

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACION**



**GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS  
ESTUDIANTES EN BERLITZ CENTERS DEL PERU S.A.C, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

**ROQUE YANA JOSE LUIS**

**SANCHEZ VARGAS EVELIN FIORELLA**

**SERVILLON EVARISTO PETER MARTIN**

**ASESOR**

**Dr. MADISON HUARCAYA GODOY**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Ciencias Sociales y Desarrollo Humano**

**Gestión Administrativa**

**Callao, 2023**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN



### MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto:		Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	:	Secretario
Mg. Leoncio Puelles Cacho	:	Vocal
Dr. Victor Hugo Duran Herrera	:	Suplente



Dr. Huarcaya Godoy Madinson	:	Asesor de tesis
-----------------------------	---	-----------------

Nº de Acta	:	31
------------	---	----

Nº de Libro	:	01
-------------	---	----

Nº de Folio	:	81
-------------	---	----

Fecha de Aprobación	:	26 de julio de 2024
---------------------	---	---------------------

## INFORMACIÓN BÁSICA

**FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



TÍTULO: “GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES EN BERLITZ CENTERS DEL PERU S.A.C, 2023”

AUTORES: BACH ROQUE YANA JOSE LUIS (ORCID 0000-0001-5462-233X)

D.N.I.: 1510160391

BACH SANCHEZ VARGAS EVELIN FIORELLA (ORCID 0009 0007 5602 4051)

D.N.I.: 1510160174

BACH SERVILLON EVARISTO PETER MARTIN (ORCID: 0000-0002-0542-6815) D.N.I.: 72720512.

ASESOR: DR. MADISON HUARCAYA GODOY

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0063-8787

D.N.I.: 06045183

LUGAR DE EJECUCIÓN: CENTRO DE IDIOMAS BERLITZ CENTERS DEL PERU S.A.C

UNIDAD DE ANÁLISIS: ESTUDIANTES DEL CENTRO DE IDIOMAS BERLITZ DEL PERU S.A.C

TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA ENFOQUE: CUANTITATIVO DISEÑO: NO EXPERIMENTAL, DESCRIPTIVO, CORRELACIONAL

TEMA OCDE: 5. Ciencias Sociales. 5.02.04 Negocios, Administración

# TESIS - ROQUE\_SANCHEZ\_SERVILLON (2)

8%  
Textos  
sospechosos



8% **Similitudes**  
< 1% similitudes entre  
comillas  
< 1% entre las fuentes  
mencionadas  
< 1% Idiomas no reconocidos

**Nombre del documento:** TESIS - ROQUE\_SANCHEZ\_SERVILLON (2).pdf  
**ID del documento:** c2748dc46940d76eb7a449e3181e19070cb47978  
**Tamaño del documento original:** 1,33 MB

**Depositante:** FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION  
**Fecha de depósito:** 19/5/2024  
**Tipo de carga:** interface  
**fecha de fin de análisis:** 19/5/2024

**Número de palabras:** 31.090  
**Número de caracteres:** 150.930

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes de similitudes

### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7615/TESIS-CORTEZ-DIAZ-VICENTE...">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7615/TESIS-CORTEZ-DIAZ-VICENTE...</a> 10 fuentes similares	14%		Palabras idénticas: 14% (7858 palabras)
2	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> <a href="http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8780/1/TESIS_-_AYLLON-LAZARO-ROMAN.pdf">http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8780/1/TESIS_-_AYLLON-LAZARO-ROMAN.pdf</a> 36 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (428 palabras)
3	<b>IF - HUARCAYA GODOY.pdf   IF - HUARCAYA GODOY</b> #2ca606 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (273 palabras)
4	<b>TESIS - FLORES MARCELO PIÑAN PAGAN MAMANI MAMANI.pdf   TESIS ...</b> #6bb1b5 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (238 palabras)
5	<b>ru.dgb.unam.mx</b> <a href="https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000736032/3/0736032.pdf">https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000736032/3/0736032.pdf</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (188 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>www.redalyc.org   Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de L...</b> <a href="https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/">https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
2	<b>www.scielo.cl</b> <a href="http://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf">http://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
3	<b>www.scielo.org.mx</b> <a href="https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf">https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> <a href="http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/20.500.12840/3530/4/Cleyde_Tesis_Licenciatura_2020.pdf">http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/20.500.12840/3530/4/Cleyde_Tesis_Licenciatura_2020.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/57291/1/alenzuela_RRN-SD.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/57291/1/alenzuela_RRN-SD.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363">https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363</a>
2	<a href="http://bibliotecas.rcp.net.pe/biblios">http://bibliotecas.rcp.net.pe/biblios</a>
3	<a href="https://www.redalyc.org/articulo">https://www.redalyc.org/articulo</a>
4	<a href="https://doi.org/10.2307/1251430">https://doi.org/10.2307/1251430</a>
5	<a href="https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.08.002">https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.08.002</a>



## **DEDICATORIA**

A nuestro padre celestial por darnos la fuerza a seguir adelante frente a las adversidades de este mundo, a nuestras familias que son el motivo de nuestras vidas y a los docentes por inculcarnos sus experiencias a lo largo de todo del proceso de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Administrativas.






## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas por sus sugerencias que lograron en conjunto plasmar este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
PÁGINA DE RESPETO	ii
INFORMACIÓN BÁSICA	iii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problema específico	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación teórica	20
1.4.2. Justificación práctica	20
1.4.3. Justificación metodológica	20
1.5. Delimitaciones de la investigación	21
1.5.1. Limitante teórica	21
1.5.2. Limitante temporal	21
1.5.3. Limitante espacial	21
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.	22
2.1.2. Antecedentes internacionales.	25
2.2. Bases Teóricas	28
2.2.1. Gestión de la biblioteca	28
2.2.1.1. Dimensiones de la gestión de la biblioteca	32

2.2.1.1.1.	Dimensión 1: Sistema de organización	33	
2.2.1.1.2.	Dimensión 2: Atención oportuna	33	
2.2.1.1.3.	Dimensión 3: Marketing en el uso de la biblioteca	33	
2.2.2.	Calidad de Servicio	33	
2.2.2.1.	Dimensiones de la calidad del servicio	37	
2.2.2.1.1.	Dimensión 1: Confiabilidad	37	
2.2.2.1.2.	Dimensión 2: capacidad de respuesta	37	
2.2.2.1.3.	Dimensión 3: empatía	38	
2.2.2.1.4.	Dimensión 4: seguridad	38	
2.2.2.1.5.	Dimensión 5: aspectos tangibles	38	
2.3.	Definición de términos básicos	38	
<b>III.</b>	<b>HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>42</b>	
3.1.	Hipótesis	42	
3.1.1.	Hipótesis General	42	
3.1.2.	Hipótesis Específicos	42	
3.2.	Definición conceptual de variables	43	
3.2.1.	Gestión de la biblioteca	43	
3.2.2.	Calidad de servicio	43	
3.3.	Operacionalización de variable	43	
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>46</b>	
4.1.	Tipo y diseño de investigación	46	
4.1.1.	Tipo de investigación	46	
4.1.2.	Diseño de investigación	46	
4.2.	Método de investigación	47	
4.3.	Población, muestra y muestreo	47	
4.3.1.	Población	47	
4.3.2.	Muestra.	48	
4.3.3.	Muestreo	49	
4.4.	Lugar de estudio	49	
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	50	
4.5.1.	Encuesta	50	
4.5.2.	Instrumentos	50	
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	51	
4.7.	Aspectos éticos	52	
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>53</b>	
5.1.	Resultados descriptivos	53	



5.2. Resultados inferenciales	59
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>63</b>
6.1. Percepciones de los estudiantes de los resultados descriptivos de las variables de estudio gestión de la biblioteca y calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023.	63
6.2. Contrastación de las hipótesis con los resultados	65
6.3. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	67
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de gestión de la biblioteca	43
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	44
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la Variable: Gestión de la biblioteca	53
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable: gestión de la biblioteca	54
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio	56
Tabla 6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable: calidad de servicio	57
Tabla 7 Prueba de normalidad para $n > 50$	59
Tabla 8 Correlación: Gestión de la biblioteca y calidad de servicio	60
Tabla 9 Correlación: sistema de organización y calidad de servicio	61
Tabla 10 Correlación: atención oportuna y calidad de servicio	61
Tabla 11 Correlación: marketing de uso y calidad de servicio	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la gestión de la biblioteca	53
Figura 2 Niveles de las dimensiones de gestión de la biblioteca	55
Figura 3 Niveles de la calidad de servicio	56
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	58



## RESUMEN



La presente investigación titulada: “Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023”, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C.”-. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión de la biblioteca y calidad de servicio. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.



El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 939 estudiantes y la muestra por 274 estudiantes. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

En el resultado se observa que la gestión de la biblioteca y calidad de servicio se encuentran correlacionados muy altamente en estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023”. ( $r_s = ,939$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Palabras claves:** biblioteca, calidad, gestión, servicio

## ABSTRACT



The present research, titled "Library Management and Service Quality to Students at Berlitz Centers of Peru S.A.C, 2023," aimed to determine the relationship between Library Management and Service Quality to Students at Berlitz Centers of Peru S.A.C. The instruments used included Likert-scale questionnaires for the variables of library management and service quality. These instruments underwent respective reliability and validity analyses, confirming their validity and reliability.



The employed method was hypothetical-deductive, the research type was basic, with a correlational level and a quantitative approach, following a non-experimental design. The population consisted of 939 students, with a sample size of 274 students. The technique used for data collection was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, duly validated through expert judgments and their reliability assessed through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The results indicate a very high correlation between library management and service quality among students at Berlitz Centers of Peru S.A.C, 2023 ( $r_s = .939$ ,  $p = .000 < 0.05$ ).

**Keywords:** library, quality, management, service.

## INTRODUCCIÓN

En el pasado, las bibliotecas eran centros de acopio de información y cultura, a ellas acudían grandes eruditos para hallar respuestas y por mucho tiempo fue visto como el lugar para preservar la cultura, con el transcurrir el tiempo fueron cambiando los conceptos y las bibliotecas fueron transformando sus estructuras, organización, colecciones y servicios, evolucionando y adaptándose a las nuevas circunstancias. En esta última década, las bibliotecas están transformando su rol de “conservadores de la información” a “productores y difusores” de esta.

Según (Vera, J y Trujillo, A. (2018)), se tiene que realizar el plan de calidad donde estos sistemas son aplicables a los productos o servicios efectuando de forma continua ajustes o mejoras que son necesarias. De igual manera, la calidad en las bibliotecas se comprende como la interrelación entre el sistema arraigado a las cadenas de servicios y sus consumos, partiendo de la selección de la información.

Refiriéndonos a las Bibliotecas hay que poner énfasis en los procesos y analizar el contexto; es decir, este enfoque de trabajo es altamente efectivo para mejorar la calidad tanto de los productos como de los servicios, así como para aumentar la satisfacción del cliente en el Centro de Idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C.

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema, en donde nos permitió conocer la situación real en la que se encuentra en el Centro de Idiomas Berlitz.



En el capítulo II se desarrolló el Marco Teórico que comprende determinar el estado de conocimientos en los antecedentes nacionales e internacionales, y las bases teóricas que sustentan las variables en estudio.



En el capítulo III se plantearon las hipótesis en estudio, la definición conceptual y operacionalización de variables.

En el capítulo IV se desarrolla la metodología que se llevó a cabo la investigación, describiendo aspectos como el diseño, el método, el tipo y el enfoque. También se detallan la población y la muestra, junto con la técnica y los instrumentos utilizados, además de explicar el análisis y procesamiento de los datos.

En el capítulo V presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial. Finalmente, se incluyen la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

En un mundo globalizado, se observa como característica principal una estructura tradicional en la cual los propietarios de las universidades son destacados. Sin embargo, muchos de los rectores que lideran estas instituciones carecen de títulos universitarios y formación académica formal. Asimismo, esta característica universitaria resulta en una delegación de responsabilidades sin tener en cuenta las competencias o formación académica. Además, en el intercambio de experiencias en su desempeño, aunque se promueva como participativo.

Según Lema (2007), la calidad del servicio se refiere a cómo un servicio satisface o supera las expectativas de sus usuarios. Lema indica que una alta calidad del servicio no solo depende de la entrega eficiente y efectiva, sino también de la habilidad para ofrecer una atención adecuada y personalizada. Además, indica que las organizaciones deben orientarse en el cliente y realizar mejoras constantes para mantenerse alineadas con las necesidades cambiantes y las expectativas emergentes de los usuarios.

Este enfoque nos detalla la importancia de la adaptación y la mejora continua en la gestión de la calidad del servicio. Las organizaciones que desean mantener una alta calidad del servicio deben adoptar un enfoque proactivo hacia la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Para la OMT (2019) la calidad es comprender las secuencias del proceso y sistema para el sector privado y público, ya que se tiene que hacer un trabajo



grupal con el fin de hallar la deficiencia y problemática suscitada en el sector. Es factible, que los servicios turísticos tengan que cumplir el estándar de calidad correcto.

De acuerdo con Huergo (2007), la gestión de bibliotecas comprende un conjunto de actividades organizativas y administrativas que tienen como objetivo planificar, dirigir y evaluar los recursos tanto bibliográficos como informativos. Este enfoque incluye no solo la adquisición y catalogación de materiales, sino también la creación de estrategias para la atención a los usuarios, la optimización de los espacios físicos y digitales, y la adaptación de los servicios a las necesidades cambiantes de la comunidad. En otras palabras, la gestión de la biblioteca se centra en asegurar que las operaciones sean eficientes y los servicios sean efectivos, promoviendo el acceso equitativo al conocimiento.

Las bibliotecas en sí operaron sin requerir la implementación de evaluaciones que permitieran medir su desempeño. Los principales resultados obtenidos en el Centro de Idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, es propicia la oportunidad de su implementación debido a que las evaluaciones por parte de la SUNEDU serán cada 6 años, lo que nos precisa a tomar acciones para mejorar y llegar a la excelencia educativa. La importancia de la calidad se hace evidente en diversas actividades, productos y servicios, incluyendo la gestión pública. Aunque las instituciones públicas no sean buenos ejemplos de esto en la realidad, es fundamental perseverar en nuestros esfuerzos para lograr la implementación de un enfoque basado en la calidad en beneficio de los alumnos.

