

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

**OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE PRÉSTAMOS, ADQUISICIÓN DE SERVICIOS Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA BIBLIOTECA “VICENTE
ALEMÁN” DE LA UNAG**

POR:

WILMER ISAUL HERNANDEZ ALVARADO

INFORME FINAL



CATACAMAS, OLANCHO, HONDURAS C.A.

DICIEMBRE, 2025

OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE PRÉSTAMOS, ADQUISICIÓN DE SERVICIOS Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA BIBLIOTECA “VICENTE
ALEMÁN” DE LA UNAG

POR:

WILMER ISAUL HERNANDEZ ALVARADO

ASESOR PRINCIPAL

NERIS YESSENIA ESCOBAR RAMOS M. Sc.

PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA PRESENTADA A LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE AGRICULTURA COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCION
DEL TITULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AGROPECUARIAS

CATACAMAS, OLANCHO, HONDURAS C.A.

DICIEMBRE 2025

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO por regalarme la vida, darme fuerza y salud, para poder afrontar cada uno de los retos que se me han presentado en la vida.

A MIS PADRES, Isaul Hernandez (Q.D.D.G.) y María Alvarado, por guiarme, y enseñarme a caminar en la vida e inculcarme principios cristianos y valores morales.

A MI ESPOSA, Erika Sánchez, por animarme a no rendirme durante los años de estudio y por estar a mi lado en cada uno de los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODO PODEROSO, porque sin su voluntad nada es posible.

A MIS PADRES, Isaul (Q.D.D.G.) y María por guiarme en esta vida, enseñarme el temor a Dios.

A MIS HERMANAS, Dinora, Belkis y Nelson, por su ayuda en los momentos difíciles.

A la M. Sc. Neris Escobar y la Lic. Celeste Mendoza, por creer que si valía la pena hacer un último esfuerzo.

A mis asesores **M. Sc. Neris Escobar, M. Sc. Bessy Mejía, M. Sc. Mariano Guillen**, por su apoyo, orientación y tiempo para poder culminar este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
LISTA DE FIGURAS.....	vii
LISTA DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS	2
2.1 General.....	2
2.2 Específicos.....	2
III. JUSTIFICACIÓN	3
IV. GENERALIDADES	4
4.1 Antecedentes de la UNAG.	4
4.2 Biblioteca “Vicente Alemán” de UNAG.....	5
4.3 Objetivos de la biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG.	5
4.4 Servicios que Brinda la Biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG	6
4.5 Misión de la Biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG.	6
4.6 Visión de la Biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG.....	6
4.7 Organigrama	7
4.8 Herramientas Digitales que ofrece la Biblioteca “Vicente Alemán”	7
4.9 Innovación Bibliotecaria.....	8
4.10 La Biblioteca Digital	8
4.11 Gestión de Calidad en la Biblioteca	8
4.12 Sistemas de Gestión Bibliotecaria Digital (KOHA).....	9
V. METODOLOGÍA.....	10
5.1 Metodología.....	10
5.2 Población y Muestra	10
5.2 Materiales y Equipo.....	10
5.3 Actividades	10
5.4 Actividades Realizadas.....	12
VI. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	13
6.1 Técnica e Instrumentó de Recolección de Datos.....	13

6.2	Análisis de Datos	13
VII.	APORTE.....	19
	PLAN ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE PRESTAMOS EN LA BIBLIOTECA “VICENTE ALEMÁN”	19
	• Diagnóstico de la Situación Actual	19
	• Estrategia 1: Modernización Tecnológica.	20
	• Estrategia 2: Optimización del sistema KOHA.	20
	• Estrategia 3: Fortalecimiento de Capacidades Mediante Capacitación y Promoción. 20	
	• Recursos Necesarios.	21
	• Evaluación y Seguimiento.	21
	• Resultados Esperados.	21
VIII.	CONCLUSIONES.....	22
IX.	RECOMENDACIONES.	23
X.	BIBLIOGRAFIA.	24
	ANEXOS.....	25

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la biblioteca "Vicente Alemán"	7
Figura 2 Gráfico Tipo de Usuario.....	14
Figura 3 Gráfico Genero.....	14
Figura 4 Gráfico Frecuencia de Visita a la Biblioteca.....	15
Figura 5 Gráfico Propósito de Visita.....	15
Figura 6 Gráfico Diligencia de Atención por parte de Empleados.....	16
Figura 7 Tiempo de Atención Módulo de Préstamos	17
Figura 8 Gráfico Registro de Préstamo KOHA.....	17
Figura 9 Gráfico Disponibilidad de Libros.....	18

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta Aplicada	25

RESUMEN

La práctica profesional supervisada tiene como finalidad optimizar el flujo de préstamos de material bibliográfico en la Biblioteca “Vicente Alemán” de la Universidad Nacional de Agricultura (UNAG), con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al usuario.

Se evidenció que el proceso actual de servicios puede ser objeto de mejora, en los tiempos de respuesta al registrar el derecho a la obtención de un préstamo, de la bibliografía física disponible en las instalaciones de la biblioteca “Vicente Alemán”.

La propuesta de mejora plantea la implementación de lectores de códigos de barras, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta. Para incrementar la eficiencia operativa, fortaleciendo la gestión bibliotecaria y alineándola con la visión institucional de una universidad transformadora y tecnológicamente innovadora.

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Agricultura (UNAG) es una institución de educación superior orientada a la formación de profesionales en las diversas carreras, Ingeniería Agronómica, Ingeniería en Gestión Integral de los Recursos Naturales, Ingeniería en Tecnología Alimentaria, Medicina Veterinaria, Ingeniería en Zootecnia, Administración de Empresas Agropecuarias, Licenciatura en Economía Social Agraria, Ingeniería en Agroexportación, todas competentes en el ámbito agropecuario, con base en el modelo pedagógico de aprender haciendo. En este contexto, la Biblioteca “Vicente Alemán” desempeña un papel crucial en el acceso y gestión del conocimiento.

