



1859

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA**

**“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA, Y SU INCIDENCIA CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE. PERÍODO 2014-2015”. LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS.**

Tesis previa a la obtención del Grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica.

**AUTORA**

**DIANA ELIZABETH ANGULO ESPINOSA**

**DIRECTORA**

**DRA. CARMEN ALICIA AGUIRRE VILLACÍS, MG. SC**

**LOJA – ECUADOR**

**2015**

## CERTIFICACIÓN

Doctora

Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc

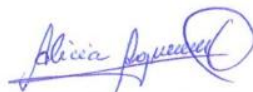
**DIRECTORA DE TESIS**

### CERTIFICA:

Haber asesorado, revisado y orientado el desarrollo de la tesis titulada: **“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA, Y SU INCIDENCIA CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE. PERÍODO 2014-2015”**. **LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS**, de la autoría de Diana Elizabeth Angulo Espinosa, egresada de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica.

Por tanto, autorizo proseguir los trámites legales pertinentes para su presentación y defensa.

Loja, 23 de febrero de 2015



Dra. Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc

**DIRECTORA DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Diana Elizabeth Angulo Espinosa, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora:

Diana Elizabeth Angulo Espinosa

Firma:  .....

Cédula: 1900251313

Fecha: 25 / 05 / 2015

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Diana Elizabeth Angulo Espinosa, declaro ser autora de la Tesis titulada: **“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA, Y SU INCIDENCIA CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE. PERÍODO 2014-2015”**. LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS, como requisito para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional: Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad, así mismo la Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 25 días del mes de mayo del dos mil quince, firma el autor.

**FIRMA:**  .....

**AUTORA:** Diana Elizabeth Angulo Espinosa

**CÉDULA:** 1900251313

**DIRECCIÓN:** Zamora, Calle Modesto Gálvez y Av. Loja

**CORREO ELECTRÓNICO:** dialisa2006@yahoo.es

**TELÉFONO:** 07(2605749) **CELULAR:** 0980010485

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**DIRECTORA DE TESIS:** Dra. Carmen Alicia Aguirre Villacís, Mg. Sc

**TRIBUNAL DE GRADO:**

**Presidente,** Ing. Julio Arévalo Camacho. Mg.Sc.

**Vocal,** Lic. Isabel María Enríquez Jaya. Mg.Sc.

**Vocal,** Lic. Jaime Chillogallo Ordóñez. Mg.SC.

## DEDICATORIA

A mi Dios por darme la sabiduría y la fortaleza que necesitaba para culminar con éxito esta meta en mi vida.

A mis padres Zoilita y Rosendo (+) con todo mi amor y cariño por haberme dado la vida y a mi hermosa y siempre unida familia que me han enseñado a ser siempre perseverante y luchadora.

A mi compañero de vida, Gonzalo, gracias por tu paciencia y comprensión hoy hemos alcanzado un triunfo más, porque los dos somos uno y mis logros son los tuyos.

Hija, hoy estoy compartiendo mis logros contigo, pero anhelo el día cuando tú compartas el tuyo conmigo, doy gracias a Dios por darme el privilegio de ser tu madre; gracias por tu apoyo, confianza y amor, Doménika, te amo.

Diana

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la gloriosa Universidad Nacional de Loja, a los Docentes de la Carrera de Bibliotecología de la Modalidad de Estudios a Distancia, por haberme dado la oportunidad de participar en el proceso de formación y crecer como profesional, para ser una persona útil a la sociedad.

De manera especial a la Dra. Carmen Alicia Aguirre Villacís Mg.Sc, Directora de tesis por haberme brindado sus vastos conocimientos, en la consecución del presente trabajo investigativo.

A los directivos, personal docente, administrativo, y demás usuarios de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad de Zamora, provincia de Zamora Chinchipe, por su colaboración en brindarme la información requerida.

**La Autora**

**a. TÍTULO**

**“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA, Y SU INCIDENCIA CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE. PERÍODO 2014-2015”. LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS.**

## **b. RESUMEN**

La presente investigación titulada: “LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA, Y SU INCIDENCIA CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA 12 DE FEBRERO DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”. PERÍODO 2014-2015 LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS”, está estructurada y desarrollada de conformidad a las reglamentaciones de la Universidad Nacional de Loja.