Cambiar la imagen de estas instituciones, especialmente las de carácter público, no es una tarea sencilla, pero no resulta imposible lograr que las

administraciones reflejen productividad a través de los estándares de calidad que deben cumplir.

Los estudiantes son potenciales, por lo cual es fundamental implementar nuevas tecnologías que faciliten el uso del material y del método Berlitz, disponibles en la Biblioteca Central. Esto contribuirá a mejorar la experiencia y satisfacción de los estudiantes al aprender un nuevo idioma.

Impulsar la democratización digital es crucial para desarrollar una agenda política que afecte el ámbito público, asegurando que las políticas promovidas por los gobiernos abiertos y electrónicos sean planes orientados hacia la gestión basada en resultados. En el ámbito privado, esto implica generar el valor necesario para mejorar la calidad a través de la transparencia en el uso de los recursos de las bibliotecas. Esto implica que las bibliotecas, como entidades privadas, deben asegurarse de utilizar sus recursos de manera transparente, brindando acceso equitativo a la información y maximizando su utilidad para los usuarios. Al hacerlo, se busca impulsar la calidad en los servicios bibliotecarios y promover un mayor beneficio para la comunidad.

La informalidad del perfil del personal que trabaja en la biblioteca y la nula capacitación del personal no permite un óptimo desempeño en sus labores. La falta de actualización de medios es restrictiva para el desarrollo de la biblioteca. En otros términos, la biblioteca cumple con procesos específicos que podrían ser delegados al personal capacitado previamente y que transformaría la Biblioteca de Berlitz Centers en el principal productor de material para aprender diversos idiomas, gracias a su método confiable y garantizado que permite adquirir cualquier idioma en un tiempo rápido y efectivo.



Cabe resaltar que existe una insuficiente coordinación y comunicación entre los docentes y el personal bibliotecario esto impide que se logre obtener los materiales adecuados, generando que algunos usuarios pueden percibir que la calidad del material y el enfoque de aprendizaje no cumplen completamente con sus expectativas o necesidades individuales.

El limitado acceso al material utilitario necesario para realizar las labores propias que se desempeñan dentro de la biblioteca, demora y limita el accionar del personal interno de la biblioteca pues esta misma recibe poca atención o recursos por parte de los representantes ejecutivos de Berlitz, la actualización del material de idiomas es mínima, y en algunos casos inexistente.

La falta de implementación de un área especializada que priorice la atención al sistema virtual de la biblioteca, junto con la demora por parte del sistema para brindar accesos a los alumnos a sus nuevos materiales, limita el alcance de la biblioteca de Berlitz y restringe el uso de este recurso durante el proceso de aprendizaje de un nuevo idioma o nivel por parte de los estudiantes.

Por las razones expuestas, en los párrafos que anteceden, se hace necesario llevar a cabo una investigación que se origina con la siguiente interrogante:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿De qué manera la Gestión de la biblioteca se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023?

### **1.2.2. Problema específico**

PE1. ¿De qué manera el sistema de organización se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC?

PE2. ¿De qué manera la atención oportuna se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC?

PE3. ¿De qué manera el marketing de uso de la biblioteca se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

OE. Determinar la relación entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

OE. Determinar la relación entre la atención oportuna con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

OE. Determinar la relación entre el marketing de uso de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

### **1.4. Justificación**

La Gestión de Calidad en la Biblioteca en la (BCIBC) del Perú SAC, nos situará a la vanguardia y liderazgo de las diversas unidades de información de nuestra región demostrando el compromiso asumido por (BCIBC) del Perú SAC, como ente rector de la cultura y promoción de la investigación y desarrollo de la

sociedad no ha sido profundizado, como se realiza en otras investigaciones, por lo tanto, estas destrezas no solo lo deben poseer los directivos del centro de idiomas, si no todo administrador que está a cargo de un cargo sin importar su naturaleza, porque son ellos los pilares de mejorar la gestión en la biblioteca.

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Este estudio pretende identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la aplicación e implementación de la Gestión de calidad de la Biblioteca Central. El objetivo es mejorar y optimizar los diferentes procesos con el fin de garantizar la calidad de servicios y atención de los estudiantes, finalmente garantizar el acceso a la información de fuentes confiables y de alto contenido para mejorar y fortalecer al centro de idiomas.

#### **1.4.2. Justificación práctica**

Esta investigación permitirá evaluar, implementar y aplicar la Gestión del centro de idiomas (BCIBC) del Perú SAC para plantear iniciativas de cambio y perfeccionamiento de los procesos y que estos permitan enriquecer y optimizar la gestión de calidad, servicio y satisfacción de los estudiantes. Es por ello, que las bibliotecas necesitan contar con directivos y trabajadores con habilidades para realizar eficazmente las diferentes funciones en la biblioteca convirtiéndose en la parte fundamental del desempeño laboral.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

Esta investigación empleará métodos, procesos y estadísticas; para determinar un análisis inferencial que podrá ser utilizado en otras

investigaciones, la recopilación de datos y su administración brindará el resultado deseado.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Limitante teórica**

La investigación que se empleó tuvo que hacer un diagnóstico en el ámbito internacional, nacional del estado de las variables en sus recientes actualizaciones de investigación, encontrando limitada información.

### **1.5.2. Limitante temporal**

El estudio de investigación es válido durante el año 2023.

### **1.5.3. Limitante espacial**

El estudio se llevó a cabo en Centro de Idiomas (BCIBC) del Perú SAC - Lima, Perú, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes: Internacional y nacional

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

Según la investigación llevada a cabo por Salas (2021) bajo el título "Influencia de la Calidad de Servicio en la Imagen Corporativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2019", el propósito principal de este estudio fue examinar el impacto de la calidad del servicio en la percepción de la imagen corporativa de dicha entidad financiera. La población objetivo comprendió aproximadamente 90,000 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 382 individuos. Para recopilar los datos se utilizaron técnicas de encuesta y la escala de Likert. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa (valor chi-cuadrado = 116.619 y valor  $p = 0.000$ ) entre la calidad del servicio y la imagen corporativa. Asimismo, se encontró que aspectos como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad ejercen una influencia significativa en la percepción de la empresa. Se recomienda a los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. que, con el objetivo de mejorar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, enfoquen sus esfuerzos en fortalecer la dimensión de "Confiabilidad". Esto implica asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos con los clientes en términos de plazos y condiciones acordadas. Al hacerlo, se logrará mejorar la imagen corporativa de la organización, un aspecto que los clientes demandan constantemente.

En la investigación realizada por Bautista (2021) en Perú, titulada "Nivel de satisfacción de los turistas nacionales que visitan el complejo arqueológico de Cumbe Mayo", el objetivo fue conocer los niveles de satisfacción de los turistas nacionales que visitaron el Centro Arqueológico Cumbe Mayo. El estudio adoptó un enfoque no experimental y transversal, con una muestra de 359 turistas. Se emplearon como instrumentos la entrevista, observación y encuesta. Los resultados del estudio revelaron que los niveles de satisfacción de los turistas con respecto a la atención recibida por la empresa prestadora del servicio fueron muy altos. Sin embargo, se observó una insatisfacción marcada debido a la falta de señalizaciones adecuadas en el complejo. Asimismo, se identificaron insatisfacciones notorias relacionadas con la situación de los servicios higiénicos, los cuales resultaron insuficientes para los turistas, así como con la calidad de la trocha utilizada para las visitas al complejo. En su resultado, la investigación puso de manifiesto la importancia de mejorar la señalización, los servicios higiénicos y las condiciones de la trocha para aumentar la satisfacción de los turistas que visitan el complejo arqueológico de Cumbe Mayo, a pesar de que la atención recibida por las empresas prestadoras del servicio fue valorada positivamente por los turistas.

En tal sentido, Barrera (2019) en su estudio titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018". El propósito del estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la mencionada biblioteca universitaria. La investigación utilizó un diseño no experimental, corte transversal, descriptivo y relacional, con un enfoque cuantitativo. La población objetivo fue de 1350 estudiantes que utilizaron la



biblioteca durante el semestre académico 2018-II, y la muestra incluyó a 245 estudiantes. Para recopilar los datos, se aplicaron encuestas utilizando dos instrumentos: la Encuesta LibQual para medir la calidad del servicio y la Encuesta de Satisfacción del Usuario Modelo ACSI. Las conclusiones del estudio revelaron que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018. Los análisis estadísticos mostraron un nivel de significancia de 0.000 y una correlación positiva alta de 0.783.

En todo caso, Sotelo (2020) su estudio titulado “Analizar la calidad de servicio y la influencia en el nivel de satisfacción del visitante a la biblioteca de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2018”, buscando la determinación de los intereses, motivaciones y características que más resalta del turista que de manera periódica realiza su visita a la biblioteca, aplicando en esta investigación el cuestionario como instrumento, con una muestra de 365 estudiantes. En sus resultados se permitió la determinación que el estudiante posee distintas preferencias, motivaciones y características, las cuales permiten determinar del servicio su calidad, la cual va corresponder con los niveles de satisfacción de los estudiantes que visitan preferentemente la biblioteca

En su investigación de Cáceres (2010) titulada "La gestión administrativa y su influencia en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas de educación secundaria en los asentamientos humanos Dulanto, Santa Rosa y Gambeta del Callao, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Chosica", el objetivo general fue demostrar

que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas de educación secundaria. Las conclusiones del estudio revelaron que la gestión administrativa es un factor determinante que influye en el 73.30 % de la prestación del servicio educativo. Sin embargo, se identificó que el 26.70 % restante está afectado por otros factores, como la irresponsabilidad de algunos docentes, el trabajo rutinario, el apoyo tardío del gobierno y el deterioro del mobiliario, el estudio destaca la importancia de una gestión administrativa eficiente y efectiva para mejorar la prestación del servicio educativo.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

En tal sentido, Vélez et. al (2020) estudiaron la relación del factor tecnológico y las autogestiones de información, planteando por objetivo: determinar los niveles de satisfacción que percibe el estudiante en las incorporaciones de la tecnología de la información y la comunicación en las difusiones y gestiones del proceso del sector bibliotecario. Desarrollando un análisis descriptivo y experimental de enfoque cualitativo con diseño transversal por medio del análisis de la innovación informática introducida en el sector bibliotecario y la percepción asociada del estudiante. Encontrando correlación positiva con el empleo y aumenta los crecimientos sectoriales del turismo en la economía de Guayas. Concluyendo que las percepciones del estudiante siendo de satisfacción alta y que la red social y aplicación móvil sigue ganando adeptos, siendo con más frecuencia la plataforma de Facebook y Booking y dentro del territorio de Guayas, los Kioscos digitales.

Del mismo modo, Taño et al., (2020) España, en su estudio investigan “La satisfacción con la adquisición de recuerdos en un destino bibliotecario insular masivo de playa y sol”, contrastando los modelos teóricos donde se proponen las influencias de las satisfacciones con el atributo de compra sobre las satisfacciones generales con las compras. En el artículo se aplicó el modelo de ecuaciones estructurales basado en PLS compuesto por la muestra de 134 turistas en Tenerife que han comprado souvenirs durante su estancia en la isla. El resultado sugirió que las satisfacciones con el atributo de compra de la tienda, la característica del souvenir y sus presentaciones tuvieron influencias positivas en las satisfacciones generales de compras. Pero el atributo como los valores y las funcionalidades, no determino la satisfacción de compras generales. Este hallazgo contribuyo en la ampliación del estudio acerca de las satisfacciones del estudiante con souvenir en un destino diferente.

De igual modo, Contreras (2021) en su investigación titulada “Calidad percibida del servicio, satisfacción e intención de revisita del estudiante en destinos bibliotecarios, Colombia”. Planteo como objetivo la evaluación de las calidades percibidas de los servicios de niveles de destinos bibliotecarios y sus influencias en la satisfacción e intenciones de revisitas, teniendo en consideración el efecto moderado de edad y género. En su metodología aplica el método empírico-experimentales. En sus resultados confirmo que hay significativa y positiva relación entre la calidad que se percibe de los servicios en los destinos en las satisfacciones y entre satisfacción e intenciones de revisitas, pero la calidad que se percibe del servicio no dirige a las intenciones de revisitas para estudiantes.

Así mismo, Molina (2018) Ecuador. En su tesis titulada “Análisis del perfil y grado de satisfacción del estudiante que visita el Centro bibliotecario de Quito”, planteo como objetivo el análisis del grado y perfil de satisfacción de los estudiantes que visita el Centro bibliotecario de Quito. En su metodología se utilizaron libros de turismo como fuentes de información secundaria y la encuesta a turistas del Centro Histórico de Quito durante un periodo de 30 días, con una muestra de 368 elementos muestrales. En sus conclusiones se halla que las ofertas estudiantiles en el Centro Histórico de Quito identificadas se conforman por iglesia, capilla, plaza, plazoleta y atrio, monasterio, sala capitular y refectorio, teatro, museo, edificación civil, monumento, calle patrimonial e infinidad de legendarias residencias que tienen arquitecturas desde el siglo XVI, también brinda culturales eventos que se programan en todo el año.

Por ello, Cámara et al. (2023) Portugal. analizaron “Los componentes que forman parte de la experiencia estudiantil significativa con el antecedente y resultado conforme con marcos de psicología positivas”. Realizo una revisión literaria de artículos relacionados con el tema de plataformas científicas como Web of Science y Scopus, aplicando el criterio de exclusión e inclusión, con una muestra final de 70 artículos. En su resultado evidencio el carácter holístico de la experiencia significativa en servicio bibliotecario en termino de dimensión personal, emocional, de bienestar, relacional y conductual que permita mejores conceptualizaciones de los constructos. En las experiencias se analizó de forma significativa las satisfacciones con la vida, significados y propósitos, emoción, autenticidades y atenciones plenas. En sus conclusiones destaco los potenciales de la psicología positiva en la maximización de los bienestar del estudiante por medio de las experiencias, representando oportunidades, como también para

que otras empresas mejoren la experiencia del servicio bibliotecario, como el investigador, psicólogo, comunidad de residente y universidad. La investigación va contribuir en investigaciones futuras en las evaluaciones optimas de experiencias significativas y a la empresa editoriales para que pueda gestionar una mejor experiencia.



## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión de la biblioteca**

Para definir bien el concepto de gestión de la biblioteca, utilizaremos a algunos autores que lo han definido de la siguiente forma:

Mayére y Muet (1998). señalaron que:

La gestión de la biblioteca por representar el lado de todos los estudiantes debería estar a la vanguardia, pero lastimosamente no es así, permitiendo en muchos casos que la actividad privada esté mejor posicionada velando solo por la parte o intereses de unos pocos o particulares.