La Biblioteca “Vicente Alemán” de la universidad nacional de agricultura (UNAG) desempeña un papel fundamental en el apoyo a la comunidad universitaria en la búsqueda del conocimiento e investigación. Sin embargo, el proceso de préstamos de material bibliográficos presenta debilidades, por eso es importante realizar una evaluación de su estado operativo para identificar las áreas a mejorar y poder optimizar sus operaciones.

El objetivo de la práctica profesional supervisada, fue analizar la optimización de los servicios que brinda la biblioteca “Vicente Alemán” a la comunidad universitaria y a sus visitantes en general. La investigación adopta un **enfoque mixto**, combinando métodos **cualitativos y cuantitativos** para analizar y optimizar el proceso de préstamo en la Biblioteca.

Durante el periodo de la práctica, se llevó a cabo un análisis en los procesos internos de la biblioteca “Vicente Alemán”, ubicada en las instalaciones de la universidad. A partir de este análisis se formularon diversas propuestas enfocadas en la optimización y mejora continua de dichos procesos, con el objetivo de fortalecer la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Esta mejora no solo contribuye al crecimiento institucional de la biblioteca, sino que también potencia las experiencias de los usuarios, garantizando un servicio más accesible, eficiente y de mayor calidad para toda la comunidad universitaria.

II. OBJETIVOS

2.1 General

Optimización del flujo de préstamos, adquisición de servicios y satisfacción del usuario en la Biblioteca Vicente Alemán de la UNAG.

2.2 Específicos

Evaluar la calidad de los servicios que se prestan a los estudiantes dentro de la biblioteca Vicente Alemán, de la UNAG.

Identificar porque el poco uso de las plataformas virtuales por parte de los estudiantes en la biblioteca Vicente Alemán, de la UNAG.

Aplicar una encuesta de satisfacción a los estudiantes en relación a los servicios que se presenta dentro de la biblioteca Vicente Alemán de la UNAG.

III. JUSTIFICACIÓN

La optimización del flujo de préstamos de la Biblioteca “Vicente Alemán” es esencial por varias razones:

Eficiencia operativa: La reducción de tiempos de atención permitirá atender un mayor número de usuarios en menos tiempo, liberando recursos humanos para otras funciones estratégicas.

Mejora de la calidad del servicio: Los estudiantes y docentes tendrán acceso más rápido y confiable a los materiales bibliográficos, fortaleciendo el aprendizaje y la investigación.

Control: La implementación de sistemas automatizados permitirá un registro más preciso de los préstamos, devoluciones y sanciones, disminuyendo errores y pérdidas de material.

Alineación institucional: Esta mejora respalda la visión de la UNAG de ser una universidad transformadora, innovadora y reconocida internacionalmente, integrando tecnología y eficiencia en sus procesos internos.

Desde una perspectiva académica, el proyecto aplica principios de administración de procesos, gestión de calidad y optimización operativa.

IV. GENERALIDADES

4.1 Antecedentes de la UNAG.

En 1950, el presidente de Honduras era el Doctor Juan Manuel Gálvez, que, junto a la iniciativa de un grupo de ciudadanos del departamento de Olancho, liderados por Don Alberto Díaz Osorio Q.E.P.D., Don Vicente Alemán y otros, sancionó el decreto No. 35, que le dio vida a la Escuela Granja Demostrativa.

En 1968, la Escuela cambia su denominación por el de Escuela Nacional de Agricultura (ENA) con un nuevo nivel académico: Bachiller en Ciencias Agrícolas, el que podía ser obtenido después de cursar tres años de estudios, con el requisito de ingreso de ciclo común general.

En febrero de 1978, mediante Decreto No. 587, el Estado en Consejo de Ministros acuerda elevar el nivel académico de la ENA a superior no universitario. Con este nivel académico se otorgaba el título de Agrónomo mediante un plan de estudios diseñado para tres años, exigiéndose un título de educación media como requisito de ingreso.

En 1994, por Decreto No. 200-58-94, la ENA se incorpora al sistema de educación superior, otorgando desde entonces el título de Ingeniero Agrónomo en el grado de Licenciatura. Este plan de estudios se completa en cuatro años. (UNAG, 2025)

En el año 2002, mediante decreto 192-2001, la ENA pasa a llamarse Universidad Nacional de Agricultura (UNAG), una institución de educación superior con autogobierno dedicada a la formación de profesionales en las ciencias agropecuarias y afines actualmente cuenta con las siguientes carreras:

- Ingeniería Agronómica

- Ingeniería en Gestión Integral de los Recursos Naturales
- Ingeniería en Tecnología Alimentaria
- Medicina Veterinaria
- Ingeniería en Zootecnia
- Administración de Empresas Agropecuarias
- Licenciatura en Economía Social Agraria
- Ingeniería en Agroexportación

En la actualidad también tiene a disposición de la población en general las maestrías en:

- Maestría en Recursos Naturales y Producción Sostenible
- Maestría en Ciencias Agroalimentarias
- Maestría en Gestión de la Producción Animal Sostenible
- Maestría en Suelos
- Maestría en Ciencias Agrarias

4.2 Biblioteca “Vicente Alemán” de UNAG.

La Biblioteca “Vicente Alemán” de la Universidad Nacional de Agricultura (UNAG) desempeña un papel fundamental en el apoyo a la comunidad universitaria en su búsqueda de conocimiento e investigación. El nombre de la biblioteca de la Universidad Nacional de Agricultura es en honor a Don Vicente Alemán quien fue un visionario del departamento de Olancho que junto con Don Alberto Díaz Osorio y otros, promovieron la creación de la Escuela Granja Demostrativa que fue fundada mediante decreto N0. 35 del 20 de enero de 1950 y que luego evoluciono hasta lo que hoy en día es la UNAG. (UNAG, 2025)

4.3 Objetivos de la biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG.

Es brindar a estudiantes, docentes e investigadores un espacio para el acceso a recursos bibliográficos, tecnológicos y de investigación.