El Objetivo General planteado fue: Conocer la incidencia de los servicios que presta la biblioteca con las nuevas demandas informativas de la comunidad de usuarios de la unidad educativa 12 de Febrero de la ciudad de Zamora.

La problemática actual de la biblioteca se caracteriza por un estancamiento de los servicios, colecciones, infraestructura, y gestión, lo que la está alejando de cumplir sus fines educativos; la falta de apoyo por parte de las autoridades tanto locales como nacionales, como también la inexistencia de recursos económicos son entre los factores que han limitado el desarrollo de las condiciones básicas, para su normal desenvolvimiento.

Los métodos que se utilizaron fueron: Deductivo, Inductivo, Analítico-sintético; Hermenéutico; Modelo Estadístico, los mismos que sirvieron para describir y explicar la forma y la relación que existe entre los servicios que presta la biblioteca, y las nuevas demandas informativas de la comunidad de usuarios; como técnicas de investigación se aplicaron: una entrevista al personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe para identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios; y, una encuesta al usuario para establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas frente a los servicios que oferta de la Biblioteca, además la Lectura el Resumen o paráfrasis.

De acuerdo a los resultados de la entrevista realizada al personal que labora en la Biblioteca, para identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios; se determina que todo el del personal considera que entre los factores que favorecen la prestación de los servicios está el equipo tecnológico y la infraestructura adecuada, el 50% señala que el personal es especializado, la colección y gestión por parte de autoridades; entre los factores que obstaculizan señalan la asignación presupuestaria, el 50% el personal especializado, colección y Gestión por parte de autoridades.

Los resultados de la encuesta aplicada al usuario para establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas frente a los servicios que oferta de la Biblioteca, se determina que el 49% considera que los servicios satisfacen en un nivel medio, el 23% en un nivel bajo, el 13% en un nivel alto, el 8% en un nivel muy alto, el 7% en un nivel muy bajo.



## SUMMARY

This present entitled investigation: **“THE SERVICES THAT PRESENT LIBRARY, AND THEIR INCIDENCE WITH NEW DEMANDS INFORMATIVE INFORMATION FROM THE USER COMMUNITY THE EDUCATIONAL UNIT 12 FEBRUARY OF THE CITY AND PROVINCE OF ZAMORA CHINCHIPE”. PERIOD 2014-2015 PROPOSITION GUIDELINES”**, this structure and developed accordance with the regulations of National University of Loja.

The general objective proposed was: know the incidence of services that presents the library with new information demands of the community, users the educational unit 12 February of the city of Zamora.

Methods used were: deductive, inductive, analytic-synthetic; hermeneutic; Statistical Model, the same that were used to describe and explain the form and the relationship between services that present the library, and new information demands of the user community. As research techniques were applied: a personal interview working in the Library the educational unit 12 February of the city and province of Zamora to identify factors that influence the presentation of the services; and a user survey to establish the level of satisfaction of information demands to the services offered by the Library, besides Reading the summary or paraphrase.

According to the results of the interview with staff working in the Library, for identifying the factors that influence the provision of services; determined that 100% of staff believe that the factors that favor the provision of services is technological equipment and adequate infrastructure, the 50% said specialized personnel, collection (updated) management by the authorities; while 100% says as factors impeding the budget allocation, 50% specialized personnel, collection (updated) Management by authorities.

The results of the survey applied the user to set the level of satisfaction of information demands to the services offered by the library, it is determined that 49% believe that services meet at a medium level, 23% at a level low, 13% at a high level, 8% at a very high level, 7% at a very low level.

## **c. INTRODUCCIÓN**

La realidad actual de la biblioteca se caracteriza por un estancamiento de los servicios, colecciones, infraestructura, y gestión, lo que la está alejando de cumplir sus fines educativos; la falta de apoyo por parte de las autoridades tanto locales como nacionales, como también la inexistencia de recursos económicos son entre los factores que han limitado el desarrollo de las condiciones básicas, para su normal desenvolvimiento.

Por lo tanto esta realidad incide en la calidad de los servicios, pues los usuarios sostienen que los servicios que oferta la biblioteca no se han innovado como tampoco se han diversificado, lo que cada vez los margina y los aleja de sus reales necesidades informativas, realidad que se refleja en el bajo nivel de consulta.

