se deben autorizar las colecciones especiales como las obras de referencia, mapas objetos tridimensionales y realias que tienen algunas sedes y necesitan permisos. La calificación recibida para esta variable es la siguiente: para ningún usuario es pertinente la calificación de 1 y 2; 32 usuarios consideran la nota de 3, esto equivale al 16,67%, 37 usuarios califican 4, es decir 19,27%; 123 usuarios asignan nota de 5, es decir 64,06% y ninguno responde que no aplica. El campo para mejorar es de 35,94%.
- *Presentación y empaque de los materiales de la caja viajera:* para el año 2012 ya se había cambiado la presentación del servicio con la nueva imagen corporativa Comfama, este proceso incluye el nuevo empaque para entregar el servicio de Biblioteca Viajera. Consiste en una caja plástica, liviana, que permite hasta 25 kg de peso y puede ser almacenada en filas de 3, es un diseño facilita el transporte y almacenamiento. La calificación reciba es la siguiente: 2 usuarios consideran 1 como calificación, esto es el 1,04%; 1 usuario califica 2, equivale a 0,52%; 32 usuarios califican 3, en

porcentajes es 16,67%; 14 usuarios califican 4, esto equivale al 7,29%; 143 usuarios califican 5, en porcentaje es el 74,48% y no se reciben calificaciones de no aplica. El porcentaje por fuera de una nota de 5 es de 25,52%.

Las variables evaluadas en el aspecto “Materiales”, muestran que la mayoría de los usuarios están a gusto con el servicio, considerando que se obtienen menos respuestas con nota de 1, 2 y NA.

El aspecto General tiene dos preguntas que están enfocadas a la percepción, satisfacción y aporte del servicio a los procesos internos de la organización de quienes lo usan.

Tabla 10 Total calificación del aspecto: General FC629 del 2012 en Cifras

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA	Total Evaluaciones
General	9. Satisfacción de sus expectativas frente al servicio de Biblioteca Viajera	0	0	30	26	136	0	192
	10. Aporte del servicio Bibliotecas Viajeras al mejoramiento de procesos informativos, educativos, culturales y recreativos de su entidad	0	0	5	48	138	1	192

Fuente: Archivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria ComfamaFC629

Elaboración Propia

Tabla 11 Total calificación del aspecto: General FC629 del 2012 en porcentaje (%)

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA	Total Evaluaciones 100%
General	9. Satisfacción de sus expectativas frente al servicio de Biblioteca Viajera	0	0	15,63	13,54	70,83	0	100
	10. Aporte del servicio Bibliotecas Viajeras al mejoramiento de procesos informativos, educativos, culturales y recreativos de su entidad	0	0	2,6	25	71,88	0,52	100

Fuente: Archivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria Comfama FC629
Elaboración Propia

- *Satisfacción de sus expectativas frente al servicio de Biblioteca Viajera:* no se obtuvo respuestas en las calificaciones 1, 2 y no aplica. Para 30 personas la calificación es de 3, esto es el 15,63%; 26 usuarios calificaron 4, en porcentaje es 13,54% y 136 usuarios calificaron 5, esto es el 73,83%. El porcentaje por fuera de la calificación 5 es de 26,17%.
- *Aporte del servicio Bibliotecas Viajeras al mejoramiento de procesos informativos, educativos, culturales y recreativos de su entidad:* No se recibió calificación de 1 y 2; 5 personas consideran como calificación 3, en porcentajes es el 2,6%; 48 personas evaluaron el servicio en 4, esto equivale al 25%; 138 usuarios calificaron 5, es decir 71,88% y 1 persona dice que no aplica, esto es el 0,52%. El porcentaje que está por fuera de la calificación de 5 es el 28,12%.

Tomamos las respuestas anteriores en forma general, para hacer un resumen de las valoraciones recibidas en los cuadros anteriores

Tabla 12: Total Puntaje General de respuestas

PUNTAJE GENERAL DE RESPUESTAS		
Puntaje	Total de respuestas	Porcentaje de respuesta %
NA	46	2,40%
5	1258	65,52%
4	357	18,59%
3	239	12,45%
2	15	0,78%
1	5	0,26%

Fuente: Tabulación aarchivo de las carpetas de cada sede bibliotecaria ComfamaFC629. Elaboración Propia

- ✓ Podemos observar que los usuarios le dieron al servicio de Biblioteca Viajera durante el año 2012 una calificación de 5, equivalente a un porcentaje de 65,52%.
- ✓ Se puede afirmar que el grado de satisfacción de los usuarios está en un grado de aceptación alto, pues la diferencia entre la calificación del puntaje 5 y el 4 es de 901, es decir 1258 menos 357, nos arroja la distancia de 901puntos asignados a favor del servicio. Y al comparar la distancia existente entre los puntajes anteriores, se reconoce que dista muchísimo del puntaje 5 asignado para excelente.
- ✓ La valoración con calificación de 1 (muy malo) es de 5 usuarios, y de 2 (malo) es de 15 usuarios. A grandes rasgos se puede afirmar que 20 personas consideran que se requiere mejorar.

6.2 VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2012 CON RELACIÓN AL AÑO 2013

Para establecer la diferencia entre la prestación del servicio del año 2012 con relación al año 2013, se tomó la base de datos de los 235 servicios entregados durante el año 2012, y se enfrentó con la información que arroja el Software Biblio en el mes de octubre del 2013. Se generaron dos reportes con los parámetros de *“Reporte total de materiales prestados por usuario”* y *“Reporte de usuarios y/o convenios”*, en el aplicativo de Biblio. Los dos reportes se filtraron con los siguientes tipos de clientes: (100-5) Biblioteca Viajera No Afiliados, (10-200) Biblioteca Viajera CCL Especial, (200-10) Biblioteca Viajera Afiliados y (200) Degustación Bibliográfica. Luego se cruzaron por medio de funciones de Excel las tres bases de datos teniendo como matriz principal los 235 servicios entregados en el año 2012.