4.4 Servicios que Brinda la Biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG

Actualmente los servicios que ofrece la biblioteca son: préstamo de libros físicos, material bibliográfico.

Y está a disposición de los usuarios los servicios electrónicos para consulta de libros en línea a través de programas como: eLibro Plataforma con una amplia colección de libros electrónicos en español de diversas disciplinas, AGORA ofrece acceso a recursos de investigación en agricultura para países en desarrollo, y repositorios como AMANGLANA documentos de carácter académico y científico producidos y custodiados por la UNAG. (Suazo, 2025)

4.5 Misión de la Biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG.

Institución de educación superior dedicada a la gestión del conocimiento con base en criterios de calidad, pertinencia, inclusión, innovación tecnológica e internacionalización en todo su accionar universitario, con enfoque de aprender haciendo, desarrollando ciudadanos con competencias técnicas y especializadas de las ciencias agropecuarias y áreas afines; y junto a la formación en ciudadanía y convivencia social contribuye a la solución de problemas prioritarios del desarrollo sostenible nacional. (Suazo, 2025)

4.6 Visión de la Biblioteca “Vicente Alemán” de la UNAG.

Una universidad reconocida internacionalmente como una institución de educación transformadora, sustentada en una comunidad de aprendizaje diversa y comprometida con el desarrollo humano, en valores éticos y morales, demostrando calidad académica por competencias y consolidada en el uso intensivo, innovador y propositivo de la ciencia y la tecnología, teniendo como objetivo esencial la formación de liderazgos y conocimientos sobre los cuales se sustenta el desarrollo sostenible de Honduras. (UNAG, 2025)

4.7 Organigrama



Figura 1. Organigrama de la biblioteca "Vicente Alemán"

4.8 Herramientas Digitales que ofrece la Biblioteca “Vicente Alemán”

La biblioteca “Vicente Alemán”, cuenta con un portal digital que ofrece un catálogo de biblioteca, donde se puede consultar la disponibilidad de libros y tesis en físico. Al igual que están disponible diferentes plataformas tales como:

- eLibro: plataforma con una amplia colección de libros electrónicos en español de diversas disciplinas.
- EBSCOhost: plataforma de investigación con acceso a base de datos académicos y artículos científicos.
- AGORA: plataforma la cual es una iniciativa de la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la Alimentación) que ofrece acceso a recursos de investigación en agricultura para países en desarrollo.
- AGRIS.FAO: base de dato global de la FAO con literatura científica y técnica en agricultura.
- Science Direct: plataforma para investigadores, estudiantes y profesionales que buscan información científica de alta calidad.
- Repositorio Mosquita: Espacio virtual que pone a disposición material de carácter científico y académico y cultural sobre el territorio.

- Repositorio de AMANGLANA: Tiene como propósito recopilar los documentos de carácter académico y científico producidos y custodiados por la UNAG.
- Repositorio CSUCA: Repositorio que pone a disposición material de carácter científico y académico.
- AUREA: Repositorio que fortalece las bibliotecas académicas y centros de documentación del país.

4.9 Innovación Bibliotecaria

Se considera innovación mejorar, prestar un nuevo servicio, hablamos de captura de valor, o valor para el usuario, de poco servirá una buena biblioteca si no proporcionamos un valor diferente al usuario. La innovación se produce en todo lugar y condición y depende más de las personas que de otros factores. (Riaza, 2014)

4.10 La Biblioteca Digital

Actualmente son fundamentales las bibliotecas híbridas en las que conviven el concepto de bibliotecas tradicional con el de bibliotecas digital documentos analógicos con documentos digitales que armonicen la tradición con la innovación. (Díaz Carreras, 2012)

4.11 Gestión de Calidad en la Biblioteca

Todos los sistemas de calidad deben estar enfocados al aumento de la satisfacción del cliente. Las bibliotecas tienen que estar atentas a las necesidades de sus usuarios las ventajas más importantes de esta orientación son:

- Comprensión óptima de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Vinculación de los objetivos de la biblioteca a esas necesidades y expectativas.
- Eficiencia en el uso de los recursos para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Esto se logra al alinear los objetivos de la biblioteca con las necesidades del usuario, lo que genera confianza, una mejor comunicación y un aumento del valor percibido. (Balagué & Saarti, 2014)

4.12 **Sistemas de Gestión Bibliotecaria Digital (KOHA)**

KOHA es un sistema integrado de gestión de bibliotecas de código abierto, utilizado ampliamente en instituciones educativas para controlar préstamos, devoluciones, inventario y estadísticas de uso. Sin embargo, el sistema requiere **complementos de automatización**, como lectores de códigos de barras y módulos de alertas, para maximizar su eficiencia. (Alvarez, 2020)

En la Biblioteca “Vicente Alemán”, KOHA se utiliza principalmente como registro digital, pero la falta de **automatización en la entrada de datos y la comunicación con usuarios** ha limitado su potencial. La literatura recomienda implementar módulos adicionales que envíen recordatorios automáticos y gestionen sanciones, reduciendo la intervención manual y mejorando la experiencia del usuario (Chiavenato, 2011).

V. METODOLOGÍA

5.1 Metodología

La metodología que se utilizó para el desarrollo de esta práctica profesional fue el análisis de proceso, para identificar cuello de botellas y oportunidades de mejora en los préstamos y adquisiciones, también se aplicaron encuestas y entrevistas a los estudiantes para poder medir su satisfacción en cuanto al servicio con el fin de que el aporte se adapte a las necesidades de los estudiantes.