“Los servicios bibliotecarios se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca, a partir de sus recursos locales, para satisfacer las necesidades de una comunidad; en tanto que por servicios de información se hace referencia a aquellas actividades específicas destinadas a proveer el acceso real a los registros del conocimiento, disponibles en cualquier idioma, tipo de formato, o procedencia, independientemente de que se encuentren en la biblioteca o fuera de ésta.” (Marcial, C. 2006)

En el desarrollo de la investigación se plantearon como objetivos específicos: Identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe y; establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios frente a los servicios que oferta la Biblioteca.

La investigación que se propone es de tipo Cualitativo-Cuantitativo, por cuanto se caracteriza los servicios de la biblioteca frente a la demandas

informativas del usuario, de tal manera que hace posible conocer el problema de estudio tal como se presenta en la realidad. Se utilizó los Métodos: Deductivo, Inductivo, Analítico-Sintético; Hermenéutico; Modelo Estadístico, los mismos que sirvieron para describir y explicar la forma y la relación que existe entre los servicios que presta la biblioteca, y las nuevas demandas informativas de la comunidad de usuarios.

Como técnicas de investigación se aplicaron: una entrevista al personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora para identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios; y, una encuesta al usuario para establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas frente a los servicios que oferta la Biblioteca, además la Lectura el Resumen o paráfrasis.

En el Marco Teórico se desarrolla en dos capítulos, el primer capítulo contiene: Reseña histórica de la institución, Población, Creación de la biblioteca; en el segundo capítulo: la biblioteca, tipología de usuarios, tipos de servicios, necesidades de información.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **CAPÍTULO I**

#### **RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”.**

La creación de la Escuela Amazonas despertó las más encendidas y controvertidas polémicas entre quienes enarbolaban la filosofía religiosa y los que sostenía apasionadamente los principios liberales, no fue menos polémica la creación del colegio “12 de Febrero” la que llegó a alterar a la ciudadanía por la serie de connotaciones que se produjeron.

Eran los tiempos de la era revolucionaria de Alfaro contra el sistema clerical dominante, por eso decimos hablar, del ayer de la educación media y laica de Zamora, es recordar la historia del tiempo de la inquisición. Revivir este lacerante recuerdo, es convencerse que, en nuestra provincia, implantar el laicismo, fue obra de titanes, aunque pequeño en su número, pero grandes en el ideal de la Patria.

El año de 1.967, surgió como consecuencia de una marcada deficiencia docente, la primera huelga protagonizada por todos los estudiantes del entonces Normal San Francisco. “Este movimiento estudiantil, fue secundado de todos los padres de familia de1 plantel y aún más con la participación activa de todo el pueblo de Zamora, Desde luego, este movimiento tenía demasiada justificación. El hecho revenía generando, en vista de que profesores con títulos de Normalistas eran los que se imponían frente a unos pocos que tenían título académico que nunca pasaron de uno a dos profesores. La hegemonía de los normalistas, se afianzaba porque ellos contaban o estaban, sujetos al cumplimiento de órdenes de orientar a la educación a tipo confeccional.

La reacción del estudiantado se produjo, especialmente cuando el Consejo Directivo, terminó por expulsarlo del Colegio al Lcdo. Ángel Rosero, Profesor que gozaba de prestigio pedagógico y con gran apostolado en la enseñanza. Por aquel entonces, profesor que no militaba o, no estaba sujeto a las normas conservadoras, era expulsado del plantel, acusado de comunista. Ante esta realidad el pueblo de Zamora, reclamaba un colegio "Laico". Así fue, pedido y ratificado cuando vino una Delegación del Ministerio de Educación, con el ánimo de buscar una solución al problema de la huelga que tuvo una duración de tres meses y de constante lucha.

El Lcdo. Hernán Gómez Vázquez, quien había soportado el mismo castigo que sus sucesores de cátedra, concibió la idea o mejor dicho se formó el concepto de que Zamora y su juventud, se orientaba hacia una educación Laica. La idea era atrevida, pero también estaba acompañada de grandes esperanzas. El tiempo ha dado la razón.