En el contexto de la cita de Mayére y Muet, se destaca la importancia de que la gestión de la biblioteca represente los intereses de todos los usuarios y no se vea sesgada por intereses particulares o privados. Esto significa que la gestión debe enfocarse en ofrecer servicios y recursos que beneficien a toda la comunidad de usuarios.

Según Huergo (2007), La gestión bibliotecaria implica el uso más amplio de procesos que buscan maximizar la atención de los servicios ofrecidos, con el objetivo de satisfacer los deseos de la ciudadanía. Por lo tanto, los esfuerzos para mejorar la gestión bibliotecaria generan una forma de estandarizar los

procedimientos, adoptar prácticas adecuadas, eliminar obstáculos que dificultan el trabajo y utilizar herramientas que fomenten dichos procesos.

En cuanto a la perspectiva de Huergo, se resalta que la gestión bibliotecaria busca maximizar la atención de los servicios ofrecidos, lo que significa brindar una atención óptima y de calidad a los usuarios. Esto se logra a través de la estandarización de procedimientos, la adopción de prácticas adecuadas, la eliminación de obstáculos que dificulten el trabajo y el uso de herramientas que faciliten y mejoren los procesos de la biblioteca.

Para lograr una gestión eficaz de una organización al comenzar a realizar actividades, es fundamental que el encargado enfoque sus esfuerzos en lo que es correcto en lugar de centrarse en lo que no es aceptable. Esto se debe a que el objetivo principal siempre debe ser asegurar el éxito en última instancia. Además, el director o directivo debe contar con habilidades de liderazgo para tomar decisiones acertadas y comunicarse de manera clara, precisa y transparente con el personal, en beneficio de la institución.

La gestión se refiere a la habilidad de una persona para relacionarse, inspirar, asignar responsabilidades y elaborar planes de acción. que conduzcan a una solución creativa y aseguren el éxito de una organización. La habilidad, por otro lado, se define como la aptitud innata y el talento que todas las personas tienen para realizar diversas actividades. (Murray, 2002, p. 4).

Según los autores Drucker y Zahra (2003) la gestión “es la actividad que realizan los directores dentro de una organización, pues son los representantes de lograr un nivel apropiado su grado de eficacia no es alcanzado por sus esfuerzos personales, más bien es por los resultados y objetivos alcanzados”

En el encuentro celebrado en Santiago, Chile, del 18 al 20 de abril de 2018, conocido como la Segunda Reunión del Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible, se resaltó la importancia de las bibliotecas universitarias y el acceso a la información para lograr un desarrollo sostenible en la región de Latinoamérica y el Caribe. Como resultado de este evento, se propuso la creación de la "Declaración de Santiago", con el objetivo de reconocer el papel estratégico de las bibliotecas como socios clave en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas.

El borrador de la Declaración resalta puntos clave que incluyen la necesidad de optimizar los recursos existentes, considerando que la región de LAC cuenta con aproximadamente 200 mil bibliotecas. Estas bibliotecas disponen de infraestructura física y virtual, así como servicios alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dirigidos a todos los segmentos de la población. Además, se reconoce el acceso a la información como un derecho humano universal y se enfatiza que las bibliotecas respaldan el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Se destaca la posibilidad de ampliar y mejorar los proyectos existentes que están alineados con los ODS si son reconocidos por sus comunidades, gobiernos locales y la sociedad civil organizada. El objetivo es reafirmar el compromiso de las bibliotecas para trabajar en favor de la Agenda 2030 y contribuir a una mayor visibilidad de las bibliotecas, promoviendo alianzas locales para el cumplimiento de los ODS.

En la actualidad, la tecnología disruptiva está teniendo un impacto significativo en la administración y, naturalmente, en la gestión pública. Se puede

observar, por ejemplo, cómo ha facilitado el avance del gobierno electrónico y la innovación social, transformando las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones. La inteligencia artificial, las máquinas que pueden aprender de manera autónoma y los modernos sistemas de interfaz han permitido que actividades que antes solo podían ser realizadas por individuos ahora puedan ser ejecutadas por una amplia gama de personas y máquinas de forma más rápida y eficiente. Se aprecia claramente cómo las máquinas están adquiriendo un papel relevante en el ámbito de las tareas relacionadas con lo público, desde proporcionar información hasta resolver convocatorias de subvenciones. Esto demuestra cómo la tecnología está ocupando un lugar destacado en el ámbito de la gestión pública y cómo está cambiando la forma en que se llevan a cabo dichas tareas.

Además, el avance rápido del gobierno electrónico y colaborativo es evidente (Villoria, 2019). La administración emergente que surge como resultado de estas transformaciones aún es difícil de imaginar, y la gestión pública que se desarrollará en el ámbito tecnológico aún está en una fase de investigación. Como resultado, la gestión pública en los próximos años estará permanentemente relacionada con los avances en ciencias del comportamiento y tecnologías modernas (Chui et al., 2018). En la actualidad, es común hablar de tecnología tanto a nivel personal como organizacional. Se ha dicho con frecuencia que las instituciones que no se adaptan tecnológicamente están destinadas al fracaso, por lo que tanto las organizaciones públicas como las privadas buscan estar a la vanguardia. En el ámbito de la gestión pública, es fundamental que exista un enfoque de calidad que llegue a todos los usuarios con el objetivo de mejorar su calidad de vida. La gestión pública innovadora (GPI)



se lleva a cabo en un entorno caracterizado por una alta incertidumbre y limitaciones significativas en la capacidad de predecir resultados (Feinstein, 2012). Así, para lograr eficiencia en la gestión pública, es crucial otorgar prioridad a los canales de información y servicios en línea, que no solo se limiten a los sitios web, sino que también incluyan el uso de las redes sociales como una estrategia efectiva (Ripalda, 2019). De esta manera, se puede observar que la tecnología supera la multiplicidad de servicios ofrecidos por los organismos públicos y elimina las barreras existentes entre ellos. Gracias a las conexiones inalámbricas o satelitales, se vuelve factible acceder a estos servicios. Los servicios tecnológicos desempeñan un papel fundamental en la gestión pública, ya que están orientados al bienestar de la sociedad. Internet existe para acortar distancias entre individuos y eventos, permitiendo una mayor aproximación entre ellos (Serrano, 2019).

#### **2.2.1.1. Dimensiones de la gestión de la biblioteca**

Es importante resaltar la importancia del equipo de gestión bibliotecaria en cuanto a la valorización de los datos y la información de la biblioteca. Como encargados de la gestión de la información de los estudiantes, quienes han depositado su confianza en ellos como autoridades universitarias, es fundamental que reflexionen sobre este aspecto (Serrano, 2019).

Por lo tanto, las universidades públicas requieren de sistemas de gestión que consideren la planificación estratégica como una forma de obtener mejores resultados en términos de eficiencia de la gestión y proporcionar un servicio superior a los estudiantes y otros grupos de interés. Es importante que también

se alineen con las políticas públicas nacionales y cumplan con las normativas y regulaciones del entorno en el que operan (Da Fonseca et al., 2014).

#### **2.2.1.1.1. Dimensión 1: Sistema de organización**

Es crucial destacar la importancia del equipo de gestión bibliotecaria en cuanto a la valorización de los datos e información de la biblioteca. Como gestores de información de los estudiantes, quienes han depositado su confianza en ellos como autoridades universitarias, es fundamental que reflexionen sobre este aspecto. Además, es necesario contar con una estructura adecuada que facilite la ubicación oportuna de los recursos bibliográficos.

#### **2.2.1.1.2. Dimensión 2: Atención oportuna**

Engloban todas las actividades realizadas en una biblioteca con el propósito de facilitar y promover el acceso y disponibilidad de información y cultura, asegurando altos estándares de calidad, pertinencia y oportunidad.

#### **2.2.1.1.3. Dimensión 3: Marketing en el uso de la biblioteca**

Las actividades realizadas por la biblioteca se centran en identificar las necesidades de información de nuestros usuarios y responder a ellas de manera efectiva, anticipándonos en la medida de lo posible a esas necesidades.

### **2.2.2. Calidad de Servicio**

Para definir bien el concepto de Calidad de Servicio, utilizaremos a algunos autores que lo han definido de la siguiente forma:

La calidad de servicio es la herramienta administrativa que busca las satisfacciones de los clientes y las mejoras continuas del producto y servicio que brindan a los clientes. (Lema, 2007).

Con el fin de alcanzar lo mencionado previamente, la compañía que brinda servicio turístico tiene que buscar los cambios como inicios para las implantaciones de unas nuevas formas de trabajos, los trabajos con calidad. (Lema, 2007)

La calidad cuenta con diversos conceptos: “posee por objetivo principal las satisfacciones de los clientes, que podrán conseguir por medio de los trabajos realizados bien; se adelantan en las identificaciones, acetan y satisface la expectativa del cliente interno y externo de la compañía; siendo el nivel de excelencia que una empresa elige para lograr la satisfacción del cliente; siendo juicios que los clientes tienen sobre un servicio o producto”. (Alén & Fraiz, 2006)

Como se menciona antes, la calidad que perciben los clientes depende principalmente de la expectativa que se crean acerca del servicio o producto “la misma se determina por: experiencia pasada en los establecimientos, experiencia pasada en otro hotel, publicidades, necesidad personal y precios”.

Según Juran (2015) indica el servicio o producto que tienen la cabida de satisfacer gustos y preferencias de los usuarios, tales rasgos se pueden referir a la atención, la rapidez, entre otros. Gonzales (2012) afirma. “La calidad como excelencia debe conseguir un acuerdo por parte de los trabajadores de la entidad para conseguir un servicio o un producto que supere las expectativas de los clientes, con una buena gestión y los excelentes procesos posibles” (p. 8).

La calidad de servicio según Griful (2002) es el grado de perfección que la biblioteca debería optar para llegar a conseguir la satisfacción de sus consumidores, la expresión calidad pasa a ser parecido a excelencia, perfección, percibido de esta manera fortalecer un producto o servicio hacia el usuario (p. 32).



Las investigaciones de Parasuraman et al. (1985, 1988, 1991, 1994) indican que la calidad de servicio como las diferencias o discrepancias que hay entre la expectativa y la percepción del usuario (paradigma de la des confirmación); apunta que hay 4 factores que van a condicionar la expectativa del consumidor (comunicación externa, experiencia, necesidad personal y comunicación boca a boca), además identifica 5 dimensiones generales (empatía, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y aspecto tangible) que se van a representar en 44 ítems de evaluación (22 de percepciones y 22 de expectativas) que usa el consumidor para poder valorar las calidades de servicios con la escala de servqual.

Partiendo de servperf y servqual se realizan estudios para poder evaluar las calidades de los servicios de destino turístico. Las nociones de calidades de servicios en los destinos (DQS, por sus siglas en inglés) siendo parte de los conceptos “parentales” de calidad del servicio en el estudio del marketing (Tosun et al., 2015). Generalmente la calidad de los servicios en el destino se consideran como la percepción de calidad del servicio experimentado en su estadía, por medio del uso del servicio que va permanecer en el recuerdo del turista (Kayat & Hai, 2014). Mejor dicho, se trata de las valoraciones de los turistas de las prestaciones del servicio consumidor en los destinos turísticos determinados.

Bajo este argumento, podemos decir que la calidad es la búsqueda constante de mejora en los productos o servicios en una empresa que nos sirven para identificar oportunidades y como consecuencia, contribuir en la experiencia del cliente. Asimismo, la manera de conseguir este objetivo es comprometiéndose a todo el capital humano para tomar las acciones de mejora de la empresa que deben repetirse de manera consecutiva para crear la experiencia en el cliente.

En tal sentido, Según (Vera y Trujillo, 2016) para que se mejore la calidad de los servicios es primordial que se tenga claro que es y cómo se mide. Por ello, se relaciona con realizar menciones a diferentes factores que tienen influencia en la relación empresa y usuario. Confluyendo unos contextos complejos que reflejan la expectativa que espera y se debe cumplir de forma íntegra por quien forma la empresa.

En consecuencia, (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) definen la calidad de servicio percibida como juicios globales de clientes sobre las excelencias o superioridades de ellos, que resultan de la comparación entre la expectativa del consumidor (ellos piensan que las compañías de servicio deben ofrecer) y su percepción acerca del resultado de los servicios brindados. Indicando cuando falta criterios de caracteres objetivos se necesita hacer el diagnóstico de ese, partiendo de los análisis de la percepción del cliente o usuarios con relaciones a los servicios recibidos (Matsumoto, 1994).

En este sentido, hay diversas posturas sobre la calidad de los servicios y no hay consensos entre diferentes autores con las formas de medir y la dimensión que se utiliza. Inclusive en ciertas ocasiones las calidades de los servicios tienen distintas dimensiones en relación con el diferente sector de

servicio. En el año 1988 (Parasuraman et al., 1988) proponen la evaluación de la calidad del servicio partiendo de la diferencia o brecha (gap) entre la expectativa y la percepción, caracterizada en 5 dimensiones o criterios: aspecto tangible, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad).

## **2.2.2.1. Dimensiones de la calidad del servicio**

### **2.2.2.1.1. Dimensión 1: Confiabilidad**

Un servicio que se realiza de forma segura y confiable es la habilidad que se tiene que desarrollar en las empresas que brindan servicio. La definición de fiabilidades contiene un agente por el cual los clientes van a evaluar la capacidad y preparaciones profesionales de la empresa, lo cual va significar brindar correctos servicios con los objetivos que las empresas de fiabilidades den a sus usuarios. Previendo la complicación y poniendo las concentraciones en brindar servicios de calidad que intensifican las confiabilidades y crea ambientes de confianzas, implicando el refuerzo de los valores de honestidad del cliente. (Parasuraman et al., 1988). La confiabilidad viene a ser la capacidad de desarrollar los servicios prometidos con exactitud y formalidad. Es brindar los servicios correctamente desde el inicio (Goetz y Le Compte, 1988).