Se establecen dos estados como parámetros, el primero corresponde al estado de activo, esto significa que tiene materiales en préstamo actualmente, o inactivo si no tiene material prestado. El segundo estado corresponde a la revisión de cartera, es decir si tiene actualmente deudas, por pago de material, o por el contrario está a paz y salvo. El siguiente cuadro muestra la tabulación de esta información:

Tabla 13 Comparación Año 2012-2013 en cifras

Sede	Total servicios por sede 2012	Estado 2013		Cartera 2013	
		Activo	Inactivo	Paz y salvo	Deuda
Aranjuez	40	7	33	40	0
Bello	22	4	18	18	4
Itagüí	35	10	25	32	3
La Ceja	4	0	4	4	0
Pedregal	35	9	26	35	0
San Ignacio	99	37	62	67	32
Subtotales		66	169	196	39
Totales	235	235		235	

Fuente: Sistema de Asistencia Eventos Educación – Software Biblioteca Comfama. Estadística. Caja de Compensación Familiar Comfama

Elaboración Propia

Tabla 14 COMPARACIÓN AÑO 2012-2013 en porcentajes

Sede	Total servicios por sede	Estado 2013		Cartera	
		Activo	Inactivo	Paz y salvo	Deuda
Aranjuez	17,02%	2,55%	14,47%	17,02%	0,00%
Bello	9,36%	1,70%	7,66%	7,66%	1,70%
Itagüí	14,89%	4,26%	10,64%	13,62%	1,28%
La Ceja	1,70%	0,00%	1,70%	1,70%	0,00%
Pedregal	14,89%	3,83%	11,06%	14,89%	0,00%
San Ignacio	42,13%	15,75%	26,38%	28,51%	13,62%
Subtotales		28,09%	71,92%	83,40%	16,60%
Totales	100%	100%		100%	

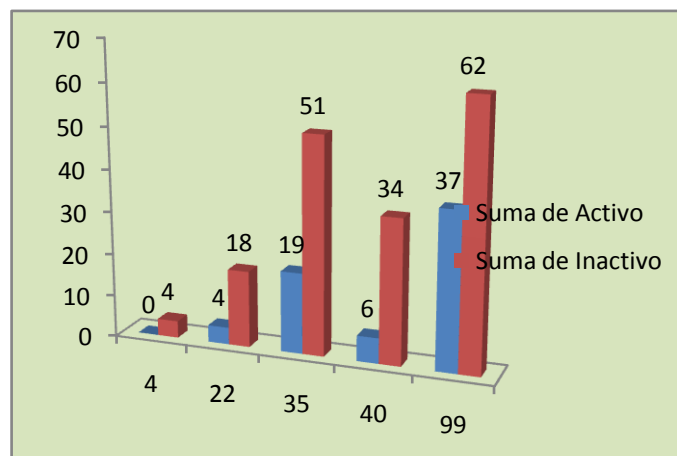
Fuente: Sistema de Asistencia Eventos Educación – Software Biblioteca Comfama. Estadística. Caja de Compensación Familiar Comfama

Elaboración Propia

- ✓ Se organiza la información que muestra el total de servicios que prestó cada sede en el año 2012 y la suma de cada columna según el parámetro valorado.
- ✓ Se puede observar que 66 servicios tienen materiales prestados en el mes de octubre y 169 servicios están inactivos a la fecha de octubre 2013.
- ✓ De los servicios entregados en el año 2012, se encuentran a paz y salvo 196, y los que tienen deudas son 39.
- ✓ Las sedes que tienen cartera del 2012 en cero son Aranjuez, La Ceja y Pedregal.
- ✓ Las sedes que tienen deuda son Bello, Itagüí y San Ignacio, suman 39 servicios con cartera abierta. La sede San Ignacio representa el 13,62% con 32 servicios con deuda de los servicios prestados durante el año 2012.

El siguiente gráfico nos muestra la relación existente entre los servicios activos e inactivos del año 2012 con relación al año 2013.

Tabla 15 Gráfico Comparativo: año 2012-2013 Activo e inactivo



Elaboración Propia

No de servicios	Porcentaje
235	100%
66	X

Activos: $X=(66*100)/235=$ **28,08%**

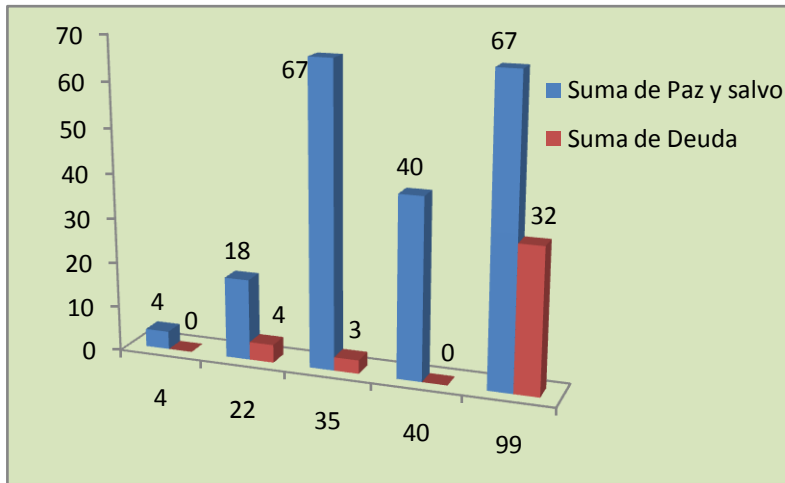
Inactivos: $X=(169*100)/235=$ **71,91%**