Luego de haber, consultado a varios amigos de esta localidad, de los que aún recuerdo: Luis Ojeda, Ernesto Fárez, Hermel Soto, Rubén González, Adolfo Rodas, Jacinto Reinoso y otros, incluyendo al autor de este artículo, se decidió en la casa del señor Rubén González, la creación del Colegio Particular, que en principio fue de llamarse "Pío Jaramillo Alvarado"; .pero coincidencia de esos días el Ministerio de Educación dictaba el Acuerdo de creación del Colegio Pío Jaramillo en la ciudad de Loja, lo que determinó para consagrarlo con el nombre de "12 de Febrero", en homenaje al día del Oriente Ecuatoriano.

Cabe destacar la participación decidida del señor Ernesto Fárez (hoy fallecido) y el señor Luis Alfredo Ojeda, quienes al frente de este plantel, fueron parte decisiva, ya que como Presidente el uno y Vicepresidente el otro del Comité de Padres de Familia, fueron los pilares de este gran Colegio.

Al iniciarse las clases, fue simultáneamente también la tramitación en el Ministerio de Educación, para su reconocimiento, lo que fue conseguido dos meses después. Mientras las clases se desarrollaban normalmente y con la satisfacción de la ciudadanía, los enemigos de la educación laica, fraguaban la desintegración del Colegio. Tal hecho fue así, que llegaron a amenazar a su fundador, que si no abandona Zamora, no se responsabilizaban de la vida de él.

La ciudadanía de Zamora comprendió que este sacrificio implicaba un riesgo no solamente de que pueda ser asaltado o atentado contra la vida, sino también le venía como consecuencia un serio quebrantamiento en la salud. Para resolver este serio problema, el Comité de Padres de Familia y más ciudadanos, resolvieron en una gran Asamblea, destacar una comisión a la ciudad de Quito, para conseguir del Ministro de Educación disponga el pase a la ciudad de Zamora.

Para esta Comisión, fueron designados el mismo autor de estas líneas con el señor Anibal Tello Guerrero. Esta Comisión tuvo al principio su negativa de parte del Ministro que en aquel entonces, era el Lcdo. Alfonso Arroyo Robelly. Pero la Comisión mantuvo una posición definida, esto es, responsabilizándolo por la vida del Lcdo. Gómez, ya que en sus manos se encontraban todos los anónimos que amenazaban al ya Rector del Colegio.

La actitud valiente de la Comisión, obligó al Ministro de Educación cambiar de idea y en ese instante dispuso el pase, no a la ciudad de Zamora, pero sí a la vecina parroquia El Limón, que se encuentra a cuatro Km. del centro urbano. Los reaccionarios, tan pronto se enteraron de la determinación del Ministro, vino lo que ya estaba anunciado y preconcebido (el atentado material, mediante la colocación de una bomba o taco de dinamita, según el parte policial en el domicilio del Rector) ventajosamente estuvo errado el cálculo de los asesinos que no terminaron con la vida, de quien Zamora, lo consideraba su redentor. Si bien es verdad, el estallido no impactó en el

cuerpo del mártir, como repetimos por error de cálculo, pero fue afectado al sistema nervioso, lo que obligó a un tratamiento especial para su recuperación.

El Teniente político de la parroquia el Limón avocó conocimiento, por así haberlo obligado la ciudadanía, como única autoridad que por lo menos puesto ser localizado. Como no podía ser de otra manera, este hecho criminal, trajo como consecuencia la justa reacción de la ciudadanía, volcándose a las calles a protestar en compacta manifestación, pidiendo sanción para los responsables.

Ante la indiferencia de las Autoridades, la ciudadanía se vio obligada a tomarse las dependencias de la Gobernación y a su vez, pedían la renuncia del Gobernador. Si bien es verdad, la protesta de la ciudadanía no tuvo eco en las esferas Gubernamentales; pero sí en cambio, el Colegio se erguía en forma majestuosa cual cóndor que desafiando las bravas tormentas de los huracanes andinos, se, eleva intrépido para posarse en la cumbre de la inmortalidad, porque la dignidad de Zamora, no podía ser abatida por la tormenta de la incomprensión o el odio.