### **2.2.2.1.2. Dimensión 2: capacidad de respuesta**

El interés que muestra el trabajador en brindar los servicios a los clientes. Mejor dicho, los comportamientos en las prestaciones de los servicios, teniendo protagonismo la puntualidad en el compromiso determinado y finalmente la posibilidad que tienen los clientes para ponerse en contacto con la empresa (Parasuraman et al., 1988). La capacidad de respuestas de la empresa se define

como los conjuntos de las acciones que reflejan las velocidades y coordinaciones con la acción que se implementa y revisa de forma periódica (La RAE, 2014).

#### **2.2.2.1.3. Dimensión 3: empatía**

La dimensión está caracterizada por los ofrecimientos personalizados de la empresa hacia el usuario. Es decir, se refieren a los cuidados específicos que van a permitir que se transmita al consumidor que es importante u especial. Constando de brindar a los clientes respeto, entendimiento y comprensión (Parasuraman et al., 1988). La empatía viene a ser las capacidades de compartir y comprender el sentimiento de otros, la empatía va permitir que se vea todo de la perspectiva de otro en lugar de la nuestra. (La RAE, 2014).

#### **2.2.2.1.4. Dimensión 4: seguridad**

Abarca el conocimiento, cortesías, atenciones y la habilidad de tener el trabajador y las empresas para que se genere familiaridad y creencia (Parasuraman et al., 1988). Se considera la seguridad como los estados en que no hay peligro y como condición que pueda ocasionar daños físicos, psicológicos o materiales en el individuo y en la sociedad en general. (La RAE, 2014).

#### **2.2.2.1.5. Dimensión 5: aspectos tangibles**

Se refiere al elemento físico que los usuarios perciben durante sus atenciones como la subestructura física, mecanismo particular, material de declaración, abluciones y modernidades. (Parasuraman et al., 1988). Siendo un aspecto tangible aquel elemento que se puede sentir y/o tocar, mientras que es un bien intangible aquel que existe físicamente. (La RAE, 2014).

### **2.3. Definición de términos básicos**

## **Aspectos tangibles**

Se refiere al elemento físico que los usuarios perciben durante sus atenciones como la subestructura física, mecanismo particular, material de declaración, abluciones y modernidades, desarrollado por Parasuraman et al., (1988).



## **Atención oportuna**

Engloban un conjunto de acciones realizadas a cabo en una biblioteca con el propósito de facilitar y fomentar la disponibilidad y el acceso a la información y la cultura, siguiendo estándares de calidad, pertinencia y oportunidad.

## **Capacidad de respuesta**

El interés que muestra el trabajador en brindar los servicios a los clientes. Mejor dicho, los comportamientos en las prestaciones de los servicios, teniendo protagonismo la puntualidad en el compromiso determinado y finalmente la posibilidad que tienen los clientes para ponerse en contacto con la empresa desarrollado por Parasuraman et al, (1985).

## **Confiabilidad**

Un servicio que se realiza de forma segura y confiable es la habilidad que se tiene que desarrollar en las empresas que brindan servicio, Este concepto es parte del modelo de calidad de servicios "SERVQUAL", desarrollado por Parasuraman et al, (1985).

## **Empatía**



La dimensión está caracterizada por los ofrecimientos personalizados de la empresa hacia el usuario. Es decir, se refieren a los cuidados específicos que van a permitir que se trasmita al consumidor que es importante o especial. constando de brindar a los clientes respeto, entendimiento y comprensión, En el modelo SERVQUAL, la "Empatía" es una de las cinco dimensiones utilizadas, Parasuraman et al, (1985).



### **Gestión bibliotecaria**

La gestión bibliotecaria es el conjunto de procesos y actividades destinados a administrar eficientemente una biblioteca para brindar servicios y recursos a la comunidad de usuarios. Implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales y financieros con el objetivo de satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios y mejorar la eficiencia y eficacia de la biblioteca.

### **Marketing en el uso de la biblioteca**

Las actividades realizadas a cabo por la biblioteca tienen como objetivo principal la identificación de las necesidades de información de nuestros usuarios.

### **Seguridad**

Abarca el conocimiento, cortesías, atenciones y la habilidad de tener el trabajador y las empresas parar que se genere familiaridad y creencia.

### **Servicio**

En efecto Fischman, (2016), "En el ámbito del servicio, el elemento fundamental y en movimiento es el amor. El líder se despoja de su papel

protagónico cuando se dedica a hacer cosas por los demás. Aquel líder que no practica el servicio, pierde una valiosa fuente de retroalimentación y se distancia de la realidad”.



### **Sistema de organización**



Lo fundamental se hace necesaria la relevancia del equipo de gestión bibliotecaria frente al hecho de filosofar sobre dar valor a los datos e información de la biblioteca.

### III. HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis General

HG. Existe relación significativa entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de en los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023.

H0. No existe relación significativa entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de en los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicos

HE1. Existe relación significativa entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC.

H0: "No existe relación significativa entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC.

HE2. Existe relación significativa entre la atención oportuna con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC.

H0: "No existe relación significativa entre la atención oportuna con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC.

HE3. Existe relación significativa entre el marketing de uso de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC.

H0: "No existe relación significativa entre el marketing de uso de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC.

### 3.2. Definición conceptual de variables

#### 3.2.1. Gestión de la biblioteca

Huergo (2007), la gestión de bibliotecas comprende un conjunto de actividades organizativas y administrativas que tienen como objetivo planificar, dirigir y evaluar los recursos tanto bibliográficos como informativos. Este enfoque incluye no solo la adquisición y catalogación de materiales, sino también la creación de estrategias para la atención a los usuarios, la optimización de los espacios físicos y digitales, y la adaptación de los servicios a las necesidades cambiantes de la comunidad. La gestión de la biblioteca se centra en asegurar que las operaciones sean eficientes y los servicios sean efectivos, promoviendo el acceso equitativo al conocimiento.

#### 3.2.2. Calidad de servicio

Según Lema (2007), la calidad del servicio se refiere a cómo un servicio satisface o supera las expectativas de sus usuarios. Lema indica que una alta calidad del servicio no solo depende de la entrega eficiente y efectiva, sino también de la habilidad para ofrecer una atención adecuada y personalizada. Además, indica que las organizaciones deben orientarse en el cliente y realizar mejoras constantes para mantenerse alineadas con las necesidades cambiantes y las expectativas emergentes de los usuarios.

### 3.3. Operacionalización de variable

**Tabla 1**

Matriz de operacionalización de gestión de la biblioteca

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
--------------------------	---------------------------	-----------	-------------	--------------------------

<p>Según Huergo (2007), La gestión bibliotecaria implica el uso más amplio de procesos que buscan maximizar la atención de los servicios ofrecidos, con el objetivo de satisfacer los deseos de la ciudadanía. Por lo tanto, los esfuerzos para mejorar la gestión bibliotecaria generan una forma de estandarizar los procedimientos, adoptar prácticas adecuadas, eliminar obstáculos que dificultan el trabajo y utilizar herramientas que fomenten dichos procesos.</p>	<p>Gestión Administrativa en las Bibliotecas se descompone en tres dimensiones: Sistema de organización, Atención oportuna y Marketing de uso con niveles de medición ordinal en la escala de Likert.</p>	<p>Sistema de organización</p>	<p>Distribución de ambiente Distribución de tipo de texto Preparación de personal Disponibilidad de información Asesoría Sistema de Operacionalización Difusión de textos Calidad de servicio Calidad de información</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>Atención Oportuna</p>		
		<p>Marketing de uso</p>		

**Tabla 2**

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>La variable calidad de servicios, que se define a la primera variable calidad explicable de un juicio de valor subjetivo que describe según</p>	<p>La variable calidad de servicios se descompone en cinco dimensiones:  Confiabilidad,</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Confiabilidad de los empleados.  Cumplimiento de los horarios establecidos.  Información clara y precisa.</p>	<p>Ordinal</p>

<p>La calidad de servicio es la herramienta administrativa que busca las satisfacciones de los clientes y las mejoras continuas del producto y servicio que brindan a los clientes. (Lema, 2007).</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Conclusión de trámites en tiempo razonable.</p>
	<p>Seguridad</p>		<p>Atención rápida y expedita.</p>
	<p>Empatía</p>		<p>Disposición de los instructores para resolver dudas e inquietudes.</p>
	<p>Aspectos tangibles</p>		<p>Posesión de las competencias por parte de los instructores para ofrecer un servicio adecuado.</p>
	<p>Que contribuyen al servicio percibido y servicio esperado</p>	<p>Seguridad</p>	<p>Competencia de los empleados administrativos.</p>
	<p>Con un nivel de medición ordinal en la escala de Likert</p>		<p>Capacidad de respuesta a quejas y reclamos.</p>
		<p>Empatía</p>	<p>Interés de los instructores por las inquietudes planteadas por los alumnos.</p>
			<p>Atención y cortesía de los instructores.</p>
			<p>Respeto de parte de los instructores.</p>
		<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Estado de la infraestructura del Centro de Idiomas Berlitz.</p>
			<p>Estado de equipos e instalaciones.</p>
			<p>Nivel de seguridad al interior del Centro de Idiomas Berlitz.</p>

## IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), señaló que la investigación básica tiene una cualidad muy peculiar, pues logra que se midan las teorías y a su vez modificarlas para que generen teorías nuevas que ayuden en futuros estudios similares o parecidos.

#### 4.1.2. Diseño de investigación

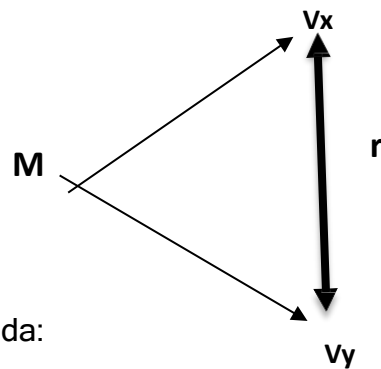
Es no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. Es no experimental, porque se realizará sin efectuar ningún experimento y sin manipular deliberadamente la variable independiente. Se observará el evento tal como se presentará en su entorno originario, para luego ser analizado. Hernández, et al. (2014).

Es descriptivo, porque permitirá la descripción del comportamiento y características principales de las variables en estudio, valiéndose de juicios sistematizados que dejen instaurar la estructura o el comportamiento de fenómenos en estudio, brindando información organizada y semejante a la de otras fuentes. Guevara, Verdesoto y Castro (2020).

#### Nivel de estudio

Nivel Correlacional. Sampieri (2011), sostuvo, estos estudios tienen como fin la medición del grado de relación existente entre más de una variable, midiéndolas, para luego cuantificarlo, analizando su vinculación.

Esquema del nivel correlacional.



Leyenda:

M: Muestra

Vx = Gestión de la biblioteca

Vy = calidad del servicio

r: Representa la relación que existe entre Vx y Vy.

Parasuraman, Zeithaml, A. & Berry, L. (1994)

#### 4.2. Método de investigación

Se empleó el hipotético deductivo, ello en función a que el estudio empezó con ideas específicas y terminó con conclusiones generales. Según Sánchez y Reyes (2015) se puede decir que es un protocolo, una serie de procedimientos a seguir, pero cuando se trata de hipotético deductivo, se plantea estrategias de razonamiento para realizar una investigación, ya que es cuando se tiene una idea la cual se puede explicar.

#### 4.3. Población, muestra y muestreo

##### 4.3.1. Población

El universo poblacional está constituido por 939 estudiantes de la (BCIBC) del Perú SAC, por esta razón se ha decidido tomar una muestra de 274



estudiantes obtenidos de forma no es aleatoria sino a juicio del investigador y dependerá de la cantidad de estudiantes.

### **Criterios de inclusión**

Se consideraron los (274) estudiantes que hacen uso de la biblioteca del (BCIBC) del Perú SAC.

### **Criterios de exclusión**

Estudiantes que no están matriculados en el (BCIBC) del Perú SAC,

#### **4.3.2. Muestra.**

Es parte de la población que ha sido calculada usando procedimientos técnicos, que representará a toda la población en algún estudio de investigación. López (2004) la definió como subconjunto de la población a ser considerada en un estudio de investigación. Podría considerarse que entre la muestra y la población existe una relación inductiva, por ir de una cantidad parcial (particular) a una población total (general). En consecuencia, en consideración con la fórmula realizada por Arkin y Colton (1995) donde  $N= 939$ ,  $Z= 1.96$ ,  $d= 0.05$ ,  $P = Q = 0.5$

La muestra se calcula utilizando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,962 * 0.5*0.5.*939) / (0.5*0,5 (939 -1) + (1. 962 * 0.5*0.5) = 274.00$$

Donde:

N: Número de la población (939)

Z: Nivel de significancia. (para nivel de confianza 95%.) (1.96)

d: Error máximo aceptado (0,05%)

P y Q: Probabilidades de ocurra y no ocurra el evento= 0.5

n= 274.00

#### **4.3.3. Muestreo**

Según López (2004), es un procedimiento que permite calcular, del total de la población, los elementos de la muestra. Para el presente estudio se empleó el muestreo probabilístico simple, mediante el cual los miembros se seleccionan al azar, donde cada elemento de la población tiene la igual posibilidad de ser elegido y donde la muestra que se recogerá en el proceso de encuesta representará a la población de 939 alumnos.

#### **Criterios de inclusión**

- ✓ Por ser estudiantes de (BCIBC) del Perú SAC.

#### **Criterios de exclusión**

- ✓ Por no ser estudiantes (BCIBC) del Perú SAC

#### **4.4. Lugar de estudio**

El presente trabajo de investigación será desarrollado en el centro de idiomas de (BCIBC) del Perú SAC,



**Unidad de análisis.** Estudiantes del (BCIBC) del Perú SAC,



#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

##### **4.5.1. Encuesta**



Para la recolección de datos se recurrirá a las técnicas de la encuesta teniendo en cuenta el reporte de Hernández y Duarte (2018) quienes sostienen que las técnicas de investigación dependen del tipo de investigación el cual debe permita recoger información para luego ser procesada; en el caso específico de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

##### **4.5.2. Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicaran son los cuestionarios para cada variable para determinar la calidad del servicio, teniendo en cuenta el dimensionamiento de SERVQUAL consistente en cinco dimensiones y 22 ítems adecuado al tema de calidad de servicio del (BCIBC) del Perú SAC, Para la variable gestión de la biblioteca también serán debidamente concordados con la base teoría consistente en tres dimensiones y 29 ítems. Estos dos cuestionarios de encuestas se presentan en el anexo 2 de la presente investigación.