San Ignacio Inactivos: $X=(62*100)/235=$ **26,38%**

- El 28,09% de los servicios entregados durante el año 2012 utilizó el servicio en el año 2013. Y el 71,91% a la fecha (octubre 2013) no tienen materiales en préstamo. Lo que indica que hay una fuga de usuarios que no se han interesado por acceder nuevamente al servicio.
- La sede de San Ignacio es representativa en la prestación de este servicio, porque su colección es mayor con relación a las otras sedes, tiene más personal y su ubicación geográfica atrae mayor cantidad de público, ya que está en el centro de la ciudad de Medellín. San Ignacio representa el 42,13% de los servicios totales entregados durante el año 2012. También se analiza que en esta sede el 26,38% de los servicios del año 2012 no están activos con préstamo del servicio en el año 2013.

El siguiente gráfico nos muestra la relación existente entre los servicios que se encuentran a paz y salvo y los que tienen deuda del año 2012 con relación al año 2013.

Tabla 16 Comparativo: año 2012-2013 Paz y salvo y deuda



Elaboración propia

No de servicios	Porcentaje
235	100%
39	X

Deuda: $X = (39 \cdot 100) / 235 = 16,60\%$

Paz y salvo: $X = (196 \cdot 100) / 235 = 83,40\%$

San Ignacio Paz y salvo: $X = (67 \cdot 100) / 235 = 28,51\%$

La hipótesis con la que se inició, suponía demostrar que algunos usuarios no volvían a utilizar el servicio porque tenían deudas pendiente, pero el resultado arroja que solo el 16,6% tiene deudas actualmente. Y 196 servicios se encuentran a paz y salvo, es decir el 83,40% de los servicios del año 2012. Por lo tanto, la fuga de usuarios que no están utilizando el servicio, obedece a otros motivos diferentes a cartera abierta.

6.3 ENCUESTA 2013

Se realiza una encuesta que permite valorar la prestación del servicio para todos los usuarios registrados en la base de datos de la Biblioteca con el perfil de usuarios del servicio de Biblioteca Viajera, incluyendo los registrados en los Parques Bibliotecas. Se realiza un reporte que permita filtrar los Tipos de clientes: (100-5) Biblioteca Viajera No Afiliados, (10-200) Biblioteca Viajera CCL Especial, (200-10) Biblioteca Viajera Afiliados y (200) Degustación Bibliográfica. Y se determinan los siguientes filtros de Institución/Convenio: COMFAMA, Empresas, Entidades Gubernamentales, Instituciones Educativas, Instituciones Educativas PB Ladera, Instituciones Educativas PB Quintana, Instituciones Educativas PB San Javier, Instituciones Educativas PB Santo Domingo, Organizaciones No Gubernamentales, P. Biblioteca San Javier, Parque Biblioteca España y Programas Comfama. Se depura en Excel una base de datos con todos los usuarios que tienen inscrito el correo para enviar el correo reseñando la encuesta.

La encuesta se envió a 748 correos el 29 de septiembre a las 11:30 p.m. del año 2013, y a partir del 30 de septiembre se empezó a recibir respuestas. Se repartieron los correos en dos grupos de 374 cada uno, porque el sistema de gmail permite envío hasta 501 destinatarios, y no aceptaba el total de destinatarios en un solo envío. El correo devolvió 227 como registros fallidos y esperamos respuesta de 521 usuarios. Hasta el 14 de octubre de 2013 se habían recibido 88 respuestas, es decir que el 16,89% respondieron la encuesta y hubo un ausentismo del 83,11%.

El 18 de octubre a las 11:00 p.m. se reenvió el correo a todos los destinatarios, con una nota aclaratoria que invitaba a realizar la encuesta, si aún no lo había hecho. Y sumando las anteriores, se reciben respuestas de 154 usuarios hasta la fecha del 30/10/2013, es decir 29,55% de los usuarios.

6.3.1 Muestra estadística:

Para el análisis de esta muestra se establecen los siguientes parámetros:

Tipo de muestra: Aleatoria simple, población finitas con menos de 100.000 elementos.

POBLACIÓN: Total de usuarios encuestados 521, es decir esta cifra representa el universo.

MUESTRA: Total de usuarios que respondieron la encuesta 154.

PORCENTAJE DE CONFIANZA: para mejor precisión el porcentaje de confianza se establece en 95%.

PORCENTAJE DE ERROR: Para eliminar riesgos de error tomaremos un porcentaje de error de 3%.

6.3.2 Nomenclatura y cantidades

La nomenclatura corresponde a las letras que guían la fórmula, es decir los símbolos utilizados en la fórmula estadística y las cantidades o cifras que corresponden a este estudio:

n_0 : Cantidad teórica de elementos de la muestra

n : Cantidad real de elementos de la muestra a partir de la población asumida

N : Número total de elementos que conforman la población=521

z : Valor estandarizado en función del grado de confiabilidad de la muestra calculada. Consideramos trabajar con un 95% de confiabilidad en la muestra seleccionada, entonces el valor estandarizado asumir es $1-\infty =95$, al despejar queda es igual a **1.96**.

e: Error asumido en el cálculo. Se asume $e = 0.03$ (un error del 3%).

p: Probabilidad de la población que presenta las características, variable positiva. Es 0,5.

q: probabilidad de la población que no presenta las características, variable negativa. Es 0,5.

Determinamos: $p + q = 1$ (Probabilidad máxima) $p = 1 - q$; es decir $0,5^{28}$.