Ante esta dura realidad, el día siguiente, convocó al señor Presidente del Comité de Padres de Familia don Luis Alfonso Ojeda, esto era al finalizar el segundo curso, y le hizo formal la entrega del Colegio, con todas sus pertenencias, propias de su esfuerzo y sacrificio. El señor Ojeda, convocó de inmediato al Comité y procedió hacerle entrega formal y designándolo como Rector al Dr. Bolívar Márquez, en donde se nacionalizó el Colegio el mismo que se ha convertido en uno de los establecimientos más importantes de la Provincia. (Arias, B. H.1979).

El Colegio 12 de Febrero tiene una larga trayectoria, tanto en la creación de sus niveles como en la de sus especialidades, los logros alcanzados han sido producto de la lucha constante de la gestión y participación decidida

de su gente lo que le ha permitido un significativo desarrollo tanto en su estructura física como en lo académico, ha ido creciendo conforme a las crecientes necesidades del sector como de su provincia entre los principales avances tenemos:

Con acuerdo N° 2745 el Ministerio de Educación resuelve: Autorizar el funcionamiento del Colegio Particular Nocturno “12 de Febrero” de Zamora, provincia de Zamora Chinchipe, con el Primer Curso de Ciclo Básico, a partir del año lectivo de 1968 – 1969. Para su funcionamiento el Colegio se sujetará al Plan de Estudios y más disposiciones constantes en la Resolución Ministerial N° 172, de 5 de junio del año en curso. Se crean nuevas especialidades con el acuerdo N° 2037, de fecha 19 de agosto de 1980, donde se autoriza el funcionamiento del primero y segundo cursos de Ciclo diversificado con la especialidad de Comercio y Administración, especialización de Secretariado y Contabilidad en su orden para el período escolar 1980 – 1981.

Entre uno de sus avances significativos data el otorgamiento de licencia de funcionamiento para la carrera de contabilidad y auditoría al Instituto Superior Tecnológico 12 de Febrero, de la ciudad de Zamora autorizado mediante registro N° 19-004 emitido por el CONESUP en el 2001, y mediante acuerdo N° 239 de fecha 12 de octubre de 2004.

Últimamente mediante Ofc. N° 2180- GZ7-G, de fecha 01 de noviembre del 2012 se da a conocer que el plantel se convierte en “Establecimiento Emblemático” de acuerdo al listado de asignación de presupuestos de la zona 7 de educación.

La Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Educación, mediante Resolución N° 275-13, de fecha 15 de octubre del 2013, resuelve autorizar la constitución y funcionamiento de la “Unidad Educativa 12 de Febrero”, régimen sierra con doble jornada para el año lectivo 2013 – 2014, ubicada



en la ciudad de Zamora distrito 19D01 circuito C02-03, provincia de Zamora Chinchipe.

## **Población**

En la actualidad la Unidad Educativa cuenta desde nivel inicial hasta bachillerato general unificado, funciona con dos secciones diurna y nocturna, en la sección diurna oferta bachillerato general unificado y bachillerato internacional, con las carreras contabilidad, administración en sistemas; sección nocturna comprende, bachillerato técnico, carreras de administración en sistemas y contabilidad; cuenta también con primer año de bachillerato internacional. Factor que ha determinado contar con un elevado número de estudiantes, como también la suficiente planta de personal docente y administrativo, que garantizan un trabajo conjunto y coordinado lo que ha permitido obtener la credibilidad y el prestigio de la institución educativa.

**Docentes.** Cuenta con una numerosa planta de docentes en un total de 115 tanto de la sección diurna y sección nocturna, los mismos tienen los perfiles profesionales que garantizan una sólida formación de los discentes.

**Estudiantes.** Acoge a una comunidad estudiantil especialmente del cantón Zamora en su mayoría, como también a un número representativo de los lugares y cantones aledaños; la sección diurna cuenta con 1530 alumnos distribuidos en los diferentes niveles como especialidades, la sección nocturna cuenta con 290 alumnos sumados dan un total de 1820 estudiantes.

**Administrativos.** La planta administrativa es completa, existen 10 funcionarios los cuales cumplen con sus diferentes roles asignados para cada departamento como: secretaria, laboratorios, enfermería, biblioteca, como también 8 servidores del código de trabajo entre guardianes,

conserjes, granjeros. Los mismos constituyen un personal de apoyo que desarrolla un trabajo eficiente al servicio de la comunidad educativa.