Para la aplicación de los instrumentos será necesario cumplir con las pruebas Validez por medio de Juicio de no menos de 3 expertos y la prueba de confiabilidad, previa prueba piloto en 30 estudiantes visitantes del mismo destino la biblioteca, pero en el curso del periodo de la formulación del proyecto, La prueba de confiabilidad se llevara a cabo mediante la Prueba de Alfa de

Cronbach por tratarse de instrumento con la escala de respuestas de tipo Likert para las dos variables tal como se indica en la tabla de operacionalización de las variables ya indicas (Hernández y Duarte, 2018).

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

La presente investigación se formula bajo los lineamientos de la Guía de elaboración de tesis actual para definir el tema de investigación se consultó con bibliografía acorde al tema previamente decidido, seguidamente se elaboró el proyecto y los instrumentos de las encuestas, posteriormente se procederá la validación por 3 expertos conocedores del tema, luego se la prueba piloto, luego del trabajo de campo se organizó los datos en gabinete y se procesará los datos utilizando la estadística SPSS, una vez alcanzado la conformidad y la aprobación del proyecto se procederá con el desarrollo del proyecto para pasar a la elaboración de la tesis también de acuerdo al protocolo y guía oficial del centro de idiomas BCIBC) del Perú SAC.

En cuanto al de análisis de datos se tendrán en consideración las características de las variables en estudio los cuales serán objeto de aplicación de estadística descriptiva para determinar la distribución de frecuencia de las variables y sus correspondientes dimensiones y la estadística inferencial para determinar los niveles de correlación aplicando la estadística Rho Spearman por tratarse de variables cuyos resultados son no paramétricos, es decir variables cualitativas, todo los análisis de los resultados siempre mediante el Programa SPSS última versión 25. Para las pruebas estadísticas necesariamente se tiene que construir la base de datos las pruebas preliminares y las conversiones como

las baremaciones teniendo en cuenta que las estadísticas inferenciales adecuadas permitirán probar las hipótesis planteadas.

#### 4.7. Aspectos éticos

En relación con la ética, se respeta los siguientes principios: Consentimiento informado, una forma de potenciar la capacidad de libre elección de un sujeto es notificarle un estudio, porque el consentimiento no puede considerarse una decisión libre en ausencia de información suficiente. Intimidad, anonimato y confidencialidad, es importante respetar siempre el derecho de los participantes al anonimato y la privacidad en la investigación. Autonomía. es importante respetar constantemente el derecho de los participantes al anonimato y la privacidad en la investigación. Justicia, más que a la igualdad de trato, se refiere también al deber de tratar a cada individuo de forma justa y en función de su capacidad Beneficencia, que implica asegurarse de que los beneficios superan los peligros y cuidar a los participantes del estudio y a la sociedad en general No maleficencia, sólo exige no tener la intención de causar un mal (Koepsell y Ruiz, 2015).

Además de lo indicado en la elaboración de investigación se ha respetado las pautas y procedimientos determinados por el centro de idiomas, acorde con los principios éticos sin adulteraciones de los datos que sustenta la investigación con honestidad y confidencialidad en los resultados obtenidos; a su vez, se respeta la autoría de la información bibliográfica citando apropiadamente a los autores. Se Preservarán el respeto y el anonimato de las personas encuestadas y como se espera compartir los resultados del presente trabajo con directores, jefes y administrativos del centro de Idiomas BCIBC) del Perú SAC.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

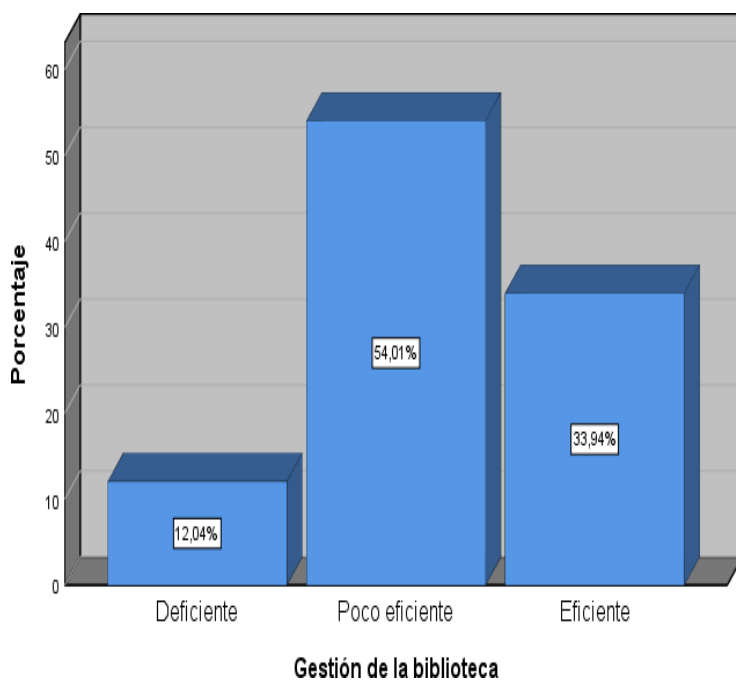
**Tabla 3**

Distribución de frecuencias de la Variable: Gestión de la biblioteca

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	33	12,0
Poco eficiente	148	54,0
Eficiente	93	33,9
Total	274	100,0

**Figura 1**

Niveles de la gestión de la biblioteca



Los datos presentados en la tabla 3 y la figura 1 indican que 33 (12,0%) de los encuestados considera que la Gestión de la biblioteca se encuentra en un nivel deficiente. Por otro lado, un 148 (54%) la percibe como poco eficiente, mientras que un 93 (32,9%) la evalúa como eficiente. Estos resultados sugieren

que la percepción predominante es que la gestión de la biblioteca se encuentra en un nivel poco eficiente.



### Dimensiones de la variable la gestión de la biblioteca



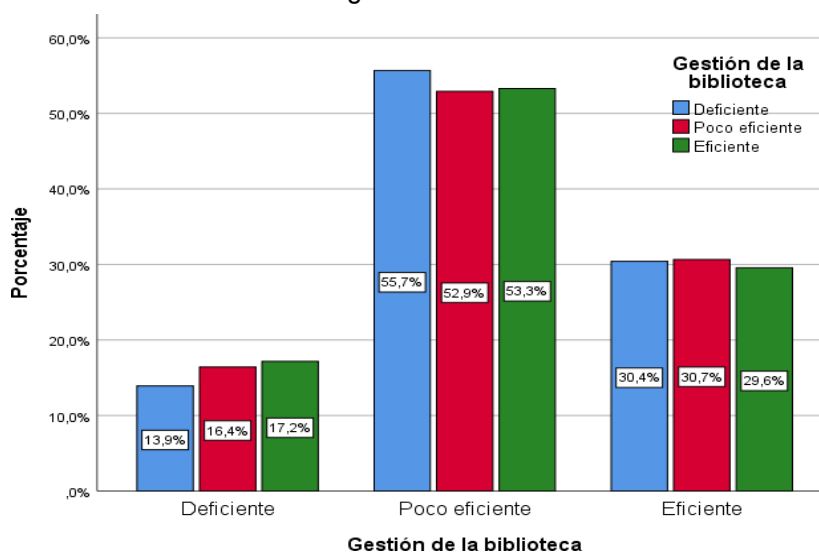
**Tabla 4**

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable: gestión de la biblioteca

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Sistema de organización	Deficiente	39	14,2%
	Poco eficiente	152	55,5%
	Eficiente	83	30,3%
Atención Oportuna	Deficiente	45	16,4%
	Poco eficiente	145	52,9%
	Eficiente	84	30,7%
Marketing de uso	Deficiente	47	17,2%
	Poco eficiente	146	53,3%
	Eficiente	81	29,6%

**Figura 2**

Niveles de las dimensiones de gestión de la biblioteca



Los datos presentados en la tabla 4 y la figura 2 revelan que, en la dimensión del sistema de organización de la biblioteca, un 14,2% (39) lo evalúa como deficiente, mientras que un 55,5% (152) lo considera poco eficiente. Por otro lado, el 30,3% (83) de los encuestados lo percibe como eficiente. Estos resultados sugieren que, en la dimensión del sistema de organización, prevalece la percepción de un nivel poco eficiente.

En cuanto a la dimensión de atención oportuna de la biblioteca, un 16,4% (45) lo califica como deficiente, mientras que un 52,9% (145) lo sitúa en el nivel poco eficiente. El 30,7% (84) de los encuestados lo considera eficiente. De manera similar, en esta dimensión, la percepción predominante apunta a un nivel poco eficiente.

Finalmente, en la dimensión de marketing de uso, un 17,2% (47) lo evalúa como deficiente, mientras que un 53,3% (146) lo clasifica como poco eficiente. Un 29,6% (81) de los encuestados lo percibe como eficiente. En esta dimensión, también se observa una tendencia hacia un nivel poco eficiente predominante.

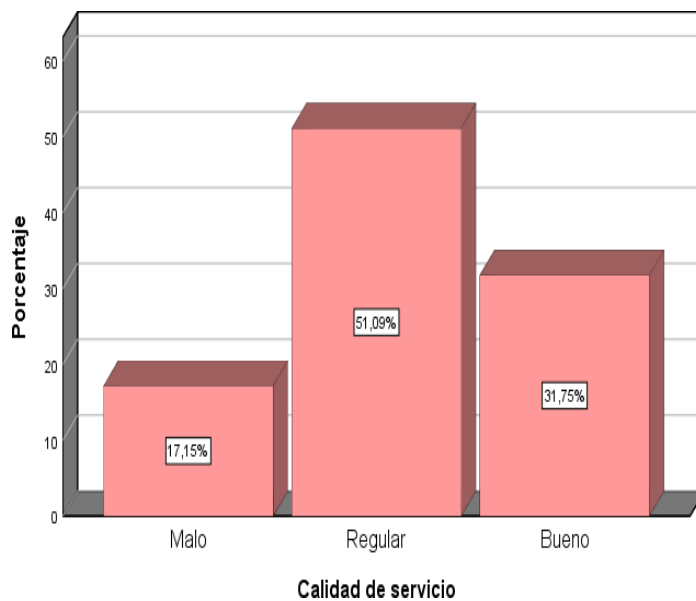


**Variable: Calidad de servicio**

**Tabla 5**  
Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio

Niveles	Porcentaje	Porcentaje %
Malo	45	16,4%
Regular	145	52,9%
Bueno	84	30,7%
Total	274	100%

**Figura 3**  
Niveles de la calidad de servicio



Con respecto a la variable de calidad de servicio, los datos presentados en la tabla 5 y la figura 3 muestran que un 16,4% (45) la califica como mala, mientras que un 52,9% (145) la sitúa en el nivel regular. Por otro lado, el 30,7% (84) de los encuestados la considera buena. En conjunto, estos resultados sugieren que la percepción general indica que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular.

## Dimensiones de la variable calidad de servicio

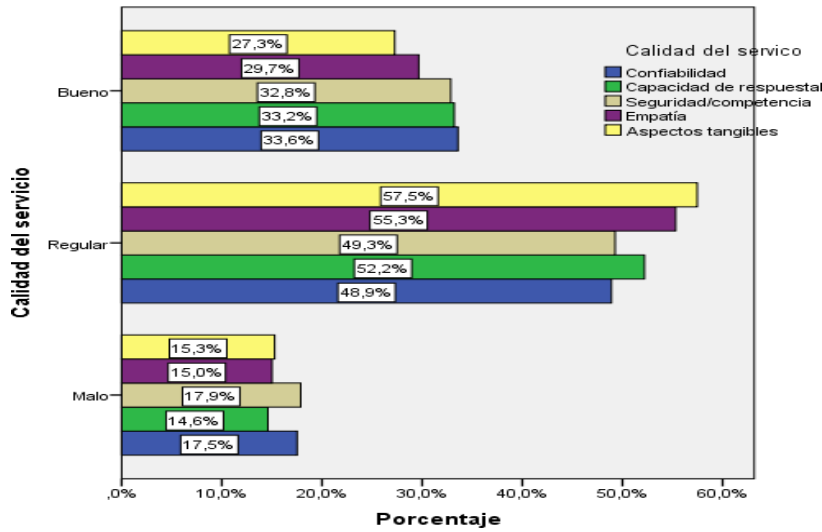
**Tabla 6**

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable: calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Confiabilidad	Malo	48	17,5%
	Regular	134	48,9%
	Bueno	92	33,6%
Capacidad de respuesta	Malo	39	14,2%
	Regular	151	55,1%
	Bueno	84	30,7%
Seguridad	Malo	48	17,5%
	Regular	134	48,9%
	Bueno	92	33,6%
Empatía	Malo	48	17,5%
	Regular	149	54,4%
	Bueno	77	28,1%
Aspectos tangibles	Malo	45	16,4%
	Regular	155	56,6%
	Bueno	74	27,0%

**Figura 4**

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Los resultados descriptivos presentados en la tabla 6 y la figura 4 arrojan luz sobre diferentes dimensiones de la variable calidad de servicio. En la dimensión de confiabilidad, un 17,5% (48) la considera en el nivel malo, mientras que un 48,9% (134) la sitúa en el nivel regular. Por otro lado, el 33,6% (92) de los encuestados la califica como buena. En resumen, la percepción general indica que la confiabilidad se encuentra en un nivel regular predominantemente.

En cuanto a la capacidad de respuesta de calidad de servicio, un 14,2% (39) la evalúa como mala, mientras que un 55,1% (151) la clasifica como regular. Por último, el 30,7% (84) de los encuestados la considera buena.

En la dimensión de seguridad de calidad de servicio, un 17,5% (48) la califica como mala, mientras que un 48,9% (134) la sitúa en el nivel regular. El 32,6% (92) de los encuestados la considera buena.

En lo que respecta a la dimensión de empatía de calidad de servicio, un 17,5% (48) la considera mala, mientras que un 54,4% (149) la sitúa en el nivel regular. Por último, el 28,1% (77) de los encuestados la califica como buena. En

resumen, la percepción general apunta a un nivel regular predominante en la dimensión de empatía.

Finalmente, en la dimensión de aspectos tangibles de calidad de servicio, un 16,4% (45) la evalúa como mala, mientras que un 56,6% (155) la clasifica como regular. El 27,0% (74) de los encuestados la considera buena. En conjunto, estos datos reflejan que la percepción predominante es que los aspectos tangibles de la calidad de servicio se encuentran en un nivel regular.