Fórmula general para hallar n_o :

$$n_o = \frac{z^2 * pq}{e^2}$$

Reemplazamos por los valores

$$n_o = \frac{(1,96)^2 * (0,5 * 0,5)}{(0,03)^2}$$

$$n_o = \frac{(3,84) * (0,25)}{(0,0009)}$$

$$n_o = \frac{0,96}{(0,0009)}$$

$$n_o = 1067$$

El resultado final de 1067, corresponde a no conocer el número de la población, para nuestro caso, ya es una cifra conocida, y la muestra es de 154 usuarios que respondieron el cuestionario de evaluación del servicio de Biblioteca Viajera 2013,

²⁸Introducción a la estadística. Lincoyan Portus Govinden. 2. ed.. Santafé de Bogotá : McGraw-Hill Interamericana, 1999. 207p

por lo tanto, procedemos a reemplazar el valor en la fórmula general y así poder hallar la muestra necesaria para el universo analizado.

Fórmula general para hallar n:

$$n = \frac{n_0}{1 - \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

Reemplazamos la fórmula por los valores

$$n = \frac{154}{1 - \frac{(154 - 1)}{521}}$$

$$n = \frac{154}{1 - \frac{(153)}{521}}$$

$$n = \frac{154}{1 - \frac{(153)}{521}}$$

$$n = \frac{154}{1 - 0,293}$$

$$n = \frac{154}{1 - 0,293}$$

$$n = \frac{154}{1,293}$$

n= 119,10

El número de muestra que se debe tener para un universo de 521 personas es de **119,10** usuarios encuestados, y este estudio se hace con 154, lo que garantiza que la muestra es estable y robusta.

6.4 Tabulación encuesta 2013

El diseño de la encuesta está basado en las dimensiones del método SERVQUAL y es difundida por medio del correo electrónico con drive.google.com, que permite vincular un archivo en Excel (.xlsx) para organizar las respuestas del encuestado. (Anexo 4).

La tabla de valoración que tiene la encuesta establece una escala de 1 al 5, de la siguiente forma:

1	totalmente insatisfecho
2	insatisfecho
3	satisfacción media
4	satisfecho
5	totalmente satisfecho
NS/NC	Si no tiene un juicio formado sobre la pregunta (No Sabe /No Conoce)

Las respuestas de las dimensiones evaluadas se observan en los siguientes cuadros:

- **Elementos Tangibles:** se mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Esta dimensión se enfoca en los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad.

Tabla 17 Elementos Tangibles

DIMENSIONES / PREGUNTAS		1	2	3	4	5	NS/NC	Total Encuestados
ELEMENTOS TANGIBLES	*La cantidad de material bibliográfico que oferta la biblioteca en el servicio de Biblioteca Viajera es suficiente	1	1	7	43	102	0	154
	*Las cajas (empaques) donde se presta el material bibliográfico cumple mis expectativas	2	1	15	38	97	1	154
	* La calidad y estado de las colecciones del servicio de Biblioteca Viajera son buenos	2	0	6	60	86	0	154
	*El asesor que atienden el servicio tienen apariencia pulcra y agradable	1	0	0	18	128	7	154
	*Las comunicaciones físicas que recibo al acceder al servicio son organizadas, coherentes y bien presentadas	1	0	3	33	114	3	154

- La cantidad de material bibliográfico que oferta la biblioteca en el servicio de Biblioteca Viajera es suficiente: este ítem es valorado por 102 usuarios como óptimo con una calificación de 5, los 52 (33,7%) usuarios restantes consideran que se puede mejorar el servicio en este aspecto.
- Fiabilidad: Esta dimensión es entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido, tal como se pactó y con exactitud.

Tabla 18 Fiabilidad

DIMENSIONES / PREGUNTAS		1	2	3	4	5	NS/NC	Total Encuestados
FIABILIDAD	•Previa entrega de los documentos por mi parte, cuando el asesor Comfama promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. *	0	2	8	44	93	7	154
	•Como usuario analizo los documentos y pregunto para conocer claramente las posibilidades que me ofrece el servicio de Biblioteca Viajera	1	3	6	61	81	2	154
	•La empresa concluye o invita a la renovación del servicio en el tiempo prometido	3	1	8	41	89	12	154

- Capacidad de respuesta: o responsabilidad, es entendida como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio amable.

Tabla 19 Capacidad de respuesta

DIMENSIONES / PREGUNTAS		1	2	3	4	5	NS/NC	Total Encuestados
CAPACIDAD DE RESPUESTA	•Recibo comunicaciones periódicas del asesor Comfama durante la prestación del servicio	11	9	30	56	42	6	154
	•El asesor Comfama ofrecen un servicio rápido a mis demandas	2	1	9	48	87	7	154
	•Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar al asesor que puede responder mis demandas	1	1	6	48	88	10	154
	•El servicio se adapta a mis necesidades	2	0	12	39	101	0	154

- Seguridad: es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de transmitir confianza al usuario.

Tabla 20 Seguridad

DIMENSIONES / PREGUNTAS		1	2	3	4	5	NS/NC	Total Encuestados
SEGURIDAD	•El asesor Comfama me transmite confianza	1	0	3	27	120	3	154
	•Me siento seguro al realizar transacciones durante la prestación del servicio	1	0	5	45	90	13	154
	•Me ofrecen una atención individualizada	2	1	5	30	115	1	154

- Empatía: Es la capacidad de brindar cuidado y atención a los usuarios.

Tabla 21 Empatía

DIMENSIONES / PREGUNTAS		1	2	3	4	5	NS/NC	Total Encuestados
EMPATÍA	•La prestación del servicio tiene horarios de trabajo convenientes	0	0	4	41	104	5	154
	•El asesor se ocupa de mis intereses como usuario del servicio de Biblioteca Viajera	1	2	10	42	95	4	154
	•Recomiendo a otros este servicio por su excelente calidad	1	1	6	22	123	1	154

CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones obedecen al abordaje del proyecto que se llevó a cabo durante el semestre, considerando que la construcción del camino aún continúa y que los argumentos aquí planteados pueden ser motivo de nuevos hallazgos y desarrollos en el servicio de Biblioteca Viajera Comfama, su contenido no debe considerarse como caso cerrado.

