

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.



**Diseño de procesos basado en Business Process Management
(BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de
Educación Superior Pedagógica Pública del Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Autores:

Cleiser Camizan López
Juan Manuel Ormachea Ortiz

Asesor:

Mg. Nancy Esther Casildo-Bedon

Tarapoto, Febrero de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Nancy Esther Casildo-Bedon, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Pedagógica Pública del Perú**” de los autores Cleiser Camizan López y Juan Manuel Ormachea Ortiz tiene un índice de similitud de 11% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 2 días del mes de Febrero del año 2023.



Mg. Nancy Esther Casildo-Bedon

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 01 día(s) del mes de febrero del año 2023 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mg. Danny Lévano Rodríguez, el (la) secretario(a): Mg. Hitler Collantes Chules y los demás miembros: Mg. Immer Elías Cuellar Rodríguez y el (la) asesor(a) Mg. Nancy Esther Casildo Bedón con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública del Perú del(los) bachiller(es): a) Cleiser Camizan López b) Juan Manuel Ormachea Ortiz c) conducente a la obtención del título profesional de:

Ingeniero de Sistemas

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Cleiser Camizan López

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller -(b): Juan Manuel Ormachea Ortiz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller -(c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Asesor/a



Bachiller (a)



Secretario/a

Miembro



Bachiller (b)

Miembro

Bachiller (c)

RESUMEN

Existe la necesidad de lograr una gestión efectiva en las instituciones de educación superior, dado a sus constantes fiscalizaciones que buscan verificar el cumplimiento de estándares básicos de calidad. El objetivo fue elaborar un modelo de gestión por procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria de la EESPPT, de manera que se caracterice los procesos claves del giro del negocio, elabore un mapa de procesos, modele los procesos, y se adopte la propuesta como un modelo de gestión eficiente. Se realizó una investigación no experimental, longitudinal, descriptiva-propositiva, de corte cuantitativo, con una muestra de 50 estudiantes y 15 administrativos, a quienes se les aplicó un cuestionario para recoger datos sobre la problemática. El 28.57% del personal bibliotecario tiene conocimiento respecto al registro de libros, mientras que más del 75% considera que tiene deficiencias. Se concluye con el diseño de un nuevo modelo de gestión por procesos, basado en Business Process Management (BPM). El modelo consta de 9 procesos, 2 estratégicos: planificación estratégica, proyección y relación con la sociedad; 5 de formación: compra de material bibliográfico físico y en línea, registro de investigaciones académicas, préstamo domiciliario y apoyo a la docencia e investigación; y 2 de apoyo: evaluación de proveedores y formación de usuarios.

Palabras clave: automatización de bibliotecas; servicio de préstamo bibliotecario; aprendizaje; pedagogía; calidad de la educación.

ABSTRACT

There is a need to achieve effective management in higher education institutions, given their constant audits that seek to verify compliance with basic quality standards. The objective was to develop a process management model based on Business Process Management (BPM) for the library management of the EESPPT, in order to characterize the key processes of the business line, develop a process map, model the processes, and adopt the proposal as an efficient management model. A non-experimental, longitudinal, descriptive-propositive, quantitative research was carried out with a sample of 50 students and 15 administrative staff, to whom a questionnaire was applied to collect data on the problem. A questionnaire was applied to them to collect data on the problem. 28.57% of the library staff is aware of the book registry, while more than 75% consider that it has deficiencies. The study concluded with the design of a new process management model based on Business Process Management (BPM). The model consists of 9 processes, 2 strategic: strategic planning, projection and relationship with society; 5 training processes: purchase of physical and online bibliographic material, registration of academic research, home lending and support for teaching and research; and 2 support processes: evaluation of suppliers and user training.

Keywords: automation of libraries; library lending service; learning; pedagogy; quality education.

1. Introducción

En un campo empresarial competitivo y globalizado, la gestión por procesos surge como alternativa de solución (Herrera et al., 2019), no solo para asegurar su éxito, sino incluso para subsistir (Morveli, 2021). La gestión por procesos optimiza las actividades; y proyecta una visión general del funcionamiento de la empresa, a partir del planteamiento de estrategias y definición de los objetivos (Alarcón & Sánchez, 2018). Para (Robles & Díaz, 2017; Moreira, 2019; Hernández-Nariño et al., 2016), la gestión por procesos constituye un marco organizativo ideal para desarrollar planes de mejora continua; y además lo consideran fundamental para planificar y tomar decisiones (Fontalvo et al., 2021).

La gestión por procesos en entidades públicas del Perú está normado; sin embargo, los beneficios que aportan en la gestión no son valorados, debido a la falta de conocimiento y poca experiencia de los servidores públicos (Florez & Núñez, 2021).

Existe la necesidad de alcanzar una gestión efectiva en las instituciones de educación superior, puesto que son valorados constantemente por parte de sus usuarios, los cuales exigen resultados según sus necesidades en relación con los servicios educativos, académicos, científicos y tecnológicos (Soto-Grant, 2022).

La Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Tarapoto” (EESPPT) se encuentra en proceso de licenciamiento, para ello, están en la obligación de cumplir con las condiciones básicas de calidad (CBC) propuestas por el Ministerio de Educación (MINEDU). En ese sentido, a partir del análisis de implicados realizado en la institución, se evidenció deficiencias en la gestión de libros, prestamos, devoluciones, atención al usuario y registro de proyectos e informes de tesis de los estudiantes.

Si bien, cuentan con un Manual de Procesos Institucionales (MPI), sin embargo, no incluyen a la gestión bibliotecaria como parte de un proceso institucional. En ese contexto, el presente trabajo se propone como estrategia desarrollar un plan de gestión por procesos, de tal modo que se apoye a la institución el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Según (Pacheco et al., 2019; Pacios et al., 2018; Quispe-Farfán, 2020) sostienen que la gestión por procesos aumenta la productividad, agiliza la organización, reduce errores, garantiza el cumplimiento y la seguridad, da mayor control y visibilidad, facilita la transferencia del conocimiento, mejora la comunicación interna, aumenta la satisfacción de los colaboradores y se enfoca en los clientes.