## **CREACIÓN DE LA BIBLIOTECA**

En el año de 1970 empezó la creación de la biblioteca con la colaboración de los propios estudiantes y maestros con la donación de bibliografía, y luego alcanzando los pocos recursos económicos se fue incrementando la biblioteca del aquel entonces colegio 12 de Febrero, esta biblioteca jamás superó los 1000 libros, sin embargo en el año 2014, al fusionarse el colegio Técnico 12 de Febrero y el Instituto Pedagógico Jorge Mosquera, la biblioteca superó los 2300 libros llegando a ser una de las mejores bibliotecas estudiantiles del cantón Zamora.

La biblioteca del ISPED Jorge Mosquera, en el año 2010, se liberó de ser una biblioteca bajo mil candados es decir cuando llegó a mis manos, la antigua bibliotecaria consideraba que los libros debían estar encerrados en una habitación a fin de que los estudiantes no manipulen la bibliografía y también para que no se les pierda, así que si ellos solicitaban alguno, la bibliotecaria les entregaba. (Arias, H.1991)

Poco a poco se buscó el autofinanciamiento con el Gobierno Municipal mediante un convenio y logro que el espacio físico sea reestructurado y mejor adecuado para el funcionamiento de la biblioteca como también se logró que las autoridades adquieran perchas y estantes para poder aplicar estantería abierta, sin embargo la falta de orientación, educación a los usuarios e inclusive docentes, provocó la pérdida de muchos textos que se tuvo que reponer posteriormente.

Mediante Resolución N° 275-13, de fecha 15 de octubre del 2013, se unifican las bibliotecas ISPED Jorge Mosquera y del Colegio 12 de Febrero, desde entonces ha existido poco apoyo para incrementar la bibliografía no

por falta de gestión sino porque las políticas de gobierno no han atendido a las instituciones educativas.

La falta de apoyo por parte de las autoridades es la tónica actual de las bibliotecas, últimamente estas unidades de información en algunos casos están a punto de cerrarse ya que los funcionarios públicos fueron removidos de sus puestos, aduciendo que no es necesaria la existencia de estas funciones, en muchos casos el personal ha sido removido y enviados a laborar en el Distrito de Educación, situación que ha debilitado su normal desarrollo.

En la actualidad la biblioteca está constituida por un fondo bibliográfico de 2300 colecciones, entre libros, revistas, mapas, folletos, monografías, atiende a una comunidad de usuarios en diferentes categorías como: estudiantes tanto de la sección diurna y nocturna, docentes, personal administrativo y de servicio, como también a la comunidad en general; brinda los servicios de préstamo y circulación, servicio de Internet, orientación al usuario.

## **CAPITULO II**

### **LA BIBLIOTECA**

#### **Concepto**

"La Biblioteca es una institución de servicio que debe asegurar a todos los habitantes del país, independientemente de su nivel de escolaridad, el acceso gratuito a los materiales bibliográficos que requieren, con el fin de posibilitar su participación, sobre la base de una adecuada información, en todos los aspectos del desarrollo nacional." (Mantellini, G. 1984).

Al respecto Manuel Carrión define a la biblioteca como: "Una colección de libros debidamente organizada para su uso". (Carrión M. 2002).

Debo indicar que la biblioteca es un medio de información, para quienes necesitan investigar diferentes temas, además orienta y educa a sus usuarios.

#### **El rol de la Biblioteca**

La función principal es la de difundir la cultura y el conocimiento, facilitando y garantizando el acceso libre y gratuito a todos los recursos que precisan los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal capacitado. A la vez que fomenta la creación de nuevos servicios que puedan ser de utilidad para la vida diaria de su comunidad. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA (2009) Modulo siete: Servicios de información. Loja.

Una biblioteca es una organización establecida, brinda acceso al conocimiento, la información, está a disposición de todos los miembros de una comunidad por igual, sean cuales fueran sus recursos, raza,

nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción es un espacio de recreación y esparcimiento.