5.2 Población y Muestra

Durante el desarrollo de práctica profesional se tomó como muestra a los estudiantes que visitan la biblioteca Vicente Alemán. A los cuales se les aplicó una encuesta. Anexo 1.

5.2 Materiales y Equipo

Los materiales y equipo necesarios que se utilizaron para la toma de datos y llevar a cabo las actividades asignadas fueron, material de oficina tal como: papel, lápiz, computadora, impresora, fotocopidora y acceso a herramientas de información digital disponible en biblioteca “Vicente Alemán”.

5.3 Actividades

La práctica de desarrollo en el perfil de asistente de biblioteca, donde se desarrollan las siguientes actividades.

- **Atención Personalizada a los estudiantes:** Etapa donde se lleva a cabo el registro de llegada del usuario al módulo de préstamos. Suministrar al usuario información sobre el uso del servicio manejo de catálogo y ficheros sobre el material existente. Recibir del usuario la solicitud de préstamo del material bibliográfico.

- **Consulta del catálogo físico y digital:** Verificación de disponibilidad del material.
- **Localización del material:** Búsqueda física del libro en estantes según el Sistema Decimal Dewey.
- **Sistema KOHA:** Introducción manual del código de barra del libro en el sistema. Este programa se retroalimenta con bibliografía nueva, la cual se ingresa a la base de datos.
- **Verificación de condiciones del material:** Revisión de estado físico para detectar daños o pérdidas.
- **Entrega al usuario:** Confirmación de préstamo y entrega del libro. Entrega al usuario el material bibliográfico solicitado, o recibir del usuario el material bibliográfico devuelto.
- **Mantener orden en el material bibliográfico:** Mantener ordenado el material bibliográfico en la estantería.
- **Orden y disciplina:** Velar por el orden y disciplina en la sala de lectura.
- **Realizar inventario:** Realizar inventario general de la biblioteca.
- **Remitir material a las sedes:** Remitir material bibliográfico a cada una de las sedes que tiene la Universidad Nacional de Agricultura las cuales se encuentran en: Centro Regional de Comayagua en Comayagua, El centro Regional de Tomalá en Intibucá, El centro Regional de Mistruck, en Gracias a Dios.
- **Aplicar Sanciones:** Aplicar sanciones a usuarios morosos esto generalmente se da por la entrega tardía de material bibliográfico.
- **Orden:** Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- **Actualización de Repositorio:** Alimentar o actualizar el repositorio de AMANGLANA donde se encuentran disponible de forma digital todas las tesis.

- **Apoyo a eventos:** Como asistentes de biblioteca se le brinda apoyo a los compañeros de otros departamentos cuando realizan eventos en las instalaciones de la biblioteca.

5.4 Actividades Realizadas.

Durante el periodo de la práctica profesional supervisada se realizó cada una de las actividades mencionas, con el objeto de mantener actualizada la información.

VI. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

La Biblioteca Vicente Alemán, cuenta con 6 empleados administrativos, y el jefe de la biblioteca, más dos empleadas del área de aseo. La prestación de servicio que se brindan a la biblioteca en: áreas de estudios, prestamos de recursos bibliográficos, tanto físicos como digitales.

6.1 Técnica e Instrumentó de Recolección de Datos

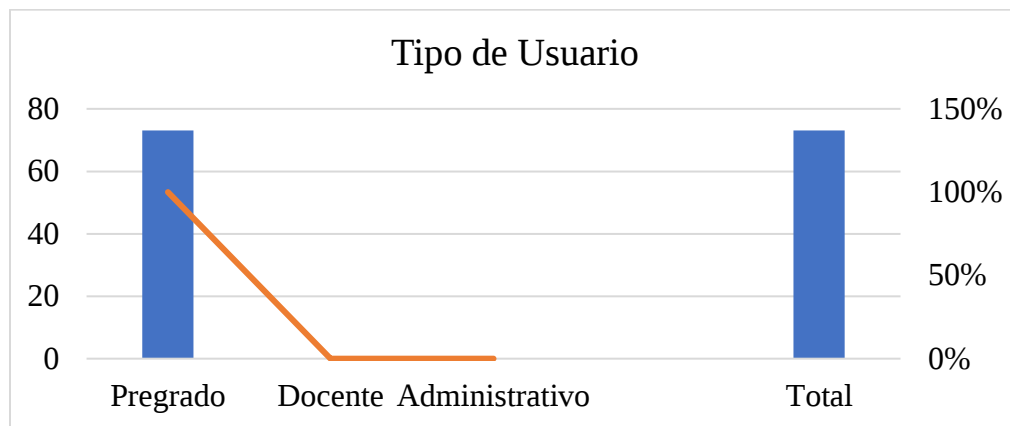
La recolección de datos es considerada como la medición en una recopilación de información para obtener conocimiento. Existen múltiples y diferentes instrumentos para ser usados en todo tipo de investigación. (Hernandez Mendoza & Duana Avila)

Para el desarrollo de la investigación de la práctica se realizaron tres técnicas, entrevistas, encuestas y observación directa. Las entrevistas permitieron obtener información detallada de los informantes; las encuestas aportaron datos cuantitativos mediante un cuestionario estructurado; y la observación registro comportamientos y situaciones en el contexto real. Con el objeto de recolectar datos más completos.