La investigación se justifica teóricamente porque propone servir como base para futuras investigaciones, tomando en consideración la caracterización, identificación, modelado y monitoreo de los procesos bibliotecarios (Pérez, 2018). Se justifica prácticamente porque busca evaluar el desarrollo de su implementación, que limitaciones se encuentran y cómo ésta es usada para mejorar los procesos bibliotecarios (Becerra Lois et al., 2019).

En general, el estudio contribuirá en mejorar la gestión realizada en el área de biblioteca de la EESPPT, buscando en todo momento la eficiencia y la eficacia de los procesos, a fin de lograr la satisfacción y expectativas de la comunidad estudiantil.

En vista de lo anterior, nos planteamos como objetivo elaborar un modelo de gestión por procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria de la EESPPT, de manera que: i) se caracterice los procesos claves del giro del negocio; ii) elabore un mapa de procesos; iii) modele los procesos claves, estratégicos y de apoyo; y vi) se adopte la propuesta como un modelo de gestión eficiente.

2. Metodología.

Este estudio emplea un diseño no experimental, longitudinal, descriptivo-propositivo, y de corte cuantitativo. La población estuvo conformada por todos los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Tarapoto”, que a octubre de 2022 fue un total de 438 estudiantes. La muestra se determinó aplicando la fórmula de muestreo con población finita conocida, resultando 50 estudiantes y 15 administrativos.

El diseño de los instrumentos utilizados partió de propuestas como las de Ramírez-Pezo (2014) y González-Cruz et al. (2018), quienes dimensionan la gestión por procesos en el siguiente orden: sensibilización y formación, identificación, flujograma de procesos, alineamiento de los procesos a la estrategia e implementar plan de mejora continua para mantener los resultados.

La información se recopiló a través de dos instrumentos: encuesta sobre la situación actual del sistema bibliotecario, que cuenta con 1 dimensión y 6 preguntas, con escala dicotómica; encuesta sobre el nivel de conocimiento respecto al proceso bibliotecario, que cuenta con 1 dimensión y 4 preguntas, con escala dicotómica. Estos instrumentos pasaron por una prueba de validez mediante juicio de expertos de 4.65 y 4.70, respectivamente, en una escala de 1 a 5.

A fin de lograr nuestro objetivo, adaptamos la metodología planteada por (Medina et al., 2019; Rodríguez & Ramona, 2018) el cual lo divide en tres fases (Tabla 1).

Tabla 1 – Fases para la identificación, modelado y optimización de procesos

Fases	Actividades
Análisis e identificación	Listado de los procesos de la EESPPT
	Selección de los procesos relevantes
	Elaboración del mapa de procesos
Modelado y ejecución	Modelamiento de procesos
	Asignación de roles y responsabilidades
	Establecimiento de indicadores
Monitoreo y optimización	Elaboración del plan de mejora

Fuente: adaptado de Rodríguez & Ramona (2018) y Medina León et al. (2019)

En la primera fase, se identificaron los procesos y se elaboró el mapa de procesos, se analizó la situación actual y se encuestó al personal bibliotecario y administrativo para la medición de los indicadores (Madakam et al., 2019).

En la segunda fase, se diagramó los procesos, se asignaron roles y responsabilidades y se estableció sus indicadores de medición (Ayilara et al., 2020).

En la tercera fase, se elaboró un plan de mejora, con el cual, se espera que en el tiempo sea evaluada para ver eficiencia de la propuesta en la gestión bibliotecaria de la EESPPT (Trivellas et al., 2020).

Para un mejor entendimiento de los procesos propuestos, se procedió a una charla, la cual estuvo dividida en dos partes: la primera estuvo dirigida para el Área de Biblioteca Institucional, y comprendía temas sobre Gestión por procesos y mejora continua, mientras que la segunda parte estuvo dirigida para el personal administrativo y comunidad estudiantil, con temas relacionados sobre BPM, diagramas de flujo, medición de indicadores y gestión por procesos. Al concluir las 2 charlas, se procedió a una evaluación a modo de entrevista para determinar necesidades de retroalimentación (Dziallas & Blind, 2019).

Esta investigación se trabajó articuladamente entre, la Dirección general y el Área de biblioteca, de manera que se tuvo que caracterizar y redefinir los procesos, para luego ser aprobados y revisados a nivel de concejo institucional.

3. Resultados y Discusión.

1. Nivel de conocimiento respecto al proceso bibliotecario

En la figura 1 se observa que en la pregunta 3 sobre el reporte de usuarios que adquieren libros en un día o una semana, un 28.57% del personal bibliotecario y administrativo conoce sobre el procedimiento. Así mismo, en las preguntas 1(14.29%), 2(21.43%) y

4(21.43%) en nivel de conocimiento respecto al registro de libros, préstamos y penalidades sobre incumplimiento de devolución de material bibliográfico es inferior al 25%.

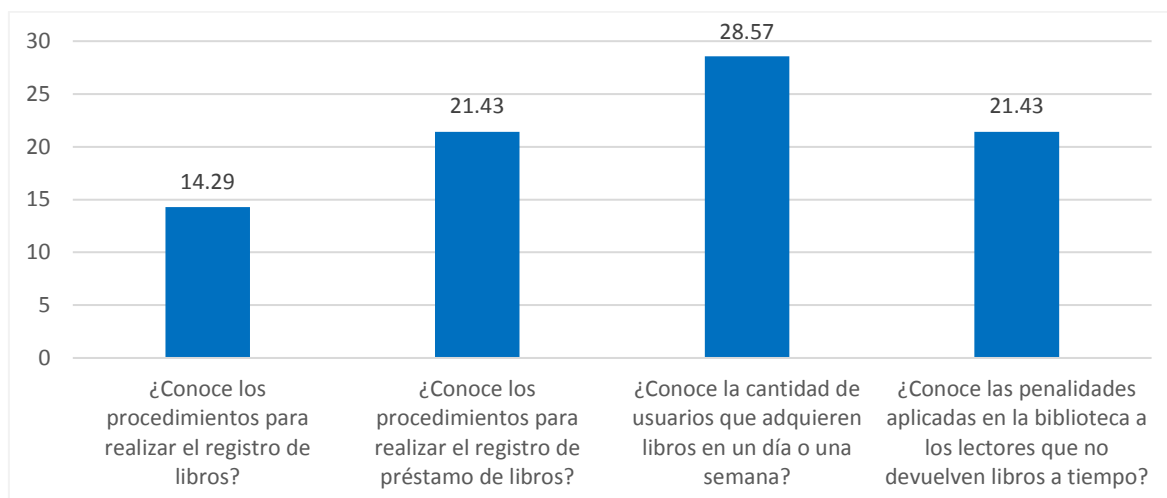


Fig. 1 – Opinión del personal bibliotecario y administrativo sobre el nivel de satisfacción con respecto al sistema actual a nivel de preguntas

Se aprecia que, en general, existe deficiente conocimiento sobre los procesos bibliotecarios de la institución. Estos resultados indican que no se han identificados todos sus procesos institucionales.