La investigación sobre el servicio de Biblioteca Viajera permitió considerar que:

- El servicio aporta a los procesos de las instituciones y es bien valorado por los usuarios que se acercan a su uso.
- La cartera abierta por el servicio de Biblioteca Viajera es mínima con relación al estado de los usuarios que están a paz y salvo, entre los años 2012 y 2013, la gestión que se puede realizar es una invitación por correo o teléfono, que permita individualizar los casos y conocer de cerca el ausentismo al uso del servicio.
- Las sedes Comfama cuentan con una infraestructura hermosa, en excelentes condiciones de mantenimiento, hacen parte de un sector comunitario y empresarial.
- Los correos enviados en el 2013 que fueron recibidos son 521, y respondieron 154 usuarios, esta cifra indica que hay reconocimientos de las solicitudes por Comfama en la prestación del servicio.
- El personal de las bibliotecas conoce los procedimientos internos en la prestación del servicio de Biblioteca Viajera, los asesores del servicio tienen vasto tiempo en la prestación del mismo.
- Las carpetas físicas que se generan en la prestación del servicio reposan en un archivador en cada sede bibliotecaria, con organización y presentación que facilita su consulta. Sin embargo, el 60,57% de los servicios entregados durante el año

2012 no fueron evaluados, lo que significa que la actividad como tal no se está llevando a cabo.

- La Biblioteca Comfama tiene buen renombre y reconocimiento a nivel local, departamental y nacional. Su accionar se hace visible dentro de la comunidad.
- Las bibliotecas públicas de la ciudad ofertan servicios similares, en su mayoría llamados Cajas Viajeras. La Biblioteca Comfama cualifica y diferencia su servicio con su presentación, empaque y contenidos que apunten a segmentación de públicos.

- La ausencia administrativa en el control de la recolección de la evaluación del servicio de Biblioteca Viajera, produce desmotivación al personal que ejecuta la labor.
- La medición del servicio permite la oxigenación del ciclo de servucción. Todo servicio debe ser medido, *“Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar”*²⁹.
- Las causas de la brecha que existen entre los usuarios que realizaron préstamo durante el año 2012 y no renovaron el servicio en el año 2013 se desconocen y representan una cifra considerable (83,40%).
- La delegación de la promoción del servicio de Biblioteca Viajera no debe limitarse a otras áreas que hacen parte del proceso de servucción como el Área Comercial de Comfama.
- El mercadeo del servicio de Biblioteca Viajera debe ser una constante dentro de las funciones de todo el personal, sin importar que no esté cumpliendo un rol directo con el servicio.

²⁹ La Gerencia.com. [en línea]. Disponible en:<<http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=393>>.[Consultado 30-10-2013].

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se realizan con el fin de reconocer aspectos que pueden mejorar el servicio y aportar a la toma de decisiones administrativas en la Biblioteca Comfama:

- Esta experiencia me permitió conocer todas las sedes bibliotecarias Comfama que hacen parte del Área Metropolitana y la considero tardía pues hago parte de la organización desde hace 7 años. Motivar al personal de la Biblioteca Comfama para que realice un recorrido que le permita analizar, conocer y reconocer las diferentes sedes bibliotecarias que tiene la Caja, con el fin de generar una visión laboral global, revisión de espacios físicos y promover la generación de ideas que nutran el accionar conjunto de la biblioteca Comfama, vista desde una perspectiva global. Por ejemplo promover incentivos, que permitan una sana competencia para quienes evidencien en un periodo de tiempo preestablecido la visita a todas las sedes y se otorgue un premio a quienes generen ideas por cada sede o por todo el sistema bibliotecario.
- **La comunicación:** El tema de la comunicación es importante en la prestación del servicio, es el eslabón que une el diseño, la disposición y entrega del servicio, y debe ser periódica y constante.
- **Comunicación periódica:** la Invitación anual a utilizar el servicio debe ser una labor presente como actividad que se controle, regule y administre, como factor importante dentro del ciclo de oferta de prestación. El servicio de Biblioteca. Es necesaria la comunicación periódica, intermedio entre la entrega y devolución del servicio que requiere alimentación por parte de la Biblioteca Comfama y la revisión de los casos particulares que no han usado el servicio a pesar de que están a paz y salvo.

- **Comunicación en doble vía:** Es importante recordar que el usuario de un servicio, participa de manera activa en la producción del mismo, sin él desaparece en su totalidad la servucción del mismo. Conocer el perfil y formación de los usuarios que están a cargo de la Biblioteca Viajera en las instituciones, para brindarles apoyo, escuchar de forma activa sus solicitudes, generar un ambiente de comunicación constante.

- La segmentación que permite hacer el sistema, agrupando el usuario empresarial en Institución Educativa, ONG, empresa, Entidad Gubernamental o Entidad No Gubernamental, potencia el nivel de acercamiento que se puede hacer mediante correos para grupos, que apunten a necesidades más específicas. Como estrategia se podría diseñar comunicaciones cuyo contenido eduquen, instruyan y promuevan el manejo de los materiales prestados.
- Realizar talleres que permiten a los usuarios conocer a grandes rasgos las características principales del material que están prestando,
- Hacer video conferencias en línea que permitan un acercamiento en vivo y en directo con las personas que usan el servicio de Biblioteca Viajera sin tener que desplazarse hasta una sede bibliotecaria Comfama, en caso de que las barreras geográficas lo impidan realizar para potenciar el uso del acervo bibliográfico que tienen en préstamo.
- La cantidad de los materiales prestados en el servicio está orientada por el Procedimiento 326 de la Biblioteca Comfama y se establece una nota aclaratoria que busca concertar cantidades diferentes que puede aprobar el administrador de la sede, es posible que los usuarios que solicitan este tipo de variación (52 usuarios, o sea el 33,7%), no lo hayan manifestado en el momento debido, o en su defecto el asesor Comfama haya omitido esta solicitud. Cualquier hipótesis podría ser considerada. Sin embargo, es

importante resaltar el valor de la comunicación asertiva, como el mejor mecanismo para atraer y consolidar los clientes del servicio, y dirimir las inconformidades que se puedan generar por este aspecto.