### Prueba de normalidad

El Test de Kolmogorov-Smirnov, se aplico para el caso de una muestra mayor a 50 integrantes. ( $n > 50$ ).

#### Criterios:

Si sig.  $> 0.05$  la muestra proviene de una población normal

Si sig.  $< 0.05$  la muestra no proviene una población normal

**Tabla 7**

Prueba de normalidad para  $n > 50$

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la biblioteca	,100	274	,000
Calidad de servicio	,130	274	,000

Los resultados sugieren que, cuando el valor de sig es menor a 0,05, indica que la totalidad de la muestra no sigue una distribución normal. Además, dado que las variables se miden en una escala ordinal, el contraste de las hipótesis propuestas se realizará utilizando la técnica estadística Rho de Spearman.

## 5.2. Resultados inferenciales

### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023



H1: Existe relación significativa entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023



Criterios de evaluación

Si sig. > 0,05 aceptar Ho

Si sig. < 0,05 rechazar Ho

Estadística de prueba

Se aplicó la técnica estadística rho de Spearman por ser las variables categóricas y su nivel de medición ordinal.

**Tabla 8**

Correlación: Gestión de la biblioteca y calidad de servicio

Correlaciones			Gestión de la biblioteca	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de la biblioteca	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	274	274
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	274	274

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Gestión de la biblioteca y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente ( $r_s = ,939$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

H1: Existe relación significativa entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

**Tabla 9**

Correlación: sistema de organización y calidad de servicio

Correlaciones			Sistema de organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Sistema de organización	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	274	274
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	274	274

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Sistema de organización y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente ( $r_s = ,810$ ,  $p = ,000 < 0,05$ ).

**Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre la atención oportuna con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

H1: Existe relación significativa entre la atención oportuna con la calidad

**Tabla 10**

Correlación: atención oportuna y calidad de servicio

Correlaciones			Atención oportuna	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Atención oportuna	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	274	274
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	274	274

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Atención oportuna y calidad de servicio se encuentran asociadas altamente ( $r_s = ,728$ ,  $p = ,000 < 0,05$ ).

**Hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación significativa entre el marketing de uso con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC



HE1: Existe relación significativa entre el marketing de uso con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC



**Tabla 11**

Correlación: marketing de uso y calidad de servicio

Correlaciones			Marketing de uso	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Marketing de uso	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	274	274
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	274	274

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Marketing de uso y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente ( $r_s = ,728$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1. Percepciones de los estudiantes de los resultados descriptivos de las variables de estudio gestión de la biblioteca y calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023.

En lo que concierne a la gestión de la biblioteca, los resultados descriptivos presentados en la tabla 3 y la figura 1 muestran que un 12,0% (33) la considera deficiente, mientras que un 54,0% (148) la califica como poco eficiente. Por otro lado, el 32,9% (93) de los encuestados la evalúa como eficiente. Estos hallazgos sugieren que la gestión de la biblioteca se percibe predominantemente como poco eficiente.

Asimismo, en las dimensiones de gestión de la biblioteca, presentadas en la tabla 4 y la figura 2, se observan patrones similares. En la dimensión del sistema de organización de la biblioteca, un 14,2% (39) la percibe como deficiente, mientras que un 55,5% (152) la sitúa en el nivel poco eficiente. El 30,3% (83) de los encuestados la considera eficiente. Esto indica una percepción predominante de que la gestión de la biblioteca en la dimensión del sistema de organización es poco eficiente.

En lo que respecta a la dimensión de atención oportuna de la biblioteca, un 16,4% (45) la evalúa como deficiente, mientras que un 52,9% (145) la clasifica como poco eficiente. Un 30,7% (84) de los encuestados la considera eficiente. En esta dimensión, también se percibe predominantemente como poco eficiente.

De manera similar, para la dimensión de marketing de uso, un 17,2% (47) la percibe como deficiente, mientras que un 53,3% (146) la califica como poco



eficiente. Un 29,6% (81) de los encuestados la evalúa como eficiente. Esto sugiere que la dimensión de marketing de uso se percibe mayoritariamente como poco eficiente.

En cuanto a la calidad del servicio, los resultados descriptivos presentados en la tabla 5 y la figura 3 indican que un 16,4% (45) la considera mala, mientras que un 52,9% (145) la sitúa en el nivel regular. Un 30,7% (84) de los encuestados la evalúa como buena. En conjunto, estos datos sugieren una percepción predominante de que la calidad del servicio se encuentra en un nivel regular.

Para las dimensiones de la variable calidad de servicio, presentadas en la tabla 6 y la figura 4, se observan patrones similares. En la dimensión de confiabilidad, un 17,5% (48) la califica como mala, mientras que un 48,9% (134) la sitúa en el nivel regular. Un 33,6% (92) la considera buena, lo que indica una percepción predominante de que la confiabilidad se encuentra en un nivel regular.

En la dimensión de capacidad de respuesta de calidad de servicio, un 14,2% (39) la evalúa como mala, mientras que un 55,1% (151) la clasifica como regular. Un 30,7% (84) de los encuestados la considera buena. Esto sugiere que la capacidad de respuesta se percibe mayoritariamente como regular.

En la dimensión de seguridad de calidad de servicio, un 17,5% (48) la considera mala, mientras que un 48,9% (134) la sitúa en el nivel regular. Un 32,6% (92) la evalúa como buena, lo que indica una percepción predominante de que la seguridad se encuentra en un nivel regular.

En la dimensión de empatía de calidad de servicio, un 17,5% (48) la percibe como mala, mientras que un 54,4% (149) la clasifica como regular. Un 28,1% (77) de los encuestados la evalúa como buena, lo que sugiere que la empatía se percibe predominantemente como regular.

Por último, en la dimensión de aspectos tangibles de calidad de servicio, un 16,4% (45) la califica como mala, mientras que un 56,6% (155) la sitúa en el nivel regular. Un 27,0% (74) de los encuestados la considera buena. En conjunto, estos datos evidencian que los aspectos tangibles se perciben mayoritariamente como regulares.

Estos resultados brindan una visión completa de las percepciones de los estudiantes en relación con la gestión de la biblioteca y la calidad del servicio en la (BCIBC) del Perú SAC en 2023, destacando las áreas que requieren atención y mejora.

## **6.2. Contrastación de las hipótesis con los resultados**

Las hipótesis de estudio se convierten en hipótesis estadísticas con dos componentes: la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ ). La prueba de hipótesis se llevó a cabo utilizando el software SPSS Versión 25.

En cuanto a la hipótesis general, es relevante destacar que existe una asociación muy fuerte entre la gestión de la biblioteca y la calidad del servicio en la BCIBC del Perú SAC ( $r_s = 0,939$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Los procesos de gestión bibliotecaria se han enfocado en fomentar la participación de los administradores al establecer mecanismos institucionales que democratizan la toma de decisiones. Se han aplicado diversas estrategias con este propósito,

considerando la realidad de un centro de idiomas. Como resultado, se ha observado una mejora en la calidad de algunos aspectos de la administración, pero también se han encontrado resistencias que obstaculizan su correcto funcionamiento.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, los resultados indican que el sistema de organización y la calidad de servicio se encuentran muy altamente asociados en la BCIBC del Perú SAC ( $r_s = 0,810$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Uno de los desafíos de este proceso es garantizar que la calidad de los servicios no se vea comprometida al transferir responsabilidades al bibliotecario. Para evitar esto, se han implementado mecanismos como el sistema de organización para evitar cualquier disminución en la calidad. Es importante tener en cuenta que algunas experiencias de gestión bibliotecaria en países en desarrollo han enfrentado dificultades para materializarse. Por lo tanto, existen ciertas condiciones necesarias para llevar a cabo reformas exitosas en esta área. Esto incluye contar con una buena motivación personal para asegurar que se mantenga la misma capacidad de desarrollo a nivel institucional que se tiene en el ámbito académico.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se observa que la atención oportuna y la calidad de servicio están altamente asociadas en la BCIBC del Perú SAC ( $r_s = 0,728$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Los estudiantes demandan que las autoridades del centro de idiomas muestren liderazgo y tengan la capacidad de resolver problemas cotidianos. Los estudiantes buscan administrativos que sean percibidos como cercanos, pero a la vez posean un liderazgo superior al promedio. No obstante, es fundamental que los administrativos del centro de

idiomas se profesionalicen, ya que esta condición es necesaria para que las instituciones cumplan con sus objetivos y brinden un servicio de calidad.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se encuentra una asociación muy alta entre el marketing de uso y la calidad de servicio en la BCIBC del Perú SAC ( $r_s = 0,728$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Similarmente, es importante considerar que, si los resultados no se obtienen según lo esperado, las reformas basadas en el trabajo de los administrativos pueden perder el respaldo de las autoridades. Introducir cambios en instituciones con una identidad y funciones consolidadas representa un desafío significativo. Es necesario establecer metas más ambiciosas en este sentido.

Estos resultados ofrecen un análisis detallado de la contrastación de las hipótesis con los datos obtenidos, resaltando la importancia de la gestión de la biblioteca y la calidad del servicio en la BCIBC del Perú SAC y las implicaciones para futuras reformas y mejoras.

### **6.3. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Según el contraste de la hipótesis general, en la tabla 7 se evidencia Gestión de la biblioteca y calidad de servicio se encuentran correlacionadas muy altamente en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023 ( $r_s = ,939$ ,  $p = .000 < 0,05$ )., Se adhiere De igual modo, Contreras (2021) en su investigación titulada Calidad percibida del servicio, satisfacción e intención de revisita del turista en destinos turísticos de Boyacá, Colombia. Planteo como objetivo la evaluación de las calidades percibidas de los servicios de niveles de destinos turísticos y sus influencias en la satisfacción e intenciones de revisitas, teniendo en

consideración el efecto moderado de edad y género. En su metodología aplica el método empírico-experimentales. En sus resultados confirmo que hay significativa y positiva relación entre la calidad que se percibe de los servicios en los destinos en las satisfacciones y entre satisfacción e intenciones de revisitas, pero la calidad que se percibe del servicio no dirige a las intenciones de revisitas de los turistas.



El contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 8 se encontró que el sistema de organización y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente, en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023, ( $r_s = .810$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Se adhieren Salas (2021) en la investigación “Influencia de la Calidad de Servicio en la Imagen Corporativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna s.a., 2019”, El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., en el año 2019. La población objetivo consistió en aproximadamente 90,000 clientes de la entidad, y se seleccionó una muestra aleatoria de 382 clientes para ser encuestados. Se utilizó la técnica de encuesta y la escala de Likert en el trabajo de campo. Los resultados revelaron que existe una influencia significativa (valor chi-cuadrado = 116.619 y valor  $p = 0.000$ ) de la calidad de servicio en la imagen corporativa. Además, se observó una influencia de la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad en la percepción de la imagen de la empresa. Se recomienda a los líderes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. que, con el fin de mejorar la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio, pongan especial énfasis en fortalecer la dimensión de "Confiabilidad".

Esto implica asegurarse de cumplir siempre con los compromisos adquiridos con los clientes dentro de los plazos y condiciones acordadas. Al hacerlo, se logrará mejorar la imagen corporativa de la organización, ya que este aspecto es constantemente demandado por los clientes. De la misma manera, Mejias, Gody y Peña (2018) Venezuela. En su trabajo planteo como objetivo la evaluación de los impactos de la calidad de servicio en la satisfacción de sus clientes, empleo como instrumento en base al modelo SERVQUAL que se consideró la calidad del servicio, el índice ACSI que estudia las satisfacciones de los clientes y el modelo KANO que determinas atributos diferentes que necesitan los servicios. Considerando 194 encuestas valoradas por clientes en escala tipo Likert. Previa determinación de la muestral adecuación, fueron reconocidos por medio del análisis de Factores, cuatro dimensiones: aspectos generales, confiabilidad y empatía, seguridad y capacidad de respuesta. De igual forma se pudo demostrar la relación que hay entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

De acuerdo a la hipótesis específica 2 en la tabla 9, se evidencia que atención oportuna y calidad de servicio se encuentran asociadas altamente, en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023 ( $r_s = .728$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Es similar a los estudios de: Cueva (2019) investigó sobre “Habilidades directivas y desarrollo organizacional”. El estudio fue básico, no experimental y descriptivo, llevado a cabo con una muestra de 10 gerentes de diferentes categorías sociales, cuyas edades están entre los 19 y 64 años. Se determinó una correlación de 0,787 entre motivación de habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. Se adhiere Jarrin (2019) realizó un estudio sobre las” managerial skills of the great

manufacturing industry of Quito”. En el estudio de investigación, se llevó a cabo un enfoque básico que involucró a 546 participantes de 86 empresas. Durante el estudio, se evaluaron las habilidades de motivación, los valores, las habilidades interpersonales, las habilidades emocionales y las competencias de los participantes. Los resultados del estudio concluyeron que es fundamental para cualquier líder de una organización hacer que su personal se sienta como parte esencial de la empresa., logrando una buena comunicación y motivación para obtener resultados esperados.

Esto puede lograrse a través de un proceso en el que los cambios en la gestión puedan tener tanto orden como consistencia de tal forma en que se eviten los vacíos en el proceso de producción. Lo sustenta: Quiroz y Delgado (2020) & Morena et. al. (2020). En todo caso, Sotelo (2020) su estudio titulado Analizar la calidad de servicio y la influencia en el nivel de satisfacción del visitante al museo arqueológico de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2018, buscando la determinación de los intereses, motivaciones y características que más resalta del turista que de manera periódica realiza su visita al Museo Arqueológico, aplicando en esta investigación el cuestionario como instrumento, con una muestra de 365 turistas. En sus resultados se permitió la determinación que el turista nacional y el extranjero poseen distintas preferencias, motivaciones y características, las cuales permiten determinar del servicio su calidad, la cual va corresponder con los niveles de satisfacción de los turistas que visitan preferentemente el Museo.