A respecto, Flores & Montalvo (2020) sostienen que el MPI direcciona la gestión educativa a través de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, y través de sus indicadores permiten medir los procesos de acuerdo a los estándares preestablecidos.

2. Nivel de satisfacción respecto al procedimiento bibliotecario actual

En cuanto al nivel de satisfacción respecto al procedimiento bibliotecario actual, los estudiantes tienen una opinión desfavorable, ver figura 2. Esto debido a que en la pregunta 2(4.00%) y 3(8.00%) son menores al 10%. La situación es preocupante, pues solo un 18.00% de encuestados (estudiantes) consideran que “sí” conocen el proceso de devolución de libros prestados.

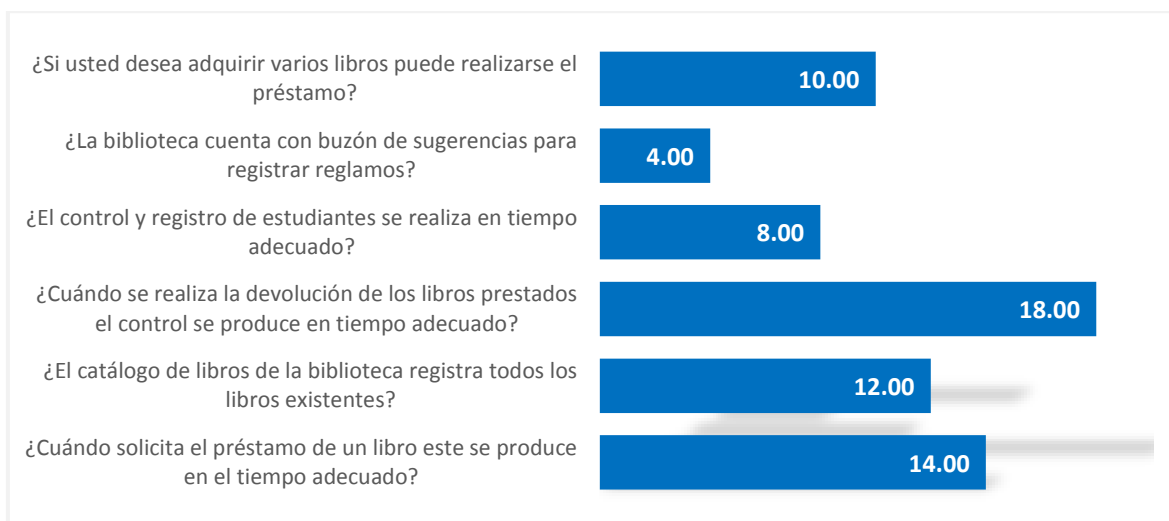


Fig. 2 – Opinión de los estudiantes sobre el nivel de satisfacción respecto al procedimiento bibliotecario actual a nivel de preguntas

Lo anterior se debe interpretar cuidadosamente, los resultados son inferiores al 20%, lo que significa que, existe un 80% de estudiantes que no están satisfechos con los procesos bibliotecarios de la EESPPT. La situación es preocupante, dado a que la institución cuenta con más de 50 años de fundación.

En base a los anterior, como parte de los resultados del estudio, y en concordancia de las investigaciones de (Florez & Núñez, 2021; Moreira, 2019; Pacheco et al., 2019; Pérez, 2018; Robles & Díaz, 2017; Rodríguez & Ramona, 2018; Soto-Grant, 2022); a continuación se propone el modelo propuesto de Gestión por procesos basado en Business Process Management (BPM).

3. Modelo en gestión por procesos basado en Business Process Management (BPM)

La Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Tarapoto”, tiene como objetivo principal formar docentes altamente capacitados y calificados, que al desempeñarse, generen un cambio para bien. Este objetivo está ligado íntimamente al proceso de aprendizaje, que para el caso de los estudiantes el éxito reside en la presencia y uso de bibliotecas institucionales (Quispe-Farfán, 2020).

Lo anterior coincide con Becerra Lois et al. (2019) y Robles & Díaz (2017), que señalan que conllevar de manera eficiente los procesos bibliotecarios se logra la plena satisfacción de las expectativas de los estudiantes.

La propuesta planteada para este estudio parte con la identificación de los procesos inmersos en la gestión bibliotecaria, lo cual se organiza mediante un mapa de procesos (Figura 3).