6.2 Análisis de Datos

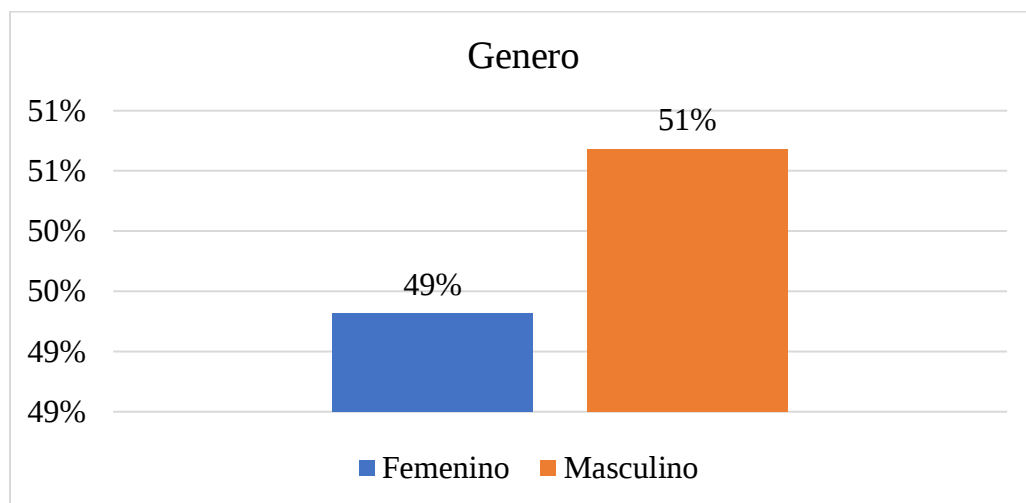
Una vez que se aplicó la encuesta, se procedió analizar los datos obtenidos utilizando la herramienta de Excel. Se elaboraron gráficos estadísticos que facilitan la visualización de la información y permite interpretar de manera más clara los patrones y tendencias presentados en la encuesta. Con esta información ya interpretada, se procedió a generar conclusiones que permiten la toma de decisiones estratégicas para mejorar la optimización de servicios que brinda la biblioteca “Vicente Alemán”.

Figura 2 Gráfico Tipo de Usuario



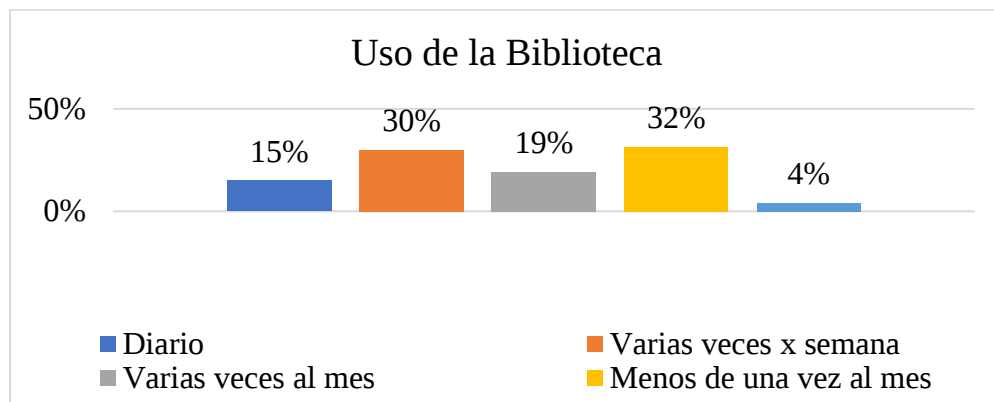
El grafico muestra que los usuarios de la biblioteca, “Vicente Alemán” son estudiantes de pregrado.

Figura 3 Gráfico Genero



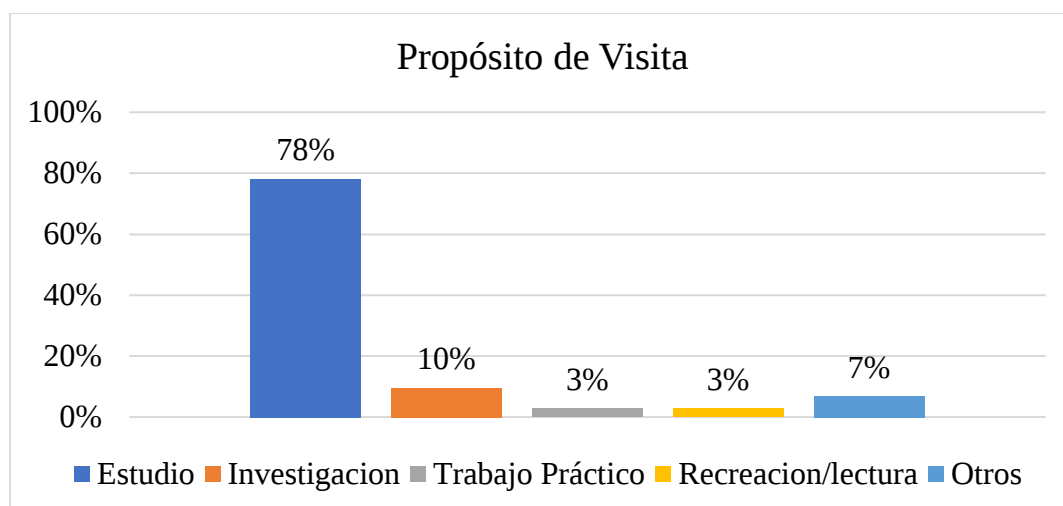
El grafico nos muestra que el 51% de los visitantes a la biblioteca es de sexo masculinos y el 49% son del sexo femenino. La diferencia de sexo entre los visitantes es mínima.