Para la hipótesis específica 3 en la tabla 10, los resultados orientan que marketing de uso y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente,

en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023 ( $r_s = .728$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Es similar a los estudios de: Whetten y Cameron (2020) desarrollaron una investigación sobre las “Desarrollo de las habilidades directivas”. El estudio fue no experimental y se realizó con una muestra en 402 personas a quienes se les aplicaron cuestionarios de 43 preguntas, interpersonales de 22 interrogantes y en las grupales 60 interrogaciones. Se encontró una correlación  $r_s = 0,687$  entre trabajo en grupo en habilidades gerenciales. concluyó que no era fácil identificar las habilidades que poseen los directivos altamente eficaces. Cómo indica, Bautista (2021). Perú, en la investigación titulada Nivel de satisfacción de los turistas nacionales que visitan el complejo arqueológico de Cumbe Mayo, teniendo como fin tener conocimiento de los niveles de satisfacción de los nacionales turistas que visitaron el Centro Arqueológico Cumbe Mayo, este estudio fue no experimental y transversal. Contando con la muestra de 359 turistas, utilizando como instrumentos la entrevista, observación y encuesta. En su resultado reveló que los niveles de satisfacción del turista relacionado con la atención que recibió por la empresa prestadora del servicio, es muy alta, pero se observó una insatisfacción marcada por carencia de correctas señalizaciones en el complejo, de esa forma se reconoció las insatisfacciones notorias por la situación de los servicios higiénicos que no son suficientes para los turistas, como de trocha que usa para las visitas del complejo.



## VII. CONCLUSIONES

**Primera:** Gestión de la biblioteca y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente, centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023 ( $r_s = ,939$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Segunda:** Sistema de organización y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente, en el centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023 ( $r_s = ,810$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Tercera:** Atención oportuna y calidad de servicio se encuentran asociadas altamente, en el centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023 ( $r_s = ,728$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Cuarta:** Marketing de uso y calidad de servicio se encuentran asociadas muy altamente en el centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023 ( $r_s = ,728$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

## VIII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al director del centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023, poner en descubierto las informaciones del estudio sobre Gestión de la biblioteca y calidad de servicio, todo ello relacionado con un plan de incentivos para crear una cultura gerencial y así promover un mayor compromiso por parte de los administrativos en el centro de idiomas. Este plan de incentivos debería incluir mecanismos para reconocer y premiar el desempeño destacado, promoviendo así una mayor implicación en la mejora continua de los servicios y procesos internos.

**Segunda:** Se recomienda al director del centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023, hacer capacitaciones en sistema de organización y la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC. Esta capacitación debería incluir formación en la gestión eficiente de procesos organizativos, así como en técnicas avanzadas de atención y servicio al cliente. El objetivo es optimizar los procedimientos internos y elevar los estándares de calidad en la interacción con los estudiantes, contribuyendo así a una experiencia educativa más satisfactoria y a un fortalecimiento de la reputación del centro.




**Tercera:** Se recomienda al director del centro de idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023, hacer capacitaciones en atención oportuna y calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, sobre procesos para que pueda agilizar los servicios con eficiencia y eficacia. La capacitación deberá incluir técnicas avanzadas en gestión del tiempo, manejo de solicitudes y

resolución de problemas, con el fin de mejorar la respuesta a las necesidades de los estudiantes y optimizar el desempeño general del centro de idiomas.

**Cuarta:** Se recomienda que el director del Centro de Idiomas Berlitz Centers del Perú S.A.C. implemente un programa integral de capacitación en marketing y calidad de servicio dirigido a los estudiantes de la BCIBC del Perú S.A.C. en el año 2023. Este programa debería enfocarse en la aplicación efectiva de estrategias de marketing digital y técnicas de atención al cliente, con el objetivo de mejorar la experiencia del estudiante y aumentar la satisfacción general. La capacitación debe incluir módulos teóricos y prácticos que capaciten a los participantes en el uso eficiente de herramientas de marketing y en la optimización de los estándares de servicio.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrauch, M.I (2013). *Metodología de las ciencias sociales. Antología*; México: enep Acatlán. 
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Pearson Educación, Colombia. 
- Chariguamán D. (2019) *El Servicio al Cliente en la Imagen Corporativa de la Compañía de Transporte Escolar Cotranseptur de la Ciudad de Puyo*:
- Crosby, Philip. (1994) *Calidad sin lágrimas*. Compañía Editorial Continental.
- Díaz. V. (2009). *Metodología formal de la investigación científica* (2ª Ed), México: Limusa.
- Drucker, P. y Zahra, S. (2003). An Interview with Peter Drucker. The academy of Management Executive (9-12).
- Griful P-, Eulalia (2002). *Gestión de la calidad*. Ediciones UPC, 2002
- González, J. M. (2012). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta Publicaciones. Recuperado el 24 de enero del 2020.
- Guevara, G., Verdosoto, A. y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa* (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. Revista científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento). Recuperado de: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Moreno, K.E.(2021)“*La calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa de la Agencia de Marketing Hand to Hand S.A.C., Trujillo 2020*”.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (13ª Edición). Ecoe ediciones
- Murray, P. (2002). *Gestión-Información-Conocimiento. Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, año 4, (14), <http://bibliotecas.rcp.net.pe/biblios> (Consultado: enero 2003).
- Paredes M. (2015).“*Evaluación de la Imagen Corporativa de los establecimientos de alojamiento del Cantón Guano, provincia de Chimborazo*”.
- Pérez, B. M (2020). *Calidad de servicio e imagen corporativa en la empresa comercializadora Ray of Light. S.A.C.*

- Salas E. (2021) *"Influencia de la Calidad de Servicio en la Imagen Corporativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A"*. 
- Salinas, P (2016). *Metodología de la investigación científica*. Universidad de Los Andes Mérida. Venezuela. 
- Valderrama, S. (2016). *Metodología de la investigación en sociales, Perú: UNMSM*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales>. 
- Valenzuela, R. (2021) *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional del Cusco 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57291>
- Alén, M., & Fraiz, J. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120878011>
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). *Tables for Statisticians*. New York: Barnes & Noble.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos, Primera Edición
- Contreras, E. (2021). *Calidad percibida del servicio, satisfacción e intención de revisita del turista en destinos turísticos de Boyacá, Colombia*. (Tesis doctoral) EAN Universidad. Bogotá, Colombia. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11426>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. 6ta. Edición.
- Hernández, R. y Mendoza, C., (2018). *Metodología d la investigación*. (6a ed.), Editorial Mc Graw-Hill.
- Huergo, A. (2020). *Las sanciones administrativas*, Iustel, Madrid, 2007
- Iraossi, G. (2011) *Metodología de la investigación* Santiago de Chile: Santillana
- Juran, J. M. (2015). *Critical evaluations in business and management*. Industrial quality control
- Kayat, K., & Hai, M. A. (2014). Perceived service quality and tourists' cognitive image of a destination. *Anatolia – An International Journal of Tourism and*

*Hospitality Research*, 25(1), 1-12. <http://doi.org/10.1080/13032917.2013.814580>

- Lema, M. V. (2007). *La calidad en las empresas de servicios turísticos*. Santa Cruz- Bolivia.
- Matsumoto, R (1994). “*Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*”. 2014. ISSN: 1994-3733.
- Molina, M. (2018). *Análisis del perfil y grado de satisfacción del turista cultural que visita el centro histórico de Quito*. (Tesis de titulación) Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT), 2011 Turismo Accesible. Madrid.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). *Un modelo conceptual de la Calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura*. México: Mc Graw Hill
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Recalde, M. (2015). “*Calidad del Servicio y su incidencia en la Imagen Corporativa del Hotel Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga*”.
- Sampieri, R. (2011). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Sotelo, O. (2020). *Analizar la calidad de servicio y la influencia en el nivel de satisfacción del visitante al museo arqueológico en el nivel de satisfacción del visitante al museo arqueológico de la Universidad Católica de Santa María – 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.
- Tanković, A.C. Vitezić, V 2 Y Kraljić, V. (2020). *Employee communication and soft skills influencing tourists’ satisfaction*. Varna University Of Management

- Taño, Gutiérrez, D; Hernández Méndez Gernández, J.; Díaz Armas, Armas ,R J(2020). *Satisfacción del turista con la experiencia de compra de souvenirs: el caso de un destino insular masivo de sol y playa* Universidad de La Laguna
- Tosun, C., Dedeoğlu, B. B., & Fyall, A. (2015). Destination service quality, affective image and revisit intention: The moderating role of past experience. *Journal of Destination Marketing and Management*, 4(4), 222-234. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.08.002>
- Vera, J y Trujillo, A. (2018) “*El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*”. Contaduría y administración. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
- Velez, Cecilia; Alejo, Oscar J.; Tafur, Guillermo & Bustamante, Miguel A. (2020) *Análisis de la satisfacción del turista con relación a factores tecnológicos y la autogestión de la información*. Inf. tecnol. vol.31, n.4, pp.61-70. ISSN 0718-0764. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400061>. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3803>

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** “Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023”

**Autores:** Roque Yana José Luis, Sanchez Vargas Evelin Fiorella y Servillon Evaristo Peter Martin

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Gestión de la biblioteca</b>				
¿De qué manera la Gestión de la biblioteca se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023?	Determinar la relación entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023	Existe relación significativa entre la Gestión de la biblioteca con la calidad de en los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC, 2023	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Sistema de organización	Distribución de ambiente Distribución de tipo de texto Preparación de personal	1-10	ESCALA: Ordinal	Alta <107 - 145>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Atención Oportuna	Disponibilidad de información Asesoría Sistema de Operacionalización	11-20	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), En Casi	Media <68 - 106> Baja
PE1. ¿De qué manera el sistema de organización se relaciona con la calidad de servicio a los	PE1. Determinar la relación entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC	HE1. Existe relación significativa entre el sistema de organización con la calidad de servicio a los					



estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC?  
 PE2. ¿De qué manera la atención oportuna se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC?  
 PE3. ¿De qué manera el marketing de uso de la biblioteca se relaciona con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC?

PE2. Determinar la relación entre la atención oportuna con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC  
 PE3. Determinar la relación entre el marketing de uso de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC  
 HE2. Existe relación significativa entre la atención oportuna con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC  
 HE3. Existe relación significativa entre el marketing de uso de la biblioteca con la calidad de servicio a los estudiantes en la (BCIBC) del Perú SAC

Marketing de uso  
 Difusión de textos  
 Calidad de servicio  
 Calidad de información

21-29  
 nunca (2),  
 Nunca (1)  
 <29 - 67>

**Variable 2 Calidad de servicio**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Confiabilidad	Confiabilidad de los empleados.	1-5		
	Cumplimiento de los horarios establecidos.			
	Información clara y precisa.			
Capacidad de Respuesta	Conclusión de trámites en tiempo razonable.	6-10		
	Atención rápida y expedita.			
	Disposición de los instructores para resolver dudas e inquietudes.			

	Posesión de las competencias por parte de los instructores para ofrecer un servicio adecuado.			
Seguridad	Competencia de los empleados administrativos.	11-14		
	Capacidad de respuesta a quejas y reclamos.		ESCALA:	Bueno
				<82 - 110>
			Ordinal	
Empatía	Interés de los instructores por las inquietudes planteadas por los alumnos.		-	Regular
	Atención y cortesía de los instructores.	15-18	Fuertemente en desacuerdo (1)	<52 - 81>
	Respeto de parte de los instructores.		Débilmente en desacuerdo (2)	Malo
				<22 - 51>
Aspectos tangibles	Estado de la infraestructura del Centro de Idiomas Berlitz.		Medianamente en desacuerdo (3)	
	Estado de equipos e instalaciones.	19-22	Mayormente de acuerdo (4)	



Nivel de seguridad al interior del Centro de Idiomas Berlitz.

Fuertement e de acuerdo (5)

**Nivel - diseño de investigación**

Enfoque: Cuantitativa

Método: Hipotético deductivo

Tipo: Básica

Nivel: Correlacional

Diseño: No experimental

**Población y muestra**

**Población:**

939 Alumnos

**Muestra**

274 Alumnos

**Técnicas e instrumentos**

**Variable 1:** Gestión de la biblioteca

Técnicas: encuesta.

Instrumentos: cuestionario

**Estadística a utilizar**

DESCRIPTIVA:

Presentación en tablas de frecuencias, porcentajes y figuras de las variables y sus dimensiones

INFERENCIAL:

La contrastación de hipótesis se llevó a cabo con el coeficiente Rho Spearman

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario gestión de la biblioteca

**Estimado Alumno(a):** En esta encuesta se han considerado proporciones para que puedan ser evaluadas objetivamente respecto a la gestión de la biblioteca por lo que se te invoca responder todos los ítems a fin de realizar una evaluación y buscar el mejoramiento del servicio.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con un (x) en el recuadro que corresponda según nivel de aceptación de las proposiciones. La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

Nº	ITEMS	PUNTAJES				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SISTEMA DE ORGANIZACION						
1	Existencia de un lugar cómodo y acogedor					
2	Infraestructura adecuada					
3	Superficie destinada de las salas de lectura					
4	Disponibilidad de asientos					
5	Localización de información usando el sitio web de la biblioteca					
6	Disponibilidad de computadoras					
7	Existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual					
8	Disponibilidad de los equipos audiovisuales					
9	Existencia de Colecciones completas del material bibliográfico					
10	Disponibilidad de los títulos					
DIMENSIÓN ATENCION OPORTUNA						
11	Disposición de ayudar al alumno					
12	Acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos					
13	Ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual					

14	Acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco					
15	Dar a los alumnos un trato personal					
16	Empleados que tratan a los lectores de manera atenta					
17	Cortesía mostrada por los empleados					
18	Satisfacción de los alumnos con el servicio de la biblioteca					
19	Apoyo de la biblioteca para mi aprendizaje (o mis necesidades de investigación o de enseñanza)					
20	Satisfecho con la manera cómo me tratan en la biblioteca					
DIMENSIÓN: MARKETING DE USO						
21	Colecciones impresas con adecuada cobertura de información					
22	Uso de las bases de datos					
23	Frecuencia de uso del material de la biblioteca					
24	Uso de artículos en formato electrónico					
25	Charlas de capacitación para los alumnos					
26	Uso de las colecciones					
27	Uso de la colección por área temática					
28	Frecuencia usas los servicios de la biblioteca a través de internet					
29	Servicios y Colección disponibles					

## Cuestionario calidad de servicio



**Señor (Srta.) Alumno (a):** Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente



**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con un **(x)** en el recuadro que corresponda según nivel de aceptación de las proposiciones. La escala de valoraciones la siguiente:




1	2	3	4	5
Fuertemente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Mayormente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo

	ITEM					
N°	<b>Confiabilidad.</b>	1	2	3	4	5
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega en el centro de idiomas hasta que atienden a un cliente, sea corto.					
2	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un alumno para citas programados					
3	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al alumno es apropiada.					
4	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados del centro de idiomas en Berlitz se muestren muy interesados en resolverlo					
5	El personal del centro de idiomas y otros empleados transmitan al alumno alto grado de confianza.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
6	El tiempo de espera en el centro de idiomas para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto					
7	Los administrativos siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del estudiante					
8	Los administrativos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
9	Los administrativos cooperen entre sí para responder a las necesidades del alumno					

10	La respuesta a las quejas o reclamos del alumno, se da cuando se necesita						
	<b>Seguridad</b>						
11	La solución dada por los administrativos del centro de idiomas -a la necesidad del alumno, es apropiada						
12	La sala de espera donde ubiquen al alumno siempre es la apropiada						
13	El personal del centro de idiomas tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del alumno						
14	El personal del centro de idiomas responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del alumno						
	<b>Empatía</b>						
15	El trato dado al alumno por parte del personal del centro de idiomas es excelente						
16	El trato dado al alumno por parte de los vigilantes del centro de idiomas es excelente						
17	La atención a las necesidades individuales de los alumnos, es excelente						
18	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del alumno es excelente						
	<b>Aspectos tangibles</b>						
19	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable						
20	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable						
21	La presentación personal de los empleados es excelente						
22	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.						