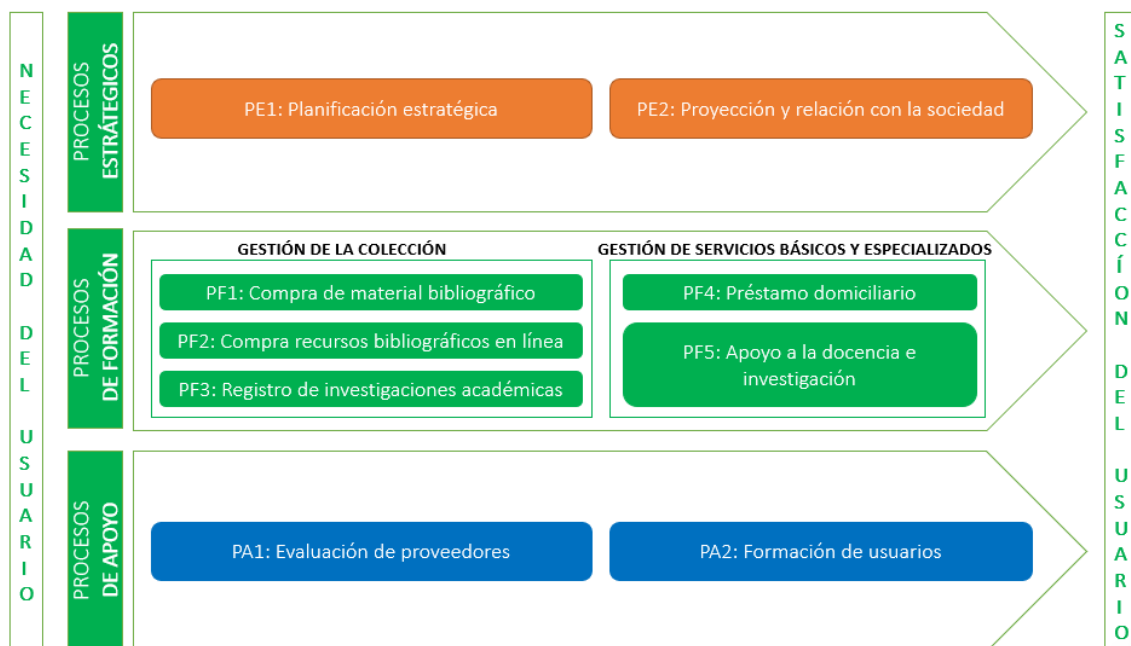


Fig. 3 – Mapa de procesos propuesto

El mapa de procesos propuesto consta de 9 procesos, 2 de tipo estratégico, 5 de formación, y 2 de apoyo. A continuación se presenta la ficha técnica de cada proceso, donde se especifica las actividades, responsable, entradas y salidas, tareas e indicadores de evaluación.

a. Procesos estratégicos

- i. **Planificación estratégica.** Este proceso planifica y establece el quehacer y el camino que debe recorrer una organización para alcanzar una meta planificada (Huerta-riveros et al., 2020).

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Analizar plan estratégico			
1	Proponer plan estratégico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Plan anual de trabajo (PAT) Salida: Plan estratégico culminado	El jefe de biblioteca elabora un plan estratégico y de mejora para el año curricular, propone mejoras en la infraestructura, adquisición de libros físicos y revistas online
2	Evaluar plan estratégico Responsable: Director general	Entrada: Plan estratégico Salida: Voto de directivos	El director general de la EESPPT realiza la convocatoria y define fecha, hora y lugar para la reunión con todo el equipo Se hace un análisis del plan estratégico, se analiza y valida el presupuesto, posterior a ello se aprueba o desaprueba
Etapa 2: Desplegar plan estratégico			
3	Desplegar plan estratégico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Cronograma de actividades de ejecución de plan estratégico Salida: Informe final de auditoría	El jefe de biblioteca pone en ejecución el plan estratégico Se realiza el monitoreo de la ejecución del plan estratégico Se realiza una auditoría con el equipo de directivos al final de la ejecución de plan estratégico
Etapa 3: Evaluar eficiencia del plan estratégico			
4	Elaborar informe final de plan estratégico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de auditoría: informes, videos, imágenes, etc. Salida: Informe final de plan estratégico	El jefe de biblioteca elabora el informe final de la ejecución del plan estratégico, sustenta el presupuesto asignado y muestra las mejoras realizadas al área de biblioteca.

5	Evaluar informe final de plan estratégico Responsable: Director general	Entrada: Informe final de plan estratégico	El director general de la EESPPT realiza la convocatoria y define fecha, hora y lugar para la reunión con todo el equipo de directivos
		Salida: Informe final de plan estratégico aprobado	Se hace un análisis del informe final del plan estratégico, se valida el presupuesto asignado y se verifica las mejoras realizadas
6	Indicadores: - Nivel de cumplimiento del plan estratégico (porcentaje de cumplimiento (80%) y frecuencia de evaluación: 6 meses (Semestral))		

- ii. **Proyección y relación con la sociedad.** Este proceso establece las relaciones de la Biblioteca Institucional con la comunidad educativa y la sociedad. Su finalidad es propiciar e instituir procesos de interacción con agentes y sectores sociales e institucionales (Quispe-Farfán, 2020).

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Presentación y aprobación			
1	Elaborar plan de proyección Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Plan de proyección Salida: Plan de proyección culminado	El jefe de biblioteca elabora el plan de proyección y relación con la sociedad, el objetivo es brindar a la sociedad el espacio para contribuir con el fortalecimiento de sus capacidades.
2	Evaluar plan de proyección Responsable: Director general	Entrada: Plan de proyección Salida: Plan de proyección aprobado	El director realiza la convocatoria y define fecha, hora y lugar para la reunión con todo el equipo de directivos.
			Se hace un análisis del plan de proyección, se verifica el presupuesto, cronograma de actividades y su plan de contingencia.
			De haber observaciones, se debe especificar a nivel viabilidad y presupuesto.
Etapa 2: Ejecución y monitoreo			
3	Desarrollar plan de proyección Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Cronograma de actividades Salida: Informe de ejecución del plan	El jefe de biblioteca realiza la difusión por medio de redes sociales y medios de comunicación sobre el plan de proyección y relación con la sociedad
			Se desarrolla el plan de proyección de acuerdo con el cronograma de actividades plateadas.
			Se pone a disposición el material bibliográfico físico y virtual para toda la comunidad estudiantil y público en general
4	Realizar seguimiento Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Cronograma de actividades Salida: Informe de evaluación y seguimiento del plan	Realizar auditoria durante la ejecución del plan y presentar informes sobre su cumplimiento.
5	Indicadores: - Nivel de cumplimiento del plan de proyección (porcentaje de cumplimiento (70%) y frecuencia de evaluación: 1 año (Anual))		

b. Procesos de formación

- i. **Compra de material bibliográfico.** Establecer de manera general las tareas y control de los procesos necesarios para la gestión bibliotecaria de la EESPPT; esto, con el fin contar con un acervo bibliográfico actualizado, complementándose con el proporcionar de una óptima atención (Martín-Gonzalez & Iglesias-Rodriguez, 2022).