Figura 4 Gráfico Frecuencia de Visita a la Biblioteca



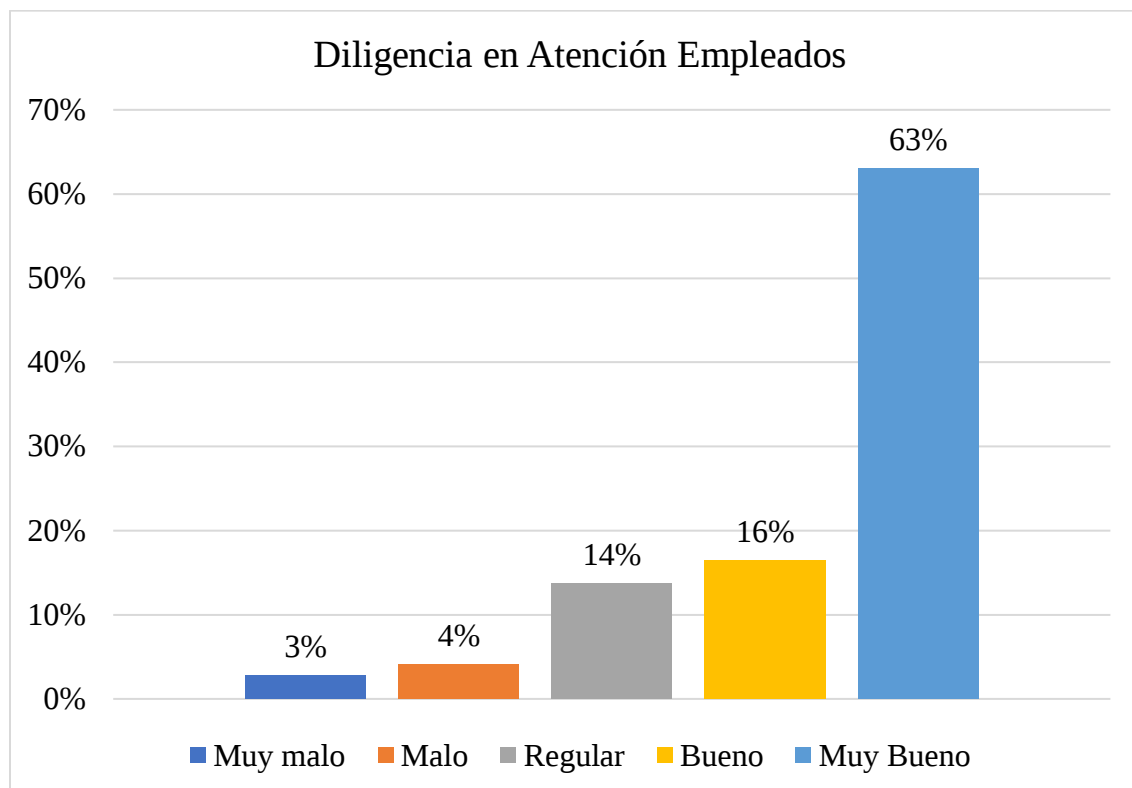
La gráfica ilustra la frecuencia con la que los encuestados visitan la biblioteca “Vicente Alemán”. Un 32% de los participantes acuden menos de una vez al mes, mientras que un 19% lo hace varias veces al mes. Un 30% de los encuestados visita la biblioteca varias veces por semana, y un 4% lo hace una vez por semana. Finalmente, un 15 de los encuestados visita la biblioteca a diario.

Figura 5 Gráfico Propósito de Visita



El gráfico cinco nos muestra que el 78% de los visitantes a la biblioteca es con el fin de estudio, un 10% visitan las instalaciones para realizar trabajos de investigación; el 7%, de los encuestados la visitan por otros motivos. Y un 3% visitan la biblioteca para realizar trabajos prácticos o lectura como recreación.

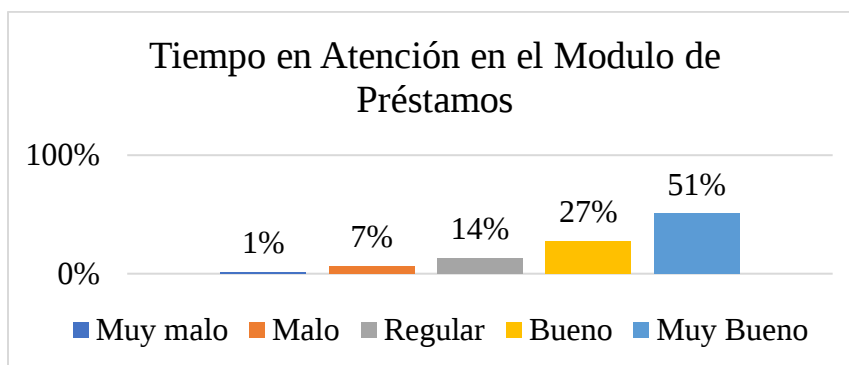
Figura 6 Gráfico Diligencia de Atención por parte de Empleados.



El gráfico seis muestra la opinión de los encuestados respecto al tiempo de atención brindado por los empleados de la biblioteca “Vicente Alemán”, con el fin de identificar las razones de su visita, obteniendo los siguientes resultados viendo que la gran mayoría con un 63%, considera que el tiempo de atención es muy bueno. Lo que indica una percepción bastante positiva. En cambio, solo un pequeño porcentaje considera que la atención es mala 4% o muy mala 3%, lo que sugiere que, en general, la percepción es favorable.

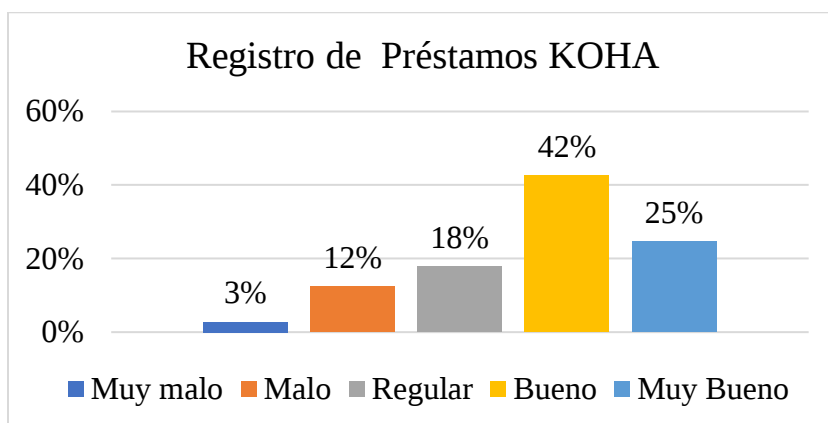
Así que podemos resaltar la tendencia positiva de la satisfacción general de los encuestados.