- La Biblioteca debe trabajar en la inclusión de todo el personal, como difusores del servicio, con el fin de promocionar entre sus usuarios el servicio de Biblioteca Viajera, igualmente debe difundirse la información de las actividades y servicios con los cuales cuenta la biblioteca. Es un asunto de congregación como equipo de trabajo, la responsabilidad no es exclusiva de un asesor o de sus directivas.
- La biblioteca Comfama está llamada a hacer parte de los procesos que emprende el Departamento, por ejemplo del desarrollo del Plan de Lectura Departamental, que se está llevando a cabo actualmente para los años 2014-2012. Con el fin de hacer parte de la selección de buenos libros, conocer de primera mano la lista de los seleccionados, realizar inversiones económicas en el desarrollo de colecciones que apunten a suplir esta necesidad de las instituciones y por último disponer de colecciones que hagan parte del plan de lectura y puedan ser ofertadas en el servicio de Biblioteca Viajera. Así se logra ventajas competitivas con otras instituciones que ofertan el mismo servicio³⁰.
- Crear un mecanismo por medio electrónico para la evaluación del servicio de Biblioteca Viajera que permita hacer la valoración del servicio de forma electrónica. Aprovechando el recurso que tiene la empresa con los servidores de correo electrónico de Microsoft que permite la creación de encuestas similares a las google, tabula la información, establece marcas de tiempo y puede ser compartida con otros funcionarios. La propuesta considera no abolir

³⁰Cultura Antioquia. Plan Departamental de Lectura y Bibliotecas 2014 – 2020. [en línea]. Disponible en:<<http://www.culturantioquia.gov.co/plan-departamental-de-lectura-bibliotecas-2014-2020.html>>.[Consultado 07-11-2013].

el formato físico existente, sino crear uno igual dispuesto electrónicamente, con el fin de llegar a usuarios que por su particularidad de ubicación geográfica no hacen devolución directa en las sedes, y facilitar la consulta y control al personal administrativo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Actividad	MES					PORCENTAJE
	Julio	Agos.	Septi.	Octub.	Nov.	
Anteproyecto	X	X				10
Revisión de los documentos que normatizan el proceso de prestación del servicio de Biblioteca viajera en Comfama.	X	X	X	X	X	5
Recolección del formato FC629 de las 6 sedes que prestan el servicio, y tabulación dicha información 2012.		X	X			5
Organización y conclusiones de esta primera etapa			X			5
1. Entrega 1: Trabajo que permita visualizar el proceso anterior			X			7
Valoración de la prestación del servicio 2012 con relación al año 2013 mediante el aplicativo de biblio (Software interno que administra el sistema de Bibliotecas Comfama).				X		20
2. Entrega 2: Trabajo que permita visualizar el proceso anterior				X		20
Análisis de la información recolectada.					X	
Conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el procedimiento					X	8
Entrega de informe final: Conclusiones y recomendaciones					X	20
PORCENTAJE TOTAL						100%

31

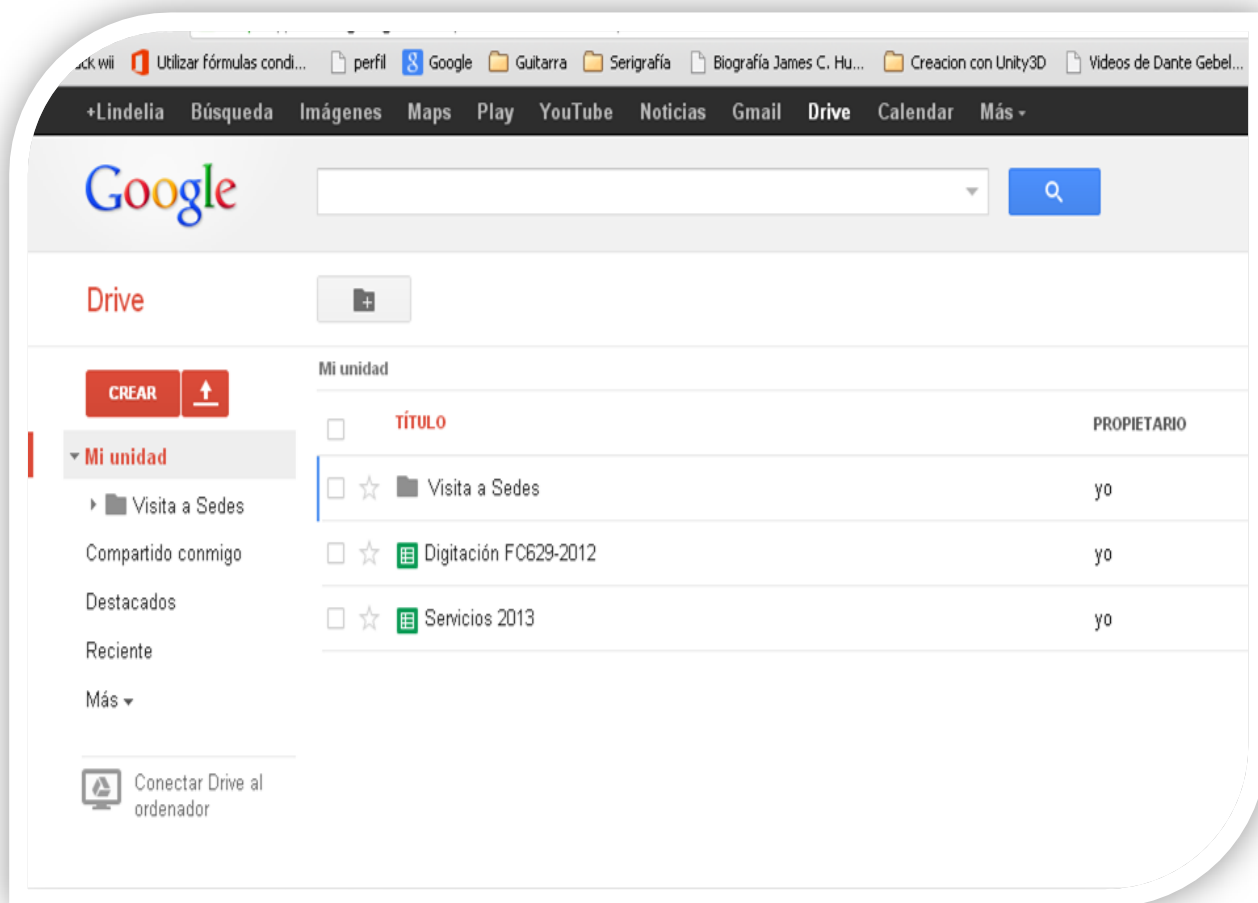
³¹ El esquema de fechas propuesto puede ser modificado según el desarrollo del semestre orientado por calendario de la EIB