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Planificar compra			

1	Levantar requerimiento de adquisición de material bibliográfico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de sugerencias Salida: Informe de sugerencia analizado	Jefe de biblioteca analiza el informe de sugerencias presentada por el personal técnico, se especifica los libros que son prioritarios y requeridos para la compra.
2	Elaborar informe técnico para la compra de material bibliográfico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de sugerencias Salida: Informe técnico	Jefe de biblioteca convoca a una reunión para analizar y discutir sobre la viabilidad del informe técnico. Jefe de biblioteca elabora informe técnico para la compra de material bibliográfico. Se evalúa el presupuesto y posibles proveedores. Así mismo, se elabora un plan de contingencia ante cualquier eventualidad.
3	Analizar informe técnico Responsable: Director general	Entrada: Informe técnico Salida: Informe técnico	Director general analiza informe técnico en coordinación con la unidad de investigación y área de administración de la EESPT Director general al haber analizado el informe técnico y este no cumple con la viabilidad y económicamente no es accesible, el informe técnico debe ser rechazado y notificado al jefe bibliotecario. Director general al considerar apropiado el informe técnico, debe notificar su aprobación al jefe bibliotecario para la continuación del flujograma de compra.
Etapas 2: Efectuar compra			
4	Solicitar proformas Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe técnico aprobado Salida: Proformas	Jefe de biblioteca convoca a reunión a proveedores seleccionados Jefe de biblioteca envía requerimientos de compra a proveedores Jefe de biblioteca solicita proformas en base a los requerimientos enviados vía correo electrónico.
5	Recibir proformas Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Proformas Salida: Proforma seleccionada	Jefe de biblioteca recibe las proformas enviadas por los proveedores Jefe de biblioteca analiza las proformas Selecciona la proforma que es económicamente aceptable y cumple con las directrices del informe técnico validado y aprobado por el equipo de directivos.
6	Generar orden de compra Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Proformas seleccionada Salida: Orden de compra	Jefe de biblioteca genera orden de compra. Jefe de biblioteca genera la orden de compra y envía al proveedor seleccionado. Así mismo corradina los métodos y fechas de pago
7	Recepcionar material bibliográfico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Comprobante de pago. Salida: Informe de recepción	Jefe de biblioteca recepciona el material bibliográfico adquirido
Etapas 3: Recepcionar compra			
8	Verificar material bibliográfico Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de recepción Salida: Informe de recepción	Jefe de biblioteca verifica el material bibliográfico enviado por el proveedor. Debe validar con la orden de compra y asegurarse que cumpla con todos los requerimientos solicitados. De no cumplir con la orden de compra, el jefe de biblioteca debe notificar al proveedor sobre la inconformidad del envío.

			En primera instancia se propone solucionar de manera armoniosa en reuniones constantes. De no haber alguna solución, se deben tomar acciones legales.
9	Realizar pago a proveedor Responsable: Área de administración	Entrada: Informe de recepción aceptado Salida: Informe de recepción aceptado	De no haber inconvenientes en la compra realizada con el proveedor. El jefe de biblioteca debe realizar el pago al proveedor.
10	Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Nivel Porcentaje de docentes que cumplen con el formato de Requerimiento de Material Bibliográfico en el tiempo establecido (porcentaje de cumplimiento (80%) y frecuencia de evaluación cada 1 año (Anual)) - Tiempo promedio de cotización de requerimientos (porcentaje de cumplimiento (80%) y frecuencia de evaluación: 6 meses (Semestral)) - Satisfacción del Director General con el tiempo empleado para la adquisición del material bibliográfico (porcentaje de cumplimiento (80%) y frecuencia de evaluación: 1 año (Anual)) 		

ii. Compra de recursos bibliográficos en línea. Establecer de manera general las tareas para la gestión bibliotecaria de la EESPPT; esto, con el fin contar con recursos tecnológicos bibliográficos en línea (REVISTAS BIBLIOGRÁFICAS) que sean de impacto para la comunidad estudiantil y la sociedad (Pacheco et al., 2019).

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Planificación y selección			
1	Levantar necesidad de adquisición de material bibliográfico en línea Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de sugerencias Salida: Plan de adquisición	Realizar reunión con docentes formadores de la EESPPT. Se evalúa la adquisición de revistas bibliográficas de acuerdo con las necesidades de los cursos o asignaturas Jefe de biblioteca elabora un informe de acuerdo con las sugerencias de los docentes.
2	Buscar bibliotecas electrónicas Responsable: Director general	Entrada: Plan de adquisición Salida: Plan de adquisición	Pedir sugerencias de bibliotecas electrónicas a expertos Buscar bibliotecas electrónicas en internet, al seleccionar, debe considerar nivel de impacto y que sean fuentes de información confiables.
3	Seleccionar biblioteca electrónica Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Plan de adquisición Salida: Plan de adquisición	Seleccionar biblioteca electrónica considerando las valoraciones de expertos relacionados al tema.
4	Asignar presupuesto Responsable: Área de administración	Entrada: Plan de adquisición Salida: Comprobante de pago	Se verifica si la revista seleccionada tiene un costo Administrador debe asignar el presupuesto para la compra de la revista seleccionada.
Etapa 2: Adquisición y difusión			

5	Adquirir biblioteca electrónica Responsable: Jefe biblioteca	Entrada: Comprobante de pago Salida: Biblioteca electrónica	Realizar la compra de la biblioteca electrónica
6	Difundir adquisición por redes sociales de la institución Responsable: Jefe biblioteca	Entrada: Fotos y videos Salida: Publicación en redes sociales	Difundir la biblioteca electrónica por redes sociales para que los estudiantes puedan utilizarlo y sea de apoyo para el fortalecimiento de sus capacidades.
7	Indicadores: - Estudiantes satisfechos (porcentaje de cumplimiento (80%) y frecuencia de evaluación: 6 meses (Semestral))		

iii. Registro de investigaciones académicas. Mantener un formato ordenado y unificado de las investigaciones de la EESPPT.