Figura 7 Tiempo de Atención Módulo de Préstamos



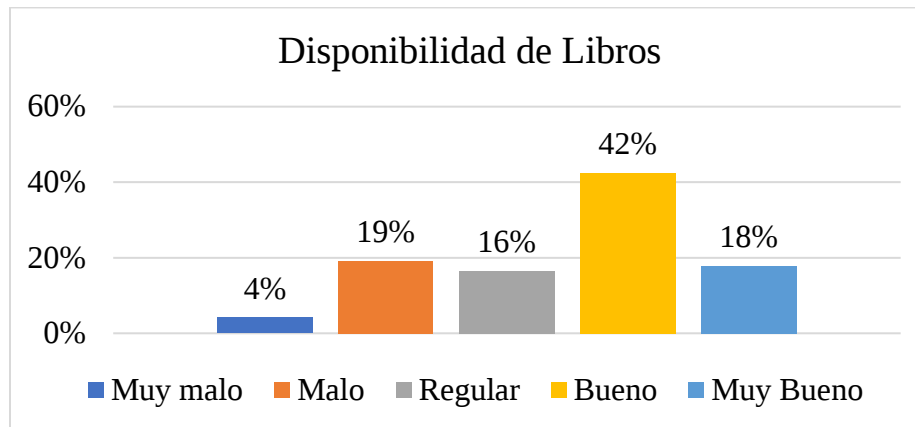
El gráfico anterior evalúa el tiempo en que el personal de la biblioteca “Vicente Alemán” tarda en localizar el material bibliográfico. Los resultados de las encuestas muestran que un 51% de los encuestados considera este tiempo como muy bueno, un 27% lo califica de muy bueno, un 14% lo ve como regular, un 7% lo percibe como malo, y apenas un 1% lo considera muy malo.

Figura 8 Gráfico Registro de Préstamo KOHA



El proceso de registro en KOHA muestra que el 40% de los encuestados califica el tiempo de respuesta como bueno, mientras que un 30% lo considera muy bueno. Por otro lado, el 20% lo evalúa como regular, el 7% lo considera malo y apenas un 3% lo ve como muy malo.

Figura 9 Gráfico Disponibilidad de Libros



El gráfico nueve muestra el nivel de satisfacción de los encuestados en cuanto a la disponibilidad de libros en la biblioteca donde el 42% considera que la disponibilidad es buena, mientras que el 18% la califico como muy buena. Por otro lado, el 19% la considera mala y el 4% muy mala. Finalmente, un 16% la evalúa como regular.

VII. APOORTE

PLAN ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE PRESTAMOS EN LA BIBLIOTECA “VICENTE ALEMÁN”

- **Diagnóstico de la Situación Actual**

La Biblioteca presenta dificultades en:

- Limitaciones tecnológicas en hardware y en el sistema KOHA.
- Desconocimiento por parte de los usuarios sobre los servicios digitales disponibles.
- Congestión en horas pico por falta de herramientas que agilicen la atención.

Este plan se enfoca en optimizar la eficiencia operativa y mejorar la calidad del servicio a los estudiantes o usuarios de la biblioteca.

Objetivo General.

Mejorar el flujo de préstamos de servicios en la Biblioteca “Vicente Alemán” para optimizar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad estudiantil.

Objetivos Específicos

- Actualizar los equipos de hardware utilizados en el proceso de préstamo y devolución.
- Optimizar el rendimiento y funcionalidad del sistema integrado de gestión bibliotecaria KOHA.

- Capacitar a los beneficiarios sobre el uso de los servicios digitales para promover la autosuficiencia y disminuir la carga operativa en horas pico.
- Mejorar los tiempos de atención en un 20–30% dentro de un plazo de 6 meses.

Estrategias y Acciones.

- **Estrategia 1: Modernización Tecnológica.**

Acciones: Adquirir 5 lectores de código de barra para permitir la atención simultánea en horas pico, lo que con lleva a un costo estimado de L. 50,000.00.

Integrar los lectores al sistema KOHA para agilizar el registro de préstamos y devoluciones.

Realizar pruebas técnicas para asegurar la compatibilidad y funcionamiento óptimo.

- **Estrategia 2: Optimización del sistema KOHA.**

Acciones

Mejorar la capacidad del servidor (RAM, almacenamiento y procesamiento).

Optimizar la configuración del sistema para acelerar tiempos de respuesta.

Implementar actualizaciones y parches de seguridad.

Realizar un monitoreo continuo del rendimiento del sistema durante las horas pico.

- **Estrategia 3: Fortalecimiento de Capacidades Mediante Capacitación y Promoción.**

Acciones: Implementar talleres periódicos para usuarios, donde se den a conocer;

Servicio de consulta en línea.

Renovaciones digitales.

Uso del nuevo flujo de préstamos con lectores de código de barras.
Crear material informativo (digital y físico) para orientar a los usuarios.
Capacitar también al personal de biblioteca en el uso de los nuevos equipos y las mejoras del sistema KOHA.

- **Recursos Necesarios.**

Presupuesto aproximado de L. 50,000.00 para hardware más costos de mejora del servidor (según la evaluación técnica).

En cuanto al personal involucrado en el proceso de atención.