### Anexo 3: certificados de validación de los instrumentos

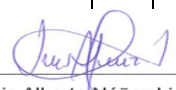
INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante				Cargo e institución donde labora				Nombre del instrumento				Autor(a)(res) del instrumento										
Abner Chávez Leandro				Docente Universitario UNAC, UCV				Gestión De la biblioteca				Gómez (2008)										
Título del estudio: "Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023",																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																				X	90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																				X	90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	90%
		<b>PROMEDIO</b>																		<b>90%</b>		
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												<b>X</b>								
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>22/05/23</b>				<b>22469265</b>								<b>962970907</b>										
<b>Lugar y fecha</b>				<b>DNI</b>				<b>Firma del experto</b>				<b>Teléfono</b>										



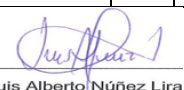


INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante						Cargo e institución donde labora						Nombre del instrumento						Autor(a)(res) del instrumento				
Abner Chávez Leandro						Docente Universitario UNAC, UCV						Calidad de servicio						Parasuraman, Zeithaml, A. & Berry, L. (1994)				
Título del estudio: "Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023",																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN:</b> Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%			REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL		
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8		8	9
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9		9	1
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			X	90%	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																			X	90%	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	90%	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	90%	
																			<b>PROMEDIO</b>		<b>90%</b>	
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación																	<b>X</b>			
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>22/05/23</b>						<b>22469265</b>												<b>962970907</b>				
<b>Lugar y fecha</b>						<b>DNI</b>						<b>Firma del experto</b>						<b>Teléfono</b>				




INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Luis Alberto Núñez Lira					Docente Universitario UNMSM, UCV					Gestión De la biblioteca					Gómez (2008)							
Título del estudio: "Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023",																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN:</b>																						
<b>Coloque X el porcentaje, según intervalo</b>																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	90%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			X	90%	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	90%	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																			X	90%	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	90%	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	90%	
8.COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones																			X	90%	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	90%	
<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación													<b>X</b>							
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>24/05/23</b>					<b>08012101</b>					 Luis Alberto Núñez Lira					<b>964638264</b>							
<b>Lugar y fecha</b>					<b>DNI</b>					<b>Firma del experto</b>					<b>Teléfono</b>							




INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																										
DATOS GENERALES:																										
Apellidos y nombres del informante				Cargo e institución donde labora				Nombre del instrumento				Autor(a)(res) del instrumento														
Luis Alberto Núñez Lira				Docente Universitario UNMSM, UCV				Calidad de servicio				Parasuraman, Zeithaml, A. & Berry, L. (1994)														
Título del estudio: "Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023",																										
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																										
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%			REGULAR 21-40%			BUENA 41-60%			MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL									
		0	6	1	1	2	3	3	4	4	4	5	5	6	6	7		7	8	8	9	9	1			
		1	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7		8	8	9	9	0	0			
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																						X		90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																							X		90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																							X		90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																							X		90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																							X		90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																							X		90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																							X		90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																							X		90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																							X		90%
		<b>PROMEDIO</b>																					<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación										<b>X</b>														
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																								
		Se adjuntan o procede su aplicación																								
<b>24/05/23</b>				<b>10352960</b>				 Luis Alberto Núñez Lira				<b>952984562</b>														
<b>Lugar y fecha</b>				<b>DNI</b>				<b>Firma del experto</b>				<b>Teléfono</b>														



INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante						Cargo e institución donde labora						Nombre del instrumento						Autor(a)(res) del instrumento				
Mejía Montenegro Genebrardo						Docente Universitario, UNMS						Gestión De la biblioteca						Gómez (2008)				
Título del estudio: "Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023",																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8		9
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9		1
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																				X	90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																				X	90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	90%
																			<b>PROMEDIO</b>		<b>90%</b>	
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												X								
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>26/05/23</b>						<b>09797698</b>												<b>965638263</b>				
<b>Lugar y fecha</b>						<b>DNI</b>						<b>Firma del experto</b>						<b>Teléfono</b>				





INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento							
Mejía Montenegro Genebrardo					Docente Universitario, UNMS					Calidad de servicio					Parasuraman, Zeithaml, A. & Berry, L. (1994)							
Título del estudio: "Gestión de la Biblioteca y Calidad de Servicio a los Estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023",																						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN:</b> Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADOR ES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X	90%		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	90%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																		X	90%		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	90%	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																		X	90%		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	90%	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X	90%		
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X	90%		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X	90%		
<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>			
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>												Procede su Aplicación				X						
												Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones										
												Se adjuntan o procede su aplicación										
<b>26/05/23</b>					<b>09797698</b>										<b>965638263</b>							
<b>Lugar y fecha</b>					<b>DNI</b>					<b>Firma del experto</b>					<b>Teléfono</b>							

*(Handwritten signatures)*

## Anexo 4 Confiabilidad y validez de los instrumentos

Tabla 3

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de la biblioteca*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Abner Chávez Leandro	Valido y aplicable
2	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Valido y aplicable
3	Dr.	Mejía Montenegro Genebrardo	Valido y aplicable

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento gestión de la biblioteca, el dictamen obtenido es que el instrumento tiene validez y es aplicable.

Tabla 4

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Abner Chávez Leandro	Valido y aplicable
2	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Valido y aplicable
3	Dr.	Mejía Montenegro Genebrardo	Valido y aplicable

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento calidad de servicio, el dictamen obtenido es que el instrumento tiene validez y es aplicable

Tabla 5

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad



De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Para determinar el coeficiente de alfa de Cronbach se realizó en una prueba piloto de 30 estudiantes en Berlitz Centers del Perú S.A.C, 2023”, donde los datos se pasaron al programa SPSS 25, el cual nos dio como resultado:

Tabla 6

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión de la biblioteca	0,89	29
Calidad de servicio.	0,92	22.

La prueba piloto para los instrumentos, el alfa de Cronbach obtenido 0,89 y 0,92, para Gestión de la biblioteca y Calidad de servicio, evidenciándose que ambas variables tienen una fuerte y alta confiabilidad.

# Anexo5: Base datos de los instrumentos

Base datos: gestión de la biblioteca																															
Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29		
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	3		
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5		
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5		
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4		
7	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4		
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
10	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4		
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	2	4	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4		
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4		
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4		
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	2	3	2	2	1	3	
18	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5		
19	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5		
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5		
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5		
22	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
23	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	5	4	5		
24	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5		
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	5		
26	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	4		
27	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	4		
28	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	3		
29	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	4		
30	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2		
31	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4		
32	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3		
33	1	5	2	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	4	1	2	5	4		
34	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
35	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3		
36	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	3		
37	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	2	5	3	5		
38	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5		
39	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
40	1	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3			
41	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4		
42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
43	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4		
44	1	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5		
46	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4		
47	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	5	3	2	4	3	
48	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4		
49	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4		
50	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4		
51	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
52	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	3		
53	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5		
54	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5		
55	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5		
56	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5		
57	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
58	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	5	2	3	3	3	5	4	
59	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	
60	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	5		
61	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4		
62	3	4	1	4	3	5	3	4	5	4	2	5	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	4		
63	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	3		
64	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	4	2	1	5	3	2	2	1	4
65																															



91	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5					
92	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4				
93	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5					
94	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5					
95	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	5	4					
96	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4					
97	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	2	4					
98	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	5	4					
99	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	5	4					
100	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5					
101	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	3	3	3					
102	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	3	2	4	5	3	5	2	5	5					
103	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5					
104	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	5	5					
105	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	2	3	1	5	5					
106	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5					
107	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	4	5	4					
108	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5					
109	1	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	1	2					
110	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4					
111	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5					
112	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4					
113	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5					
114	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5					
115	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	4					
116	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	2	4	3	4				
117	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4					
118	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	3	5	4			
119	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4		
120	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5				
121	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	2	2	1	3			
122	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5				
123	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5				
124	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5		
125	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	2	3	1	5		
126	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
127	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	4	5	4	5			
128	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4			
129	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	5	5	5	5				
130	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	4			
131	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	2	4	2	2	5	4	1	3	5	4		
132	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	3		
133	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	4	2	1	4	2	2	1	4		
134	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2		
135	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
136	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4		
137	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	5	4		
138	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
139	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5		
140	3	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	3		
141	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4		
142	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
143	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	4	4		
144	2	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
145	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
146	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4		
147	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4		
148	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	2	2	4		
149	1	3	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4
150	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2																					

181	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4	
182	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
183	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
184	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4
185	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	4
186	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	
187	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	
188	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	
189	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
190	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	3	
191	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5	
192	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	
193	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5	5	
194	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	
195	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
196	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	5	4	
197	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	
198	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	5	
199	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	
200	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	4	
201	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	3	
202	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	4	
203	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	
204	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	
205	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	
206	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	5	4	
207	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	
208	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3	
209	3	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	2	5	3	1	2	
210	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	
211	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
212	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4	
213	2	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
214	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
215	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	
216	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	5	2	4	3	
217	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	
218	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	
219	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	
220	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
221	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	3	
222	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5	
223	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	3	
224	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	
225	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	
226	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
227	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	
228	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	
229	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
230	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4	
231	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
232	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
233	2	3	1	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	
234	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	
235	3	5	4	2	4	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	2	3	5	4	
236	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
237	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	3	
238	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	4	5	5	3	5	2	5	5	
239	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	
240	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5	
241	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	
242	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
243	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	5	
244	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
245	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	5	
246	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2			

Base datos: calidad de servicio																						
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	5
2	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4
3	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5
4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1
6	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1
7	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
8	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5
9	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
10	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
11	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3
12	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
13	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
14	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3
15	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2
16	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3
17	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3
18	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1
19	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5
20	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1
21	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
22	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
23	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4
24	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3
25	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	1	2	4	3
27	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4
28	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	3	5
29	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4
30	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	1	3	2	2
31	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5
32	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3
33	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	1	5	2	3
34	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
35	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3
36	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	3	1	4	5
37	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4
38	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5
39	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
40	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1
41	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1
42	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
43	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
44	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3
45	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
46	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	3	1	3	3	1	3	3
47	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
48	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4
49	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3
50	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2
51	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3
52	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3
53	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	1	3	3	3	1	1
54	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5
55	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1
56	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
57	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
58	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
59	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
60	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	1	3	3	3	3
61	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3
62	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4
63	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5
64	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	1	3	4	4	4
65	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2
66	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5
67	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3
68	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3
69	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
70	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3	3
71	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1
72	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1
73	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
74	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
75	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
76	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
77	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3
78	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
79	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
80	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3	3
81	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2
82	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3
83	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3
84	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1
85	2	2	4</																			

91	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
92	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
93	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
94	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
95	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3
96	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
97	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
98	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3
99	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4
100	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3
101	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3
102	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	1	2	3	3	1	
103	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5
104	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1
105	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
106	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
107	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4
108	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3
109	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	1
110	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	1
111	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5
112	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
113	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3
114	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
115	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	3	1	3	3
116	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
117	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4
118	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	2	3	5	3
119	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2
120	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	1	5	1	3
121	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3
122	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	1
123	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5
124	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	3	3	4	1
125	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
126	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
127	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
128	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
129	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3
130	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4	3	2	2	4	3
131	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4
132	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	
133	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4	1	3	4	4	4
134	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2
135	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	
136	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3
137	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2	3	2	5	2	3
138	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
139	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	3
140	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1
141	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	
142	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
143	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
144	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
145	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
146	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3
147	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
148	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
149	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3
150	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2
151	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3
152	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3
153	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1
154	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	4	5	1	1	4	5	
155	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4
156	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5
157	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
158	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	1	3	5	3	1
159	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1
160	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
161	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
162	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3
163	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
164	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1	3	2	3	1	3
165	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
166	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
167	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5	3	1	3	5	3
168	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	3	5	4	2
169	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3
170	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3
171	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	2	3	3	1
172	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5
173	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	1	3	4	1
174	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
175	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
176	5	2	3	3	3																	

181	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4			
182	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5			
183	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4			
184	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4			
185	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4			
186	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4			
187	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4			
188	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4			
189	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5			
190	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	3			
191	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5			
192	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5			
193	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5	5			
194	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	2	3	1	5		
195	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5			
196	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	4		
197	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5			
198	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	5			
199	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4		
200	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	4			
201	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	2	3	5	3		
202	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	4			
203	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2			
204	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4		
205	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3			
206	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	5	4			
207	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5		
208	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3			
209	3	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	2	5	3	1	2	5	3	
210	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4			
211	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
212	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4		
213	2	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5		
214	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
215	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4			
216	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	5	2	4	3	4		
217	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4			
218	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4			
219	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4			
220	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5		
221	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	2	1	3		
222	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5		
223	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	3			
224	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5		
225	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5		
226	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
227	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3			
228	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4		
229	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
230	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4		
231	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
232	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
233	2	3	1	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	3	5	4	1	3	5	4	
234	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	3		
235	3	5	4	2	4	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	5	3	5	4	4		
236	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
237	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	2	1	4	3	2	2	1	3
238	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	4	5	5	3	5	2	5	5	5		
239	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5		
240	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	5		
241	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	5		
242	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
243	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	4		
244	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	
245	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3</												