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Autorización de empaste de tesis			
1	Revisión estructural Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de tesis Salida: Ficha de catalogación	Revisar según reglamento de investigación de la EESPPT.
			Elaborar ficha de catalogación
			Responder correo electrónico al tesista con los resultados de la revisión
2	Revisar y subir al repositorio Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de tesis Salida: Informe de registro en repositorio	Verificar ficha anexada
			Registrar metadatos del informe de tesis
			Generar código de barras y QR
			Enviar código de barras y QR al tesista vía correo electrónico
			Emitir informe del registro de la tesis a la Unidad de Investigación
3	Dar el visto bueno Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Informe de registro de tesis Salida: Visto bueno	Recepcionar y firmar orden de empaste
4	Indicadores: - Tesis publicada en el repositorio institucional (Unidad de medida: tiempo; meta: 3 días; frecuencia de medición: anual).		

iv. Préstamo domiciliario

i. Préstamo de material bibliográfico

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Solicitud y registro			
1	Solicitar préstamo Responsable: Solicitante	-	Seleccionar libro de su preferencia
2	Validar solicitud Responsable: Bibliotecario	Entrada: Libro Salida: Solicitud de préstamo	Verificar disponibilidad
			Verificar historial del prestamos del solicitante
3	Registrar datos del préstamo Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Solicitud de préstamo Salida: Registro en el sistema	Aprobado la solicitud se registra los datos del préstamo (Estudiante, libro y préstamo)

4	Notificar estudiante Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Solicitud de préstamo Salida: Solicitud rechazada	Al no ser válida la solicitud de préstamo se debe notificar su rechazo al estudiante
5	Entregar estudiante Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Libro Salida: Libro	Entregar libro al solicitante
4	Indicadores: - Libros prestados (unidad de medida: porcentaje; meta: 200; frecuencia de medición: anual).		

ii. Devolución de material bibliográfico

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Entrega y revisión			
1	Devolver libro Responsable: Solicitante	Entrada: Libro Salida: Nota de devolución	Las devoluciones de material bibliográfico se devuelven específicamente en el área bibliotecaria El libro debe estar en perfectas condiciones, tal y como se le asignó
2	Revisar condiciones físicas del libro Responsable: Bibliotecario	Entrada: Libro Salida: Solicitud de préstamo	Revisar libro de forma detallada El libro de estar en perfectas condiciones o en tal sentido, ver condiciones del libro registrada en el sistema antes del préstamo
3	Actualizar datos del préstamo y devolución Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Solicitud de préstamo Salida: Puntuación al préstamo del solicitante	De estar el libro en perfectas condiciones, se debe actualizar los datos del préstamo y devolución. Validar las fechas de préstamo y devolución Asignar una puntuación positiva sobre el prestamos al estudiante
4	Guardar libro en estantería Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Libro	Guardar libro en estantería para estar disponible en futuros prestamos
4	Indicadores: - Total de libros prestados (unidad de medida: unidad; meta: 100; frecuencia de medición: trimestral) - Nivel de satisfacción del estudiante (unidad de medida: porcentual; meta: 75%; frecuencia de medición: semestral) - Libros devueltos (unidad de medida: porcentual; meta: 80%; frecuencia de medición: semestral) - Libros en buen estado (unidad de medida: porcentual; meta: 90%; frecuencia de medición: anual)		

- v. **Apoyo a la docencia e investigación.** Establecer las tareas la gestión bibliotecaria de la EESPPT; esto, con el fin servir de apoyo a la plana docente con material bibliográfico de calidad y capacitar con programas que fomenten la investigación y puedan fortalecer sus capacidades investigativas (Ramírez-Pezo, 2014).

N°	Actividad y responsable	Entradas y Salidas	Tareas
Etapa 1: Coordinar, aprobar y ejecutar plan			
1	Coordinar plan de capacitación Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Requerimiento Salida: Acta de reunión	Realizar reunión con docentes formadores de la EESPPT. Verificar disponibilidad de docentes formadores, especialmente los docentes del curso de investigación.

			Se plantea y elabora un cronograma de actividades piloto y los módulos que contendrá el plan de capacitación
2	Elaborar plan de capacitación Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Acta de reunión Salida: Plan de capacitación	Elaborar plan de capacitación Gestionar docente capacitador, cronograma, instalaciones del evento, invitados, presupuesto, etc.
3	Analizar y aprobar plan de capacitación Responsable: Director general	Entrada: Plan de capacitación Salida: Plan de capacitación aprobado	Previa reunión con el equipo de directivos el director general aprueba el plan de capacitación y da la orden para su ejecución
4	Notificar a los docentes formadores Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Plan de capacitación aprobado Salida: Correo de invitación	Enviar correo electrónico de invitación a los docentes de la EESPPT para las capacitaciones, adjuntando el cronograma y módulos a desarrollar
5	Ejecutar a los docentes formadores Responsable: Jefe de biblioteca	Entrada: Plan de capacitación aprobado Salida: Informe final de capacitación	Ejecutar plan de capacitación y realizar estudio al final del taller para ver la eficiencia en los docentes
4	Indicadores: - Docentes satisfechos (unidad de medida: porcentual; meta: 80%; frecuencia de medición: anual) - Asistencia al taller (unidad de medida: porcentual; meta: 70%; frecuencia de medición: anual)		

5. Conclusiones.

Los resultados del estudio permiten afirmar que la percepción de los bibliotecarios, personal administrativo y estudiantes respecto a la gestión bibliotecaria, en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Tarapoto”, es deficiente. Esto se atribuye a que no se tiene identificado y organizado en su Manual de Procesos Institucionales (MPI), así mismo se atribuye: la deficiente gestión de registros de material bibliográfico, trabajos de investigación, prestamos, devoluciones y apoyo a la investigación y docencia.

En vista a lo anterior, se propuso como objetivo elaborar un modelo de gestión por procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria de la EESPPT, que en mérito de una validación de juicio de expertos y bibliografía obtenida y analizada, permitirá una eficiente gestión de los procesos. Para ello, el modelo consta de 9 procesos, 2 estratégicos: planificación estratégica, proyección y relación con la sociedad; 5 de formación: compra de material bibliográfico físico y en línea, registro de investigaciones académicas, préstamo domiciliario y apoyo a la docencia e investigación; y 2 de apoyo: evaluación de proveedores y formación de usuarios.