ANEXOS

ANEXO 1

Esta primera presentación contiene las carpetas de entrada:

Visita a sedes, Digitación de FC629-2012 y Servicios 2013 (carpeta en construcción para la siguiente entrega).



ANEXO 2

Carpeta *Visita a Sedes*: cada carpeta nombrada con la sede, contiene los archivos en formato PDF digitalizados del FC629

The screenshot shows the Google Drive web interface. The top navigation bar includes links for Lindelia, Búsqueda, Imágenes, Maps, Play, YouTube, Noticias, Gmail, Drive, and Calendar. The main content area displays the 'Mi unidad' (My Drive) section, where the 'Visita a Sedes' folder is highlighted with a red circle. A blue rounded rectangle highlights the contents of the 'Visita a Sedes' folder, which is a table listing folders for various locations. The table has columns for 'TÍTULO' and 'PROPIETARIO'.

<input type="checkbox"/>	TÍTULO	PROPIETARIO
<input type="checkbox"/>	★ Aranjuez	yo
<input type="checkbox"/>	★ Bello	yo
<input type="checkbox"/>	★ Itagüí	yo
<input type="checkbox"/>	★ La Ceja	yo
<input type="checkbox"/>	★ Pedregal	yo
<input type="checkbox"/>	★ Rionegro	yo
<input type="checkbox"/>	★ San Ignacio-Adultos e infantil	yo

ANEXO 3

Digitación FC629-2012, este un archivo de cálculo que contiene el FC629 versión 1,1 de forma vertical. La siguiente pestaña *Formulario Completo*, contiene los ítem del formulario de forma horizontal, de tal forma que se pueda filtrar la información por sede, respuesta y puntaje. Las pestañas siguientes contienen el listado de forma de cada sede.

Aspecto	Variable	1	2	3	4	5	NA
Atención al usuario institucional	Asesoría para la selección de materiales						
	Asesoría para la formulación de actividades con los materiales						
	Acompañamiento al manejo de la						
Materiales	Validez y actualidad del material incluido en la caja viajera.						
	Pertinencia de los materiales de la caja viajera con los requerimientos del usuario institucional						
	Cantidad de materiales prestados						
	Calidad y estado físico de los materiales						
	Presentación y empaque de los materiales						
General	Satisfacción de sus expectativas frente al servicio						
	Aporte del servicio Bibliotecas Viajeras al mejoramiento de procesos informativos, educativos, culturales y recreativos de su entidad						
Totales		0	0	0	0	0	0

ANEXO 4

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA VIAJERA COMFAMA

Como apoyo a la realización de una Práctica Académica, estamos realizando una encuesta. Su correo hace parte de la base de datos de los usuarios que han usado el servicio y tendrían criterio para evaluarlo.

Agradecemos su participación en este proyecto, porque es un elemento que servirá para mejorar la calidad del servicio.

Por favor Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Totalmente insatisfecho.
2. Insatisfecho
3. Satisfacción media
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

NS/NC. Si no tiene un juicio formado sobre la pregunta (No Sabe /No Conoce)

*Obligatorio

NOMBRE COMPLETO *

INSTITUCIÓN *

CARGO U OCUPACIÓN *

Correo electrónico *

DIMENSIONES / PREGUNTAS		1	2	3	4	5	NS/ NC
ELEMENTOS TANGIBLES	*La cantidad de material bibliográfico que oferta la biblioteca en el servicio de Biblioteca Viajera es suficiente						
	*Las cajas (empaques) donde se presta el material bibliográfico cumple mis expectativas						
	* La calidad y estado de las colecciones del servicio de Biblioteca Viajera son buenos						
	*El asesor que atienden el servicio tienen apariencia pulcra y agradable						
	*Las comunicaciones físicas que recibo al acceder al servicio son organizadas, coherentes y bien presentadas						
FIABILIDAD	*Previo entrega de los documentos por mi parte, cuando el asesor Comfama promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. *						
	*Como usuario analizo los documentos y pregunto para conocer claramente las posibilidades que me ofrece el servicio de Biblioteca Viajera						
	*La empresa concluye o invita a la renovación del servicio en el tiempo prometido						