Técnico informático

Bibliotecarios capacitados

Facilitador de talleres

- **Evaluación y Seguimiento.**

Revisión mensual del flujo de préstamos.

Encuestas de satisfacción a los usuarios.

Informe trimestral sobre la eficiencia operativa.

Reuniones trimestrales del equipo técnico y administrativo para ajustar el plan según resultados.

- **Resultados Esperados.**

Reducción significativa de tiempos de atención.

Mayor satisfacción del usuario.

Incremento del uso del catálogo en línea KOHA.

Disminución de filas y congestión en horas pico.

Personal con mejores herramientas tecnológicas para brindar atención eficiente.

VIII. CONCLUSIONES

En conclusión, los resultados revelan un alto nivel de satisfacción por parte de los visitantes a las instalaciones de la biblioteca “Vicente Alemán,” ubicada en la Universidad Nacional de Agricultura, quienes valoran positivamente la atención y los servicios prestados, por el personal que en ella labora.

Se ha observado que la mayoría de los estudiantes que visitan la biblioteca pertenecen a posgrado, lo que refleja el alto interés y participación activa de los estudiantes con los recursos y servicios que ofrece la biblioteca “Vicente Alemán”, destacando la importancia de la biblioteca como un espacio fundamental para la investigación y el aprendizaje.

En general los encuestados consideran que los tiempos de respuesta son aceptables, lo cual es un punto positivo. Sin embargo, considero que existe un margen de mejora significativo. La incorporación de tecnología más avanzada podría optimizar aún más los procesos, reduciendo los tiempos de espera y, en última instancia, mejorar la calidad del servicio ofrecido, lo que redundaría en una mayor satisfacción de los usuarios.

Durante el transcurso de la práctica profesional, se pudo notar que porcentaje significativo de los usuarios de la biblioteca muestra un desconocimiento sobre los recursos digitales que están a su disposición. Esto indica que, aunque la biblioteca cuenta con una amplia gama de material digital, los usuarios no están completamente informados sobre cómo acceder a ellos ni cómo utilizarlos de manera efectiva.

IX. RECOMENDACIONES.

Priorizar la adquisición e implementación de lectores de códigos de barras para agilizar el registro de préstamos, ya que es crucial seguir fortaleciendo los recursos y servicios orientados a los visitantes, garantizando así una experiencia enriquecedora y acorde a sus necesidades académicas.

Se sugiere implementar estrategias de comunicación y promoción que permita dar a conocer y fomentar el uso de los recursos digitales, de manera que se potencie al máximo las posibilidades que la biblioteca tiene a disposición de toda la comunidad universitaria.

Se recomienda establecer reportes periódicos de desempeño para identificar áreas de mejora y mantener control sobre la eficiencia operativa. Asegurar la capacidad del servidor y estabilidad del sistema, garantizando tiempos de respuesta óptimos durante horarios pico.

Al igual se recomienda una optimización tecnológica y organizativa del flujo de préstamos en la Biblioteca “Vicente Alemán” que permita:

Reducir significativamente el tiempo de atención y mejorar la eficiencia operativa.

Fortalecer la disponibilidad de recursos y la calidad del servicio.

Se sugiere implementar un plan de capacitación dirigido a los estudiantes de los tres primeros años, con el objeto de familiarizarlos con las herramientas digitales disponibles en la biblioteca “Vicente Alemán”.

X. BIBLIOGRAFIA.

Alvarez, E. (2020). Bibliotecas Universitarias y su impacto sobre el rendimiento academico. Universidad del Rosario.

Balagué, N., & Saarti, J. (2014). Gestion de Calidad en la Biblioteca. Editorial UOC.

Diaz Carreras, C. (2012). La biblioteca digital. Ediciones Trea.

Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (s.f.). Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Riaza, M. (2014). Innovacion en bibliotecas. Editorial UOC.

Suazo, J. (2025). Biblioteca Vicente Aleman. (W. Hernandez, Entrevistador)

UNAG. (2025). <https://portal.unag.edu.hn/>.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Aplicada

Encuesta para usuarios — *Proceso de préstamo de la Biblioteca “Vicente Alemán”*

Instrucciones: Esta encuesta busca conocer su experiencia con el préstamo de materiales y factores asociados a tiempos de atención. Responda con sinceridad; sus respuestas son anónimas. Duración estimada: 6–8 minutos.

Sección 1 — Datos sociodemográficos (breve)

1.1. Tipo de usuario:

- ☐ Estudiante pregrado
- ☐ Estudiante posgrado
- ☐ Docente
- ☐ Administrativo / otro

1.2. Sexo:

- ☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Otro / Prefiero no decir

1.3. Edad: _____ años

1.4. Facultad / dependencia: _____

Sección 2 — Uso de la biblioteca

2.1. ¿Con qué frecuencia usa la Biblioteca Vicente Alemán para tomar en préstamo material?

- ☐ Diariamente
- ☐ Varias veces por semana
- ☐ Una vez por semana
- ☐ Varias veces al mes
- ☐ Menos de una vez al mes

2.2. Propósito principal al tomar material en préstamo (marque máximo 2):

- ☐ Estudio / consultas para clase
- ☐ Investigación / tesis
- ☐ Trabajo práctico / proyectos
- ☐ Recreación / lectura general
- ☐ Otro: _____

Sección 3 — Experiencia en el proceso de préstamo.

Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (Escala Likert 1–5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).

- 3.1. El tiempo de atención en el módulo de préstamo es razonable. 1 2 3 4 5
- 3.2. El personal de la biblioteca me atiende con rapidez. 1 2 3 4 5
- 3.3. El registro del préstamo en el sistema (KOHA) es ágil. 1 2 3 4 5
- 3.4. La información sobre disponibilidad de libros es clara. 1 2 3 4 5