Estos procesos propuestos pretenden en todo momento servir de apoyo y mejorar la gestión bibliotecaria de las instituciones académicas, así mismo, se recomienda, posterior a su

implementación, hacer un análisis de sus indicadores y en base a sus resultados plantear un plan de mejora.

6. Referencias Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198–215.
<http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v159n1/eyd13118.pdf>

Ayilara, M. S., Olanrewaju, O. S., Babalola, O. O., & Odeyemi, O. (2020). Waste management through composting: Challenges and potentials. *Sustainability*, 12(11), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su12114456>

Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 1–32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>

Dziallas, M., & Blind, K. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*, 80–81(May 2018), 3–29. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>

Flores, L., & Montalvo, C. (2020). Herramientas de gestión institucional: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Planificación Curricular Institucional (PCI), Manual de Procesos Administrativos, Manual de Procedimientos Académicos y Código de Convivencia Escolar. *Recinatur International Journal of Applied Sciences Nature and Tourism*, 2(1), 109–122. <http://201.159.222.149/index.php/recinatur/article/view/414/309>

Florez, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 1–26. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

Fontalvo, T., Delahoz-Dominguez, E., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formacion Universitaria*, 14(1), 45–52. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>

Hernández-Nariño, A., Delgado-Landa, A., Marqués-León, M., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., & Negrín-Sosa, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66–87.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>

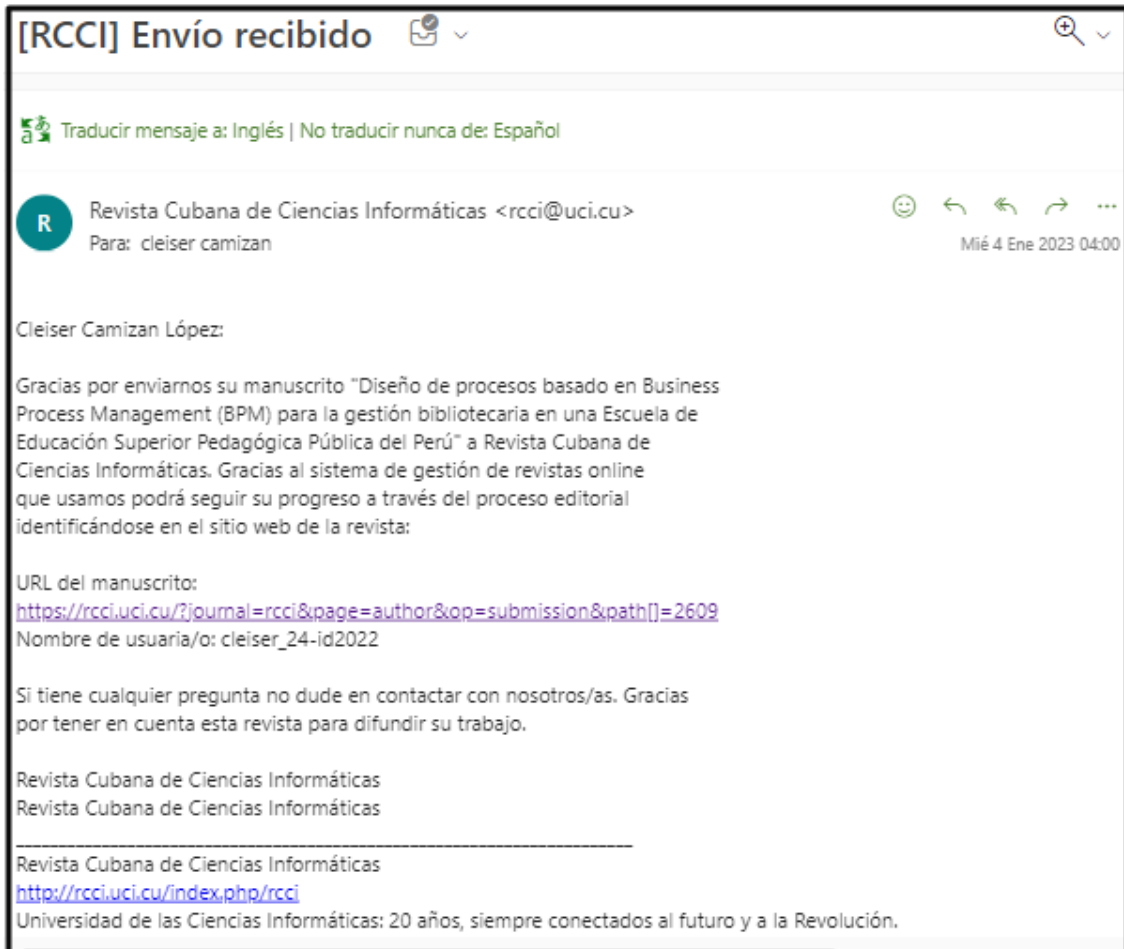
- Herrera, L., Velázquez Zaldívar, R., & Pérez, M. (2019). La gestión económica financiera en las universidades. Impacto en la calidad de los procesos universitarios. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 56–66. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-56.pdf>
- Huerta-riveros, P. C., Gaete-feres, H. G., & Pedraja-rejas, L. M. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información Tecnológica*, 31(2), 253–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Madakam, S., Holmukhe, R. M., & Kumar Jaiswal, D. (2019). The Future Digital Work Force: Robotic Process Automation (RPA). *Journal of Information Systems and Technology Management*, 16, 1–17. <https://doi.org/10.4301/s1807-1775201916001>
- Martín-Gonzalez, Y., & Iglesias-Rodríguez, A. (2022). Alfabetización en Datos en las bibliotecas-CRAI españolas: Análisis descriptivo y propositivo. *Revista Española de Documentación Científica*, 45(2), 1–16. <https://doi.org/10.3989/redc.2022.2.1857>
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Moreira, M. (2019). Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. *Ciencias de La Información*, 40(1), 21–32. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421573002>
- Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496–3512. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Pacheco, C. A., Morales, L. F., Martínez, P., & Lopez, R. (2019). Evaluación de colecciones en una biblioteca universitaria utilizando la minería de datos. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 33(81), 201. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.81.58058>
- Pacios, A. R., Rodríguez-Bravo, B., Vianello-Osti, M., Rey-Martín, C., & Rodríguez-Parada, C. (2018). Transparencia en la gestión de las bibliotecas opublicas del estado a través de sus sedes web. *Profesional de La Informacion*, 27(1), 36–48. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.ene.04>
- Pérez, C. (2018). Revisión teórica del enfoque por competencias y su aplicación en la