CAPACIDAD DE RESPUESTA	•Recibo comunicaciones periódicas del asesor Comfama durante la prestación del servicio								
	•El asesor Comfama ofrecen un servicio rápido a mis demandas								
	•Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar al asesor que puede responder mis demandas								
	•El servicio se adapta a mis necesidades								
SEGURIDAD	•El asesor Comfama me transmite confianza								
	•Me siento seguro al realizar transacciones durante la prestación del servicio								
	•Me ofrecen una atención individualizada								
EMPATÍA	•La prestación del servicio tiene horarios de trabajo convenientes								
	•El asesor se ocupa de mis intereses como usuario del servicio de Biblioteca Viajera								
	•Recomiendo a otros este servicio por su excelente calidad								

BIBLIOGRAFÍA

1. BAILACPUIGDELLIVOL, Assumpta. Servicio Bibliotecario y territorio ¿por qué planificar?. En: Educación y Biblioteca (España). Vol. 15, No. 136, Jul.-Ago. 2003. p. 39-44.
2. COMFAMA: www.comfama.com.co. [en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.com/biblioteca/consultas/buscar.asp?cata=7>>. [consultado el 30/10/2013].
3. Cultura Antioquia. Plan Departamental de Lectura y Bibliotecas 2014 – 2020. [en línea]. Disponible en: <<http://www.culturantioquia.gov.co/plan-departamental-de-lectura-bibliotecas-2014-2020.html>>. [Consultado 07-11-2013].
4. EIGLIER, Pierre[et al]. Servucción: Marketing De Servicios. España : McGraw-Hill Interamericana, 1989. Pág. 220.
5. FLOREZ, Wilson. Los servicios bibliotecarios en el Sistema Del Subsidio Familiar. Asocajas. Hace parte de Revista más vida. No. 17. Agost. 2013. [en línea]. <<http://asocajasrevistamasvida.asocajas.org.co/index.php/revista-mas-vida-no-13/65-los-servicios-bibliotecarios-en-el-sistema-del-subsidio-familiar>> [consultado el 11/08/2013].
6. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. Gestión de Biblioteca. Madrid: Universidad de Murcia, 2002. [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/10372/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf>. [consultado el 12/09/2013].
7. GOVINDEN, Lincoyan Portus. Introducción a la estadística. 2. ed. Santafé de Bogotá : McGraw-Hill Interamericana, 1999. 207p
8. JARAMILLO, Orlanda; MONTOYA RÍOS, Mónica; URIBE TIRADO, Alejandro. La biblioteca pública : su gestión en el contexto de la sociedad de la información. 1. ed. Argentina : Alfagrama Ediciones, 2008. 188 p. : il. Biblioteca Alfagrama
9. ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. Santafé de Bogotá : Icontec, 2008 ; 14 p
10. Instructivo Documentación de Procedimientos. CNSC. Código: PE-IN-01, Comisión Nacional del Servicio Civil. Septiembre 8 de 2010. [en línea]. <http://www.cnsc.gov.co/docs/INSTRUCTIVO_DOCUMENTACION_DE_PROCEDIMIENTOS.pdf> [consultado el 31/08/2013].

11. MANIFIESTO DE LA IFLA/Unesco Sobre La Biblioteca Pública, 1994. [en línea]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>>, [consultado el 12/09/2013].

12. MONTALVO VILLEGAS, Clemencia; VILLEGAS R., José Carlos Servicios Bibliotecarios públicos para el sector rural : colecciones rurales. Biblioteca Nacional (Colombia); Bogotá : Biblioteca Nacional de Colombia, 1998. ; 21 p. il. + 1 video VHS Manuales y guías ; 6.
13. NYECK, S., MORALES, M., Ladhari, R., y Pons, F. (2002). 10 años de medición de la calidad del servicio: la revisión de la utilización del instrumento SERVQUAL. Cuadernos de Difusión, [consultado el 31/08/2013]. de la base de datos de EBSCOhost.
14. PÉREZ, Gonzalo. Indicadores de Gestión. La Gerencia.com. [en línea]. Disponible en: <<http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=393>>. [Consultado 30-10-2013].
15. PINEDA, Uriel. Aplicación del modelo SERVQUAL y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. [Online] [consultado el 31/08/2013]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/17056/1/10842.pdf>
16. RAPAHMELL, John M. Marketing in the service sector, Cambridge Massachusetts, Winthrop Publishers Inc, 1974
17. RIÑÓN SANZ, Celia. Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una Biblioteca universitaria. En Revista General de la Información y Documentación. Vol. 10, No 1. 2000. [en línea]. <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0000120211A.PDF>
18. ROJAS PEÑA, Cecilia Los servicios Bibliotecarios en las cajas de compensación familiar. Bogotá : Superintendencia del Subsidio Familiar, 1993. 13h.
19. SÁNCHEZ RON, Miguel Ángel. Ciencia, tecnología y sociedad. Quintanilla, España: (1997)
20. Sistema de Asistencia Eventos Educación – Estadística. Caja de Compensación Familiar Comfama. en línea]. Disponible en: <<http://www.comfama.intranet/>>. [consultado el 14/08/2013].
21. Universidad de Antioquia. Sistema de Bibliotecas. [consultado el 31/10/2013]. Disponible en: <<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/F.InstitucionAl/A.QuienesSomos>>

22. Viva Real Colombia. Directorio de Cajas de Compensación Familiar. [en línea].<<http://actualidad.vivareal.com.co/2009/07/directorio-de-cajas-de-compensacion-familiar.html>>[consultado el 11/08/2013].