- Universidad Boliviana. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 16(18), 57–74.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcti/v16n18/a06v16n18.pdf>
- Quispe-Farfán, G. A. (2020). Bibliotecas Públicas: contexto, tendencias y modelos. *E-Ciencias de La Información*, 10(2), 1–18. <https://doi.org/10.15517/eci.v10i2.39695>
- Ramírez-Pezo, Y. E. (2014). Propuesta de modelo de Gestión del Conocimiento de la Biblioteca de la Infraestructura de las Tecnologías de Información V3 bajo la metodología BPM para la mejora de los servicios de Tecnologías de Información de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapo [Universidad Peruana Unión]. In *Universidad Peruana Unión*. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/300>
- Robles, L., & Díaz, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el Sector Salud del Perú. *Rev AcAd PeRu SALud*, 24(1), 20.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Rodríguez, R., & Ramona, D. (2018). Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad. *Revista Científica Visión de Futuro*, 22(2), 192–213.
<https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/285>
- Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas En Educación*, 22(2), 1–24. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Trivellas, P., Malindretos, G., & Reklitis, P. (2020). Implications of green logistics management on sustainable business and supply chain performance: evidence from a survey in the greek agri-food sector. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–29. <https://doi.org/10.3390/su122410515>

4. Anexos

4.1 Evidencia de sumisión de artículo



[RCCI] Envío recibido

Traducir mensaje a: Inglés | No traducir nunca de: Español

Revista Cubana de Ciencias Informáticas <rcci@uci.cu>
Para: cleiser camizan

Mié 4 Ene 2023 04:00

Cleiser Camizan López:

Gracias por enviarnos su manuscrito "Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública del Perú" a Revista Cubana de Ciencias Informáticas. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito:
[https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=author&op=submission&path\[\]=2609](https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=author&op=submission&path[]=2609)
Nombre de usuario/o: cleiser_24-id2022

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Revista Cubana de Ciencias Informáticas
Revista Cubana de Ciencias Informáticas

Revista Cubana de Ciencias Informáticas
<http://rcci.uci.cu/index.php/rcci>
Universidad de las Ciencias Informáticas: 20 años, siempre conectados al futuro y a la Revolución.

4.2. Resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo aprobado.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

RESOLUCIÓN N° 1008-2022/UPeU-FIA-CF-T

Lima, Ñaña 11 de octubre de 2022

VISTO:

El expediente de **Cleiser Camizan López**, identificado(a) con código universitario N° 201711375 y **Juan Manuel Ormachea** identificado(a) con código universitario N° 201610786 de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del proyecto de tesis;

Que **Cleiser Camizan López** y **Juan Manuel Ormachea**, han solicitado la modificación de la denominación del proyecto de tesis titulado "Implementación de un sistema web basado en el framework angular, para la gestión documental en la municipalidad distrital de buenos aires - picota, 2021.";

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 11 de octubre de 2022, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la modificación de la denominación del proyecto de tesis titulado: "Implementación de un sistema web basado en el framework angular, para la gestión documental en la municipalidad distrital de buenos aires - picota, 2021.", por el de: "Diseño de procesos basados en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Pedagógica Pública del Perú.", en el registro respectivo y disponer que con la orientación de su asesor el(la) **Mg. Nancy Esther Casildo Bedón**, sea desarrollado y ejecutado el proyecto de tesis por **Cleiser Camizan López** y **Juan Manuel Ormachea**, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución, a partir de la inscripción inicial.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Erika Inés Acuña Salinas
DECANA



Dr. Santiago Ramírez López
SECRETARIO ACADÉMICO

CC:

- Interesado
- Asesor
- DGI
- Archivo

4.3 Carta de aprobación de comité de ética

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis Formato Artículo 2609-9266-1-SM.
doc

AUTOR

camizan- Juan Cleiser

RECuento DE PALABRAS

5687 Words

RECuento DE CARACTERES

34278 Characters

RECuento DE PÁGINAS

19 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

378.5KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 6, 2023 5:40 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 6, 2023 5:41 PM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

4.4 Instrumentos de recolección de datos Instrumento 1 aplicado a los estudiantes.

ESTUDIANTES EESPPT

Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Pedagógica Pública del Perú

Por lo que le solicitamos su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz, la información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado y los resultados de la misma manera serán utilizados solo para la presente investigación.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta 06 preguntas que deberá contestar, marcando con un aspa "X" en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere la alternativa correcta.

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
Nivel de satisfacción respecto al sistema actual			
01	¿Cuándo solicita el préstamo de un libro este se produce en el tiempo adecuado?		
02	¿El catálogo de libros de la biblioteca registra todos los libros existentes?		
03	¿Cuándo se realiza la devolución de los libros prestados el control se produce en tiempo adecuado?		
04	¿El control y registro de estudiantes se realiza en tiempo adecuado?		
05	¿La biblioteca cuenta con buzón de sugerencias para registrar reglamos?		
06	¿Si usted desea adquirir varios libros puede realizarse el préstamo?		

Instrumento 2 Aplicado a los administrativos.

PERSONAL BIBLIOTECARIO

Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Pedagógica Pública del Perú

Por lo que le solicitamos su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz, la información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado y los resultados de la misma manera serán utilizados solo para la presente investigación.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta 06 preguntas que deberá contestar, marcando con un aspa "X" en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere la alternativa correcta.

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
Nivel de conocimiento respecto al proceso bibliotecario			
01	¿Conoce los procedimientos para realizar el registro de libros?		
02	¿Conoce los procedimientos para realizar el registro de préstamo de libros?		
03	¿Conoce la cantidad de usuarios que adquieren libros en un día o una semana?		
04	¿Conoce las penalidades aplicadas en la biblioteca a los lectores que no devuelven libros a tiempo?		