## **TIPOS DE BIBLIOTECAS**

### **Bibliotecas Nacionales**

Para Mantellini (1984), las denominadas “bibliotecas nacionales” representan la cabecera del sistema de los estados. Están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país. En general, cada Estado tiene una biblioteca que es considerada “nacional” y cuyos objetivos son los antes reseñados. Por sólo citar algunos casos paradigmáticos, sirvan como ejemplos la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, la Biblioteca Británica, la Biblioteca Nacional de España, la Biblioteca Nacional de Francia, la Biblioteca Nacional de Argentina, la Biblioteca Nacional de México, la Biblioteca Nacional de Chile, la Biblioteca Nacional de Colombia y la Biblioteca Nacional de Venezuela.

Asimismo esta autor venezolano Mantellini (1984) expone los diferentes tipos de bibliotecas de la siguiente manera:

### **Bibliotecas universitarias.**

Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

## **Bibliotecas escolares**

Éstas complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas.

## **Bibliotecas especializadas**

Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía.

## **Bibliotecas públicas**

Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas.

En este sentido, deben ser mencionados los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones,

hasta dispone de dependencias con juguetes. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales. (Unesco. 2011)

En este contexto las bibliotecas se constituyen en uno de los pilares fundamentales para el desarrollo cultural de los pueblos, lugar al cual acuden jóvenes, niños y comunidad en general en requerimiento a satisfacer sus necesidades informativas.

La biblioteca de centros educativos desempeña también un papel crucial como generadora de comunidades de lectores, animando y desarrollando aficiones lectoras que desemboquen en el gusto por los libros y conviertan la lectura y la escritura en quehaceres habituales en distintas situaciones de la vida.

## **TIPOLOGÍA DE USUARIOS**

### **a. Usuarios reales de un sistema de información.**

Estos son todos los usuarios que asisten con regularidad hacer uso de los servicios que presta la unidad de información; entre ellos anotamos:

**Estudiantes.** Están conformados por todos los alumnos que pertenecen a un sistema escolarizado o abierto y que para alcanzar los objetivos curriculares, tiene necesidades específicas de información.

**Personal Académico.** Está constituido por el personal dedicado a la docencia o a la investigación, dentro de la propia institución.

**Funcionarios administrativos.** Aquellos funcionarios que cumplen funciones administrativas en una determinada institución

#### **b. Usuarios potenciales de un sistema de información.**

Estos pueden ser individuos, empresas, organismos oficiales y entidades que están en la posibilidad de utilizar la información, concebir nuevos productos, adoptar nuevas tecnologías para mejorar y ampliar el proceso de aprendizaje y que se encuentran subordinadas a las necesidades sociales, económicas, psicológicas y otras más.

Se considera también, el concepto no usuario de la información muy poco estudiado en la literatura especializada sobre el tema y resulta impreciso, pues el hecho de no utilizar frecuentemente las instituciones de información, no implica que no se utilice la información en el desarrollo de su actividad profesional y laboral, los contactos personales, por Ej. Existen varios factores que pueden incidir en la no utilización de las instituciones de información:

- Existir una vía efectiva para resolver las necesidades informativas. Bien sea a través de las conversaciones y correspondencia con colegas, la utilización de la información solicitada o sugerida por otros usuarios que trabajan cerca/conocidos como porteros.
- El tipo de profesión que ejerce, la negativa a modificar hábitos adquiridos en su formación o en el acomodamiento hacia la no consulta de información, cuando tiene su alcance su propia memoria o un colega cercano.
- La falta de preparación o motivación del usuario hacia las posibilidades reales de los servicios informativos y a la expresión de sus necesidades informativas. (Universidad Nacional de Loja. 2009.)



## **SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

### **Definición**

Marcial (2006. Pág. 22), define a los servicios de información como: “Los servicios bibliotecarios se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca, a partir de sus recursos locales, para satisfacer las necesidades de una comunidad; en tanto que por servicios de información se hace referencia a aquellas actividades específicas destinadas a proveer el acceso real a los registros del conocimiento, disponibles en cualquier idioma, tipo de formato, o procedencia, independientemente de que se encuentren en la biblioteca o fuera de ésta”.

Por su parte Villacis J. (2004), en su libro *La Excelencia del Servicio*, destaca ciertas políticas para que un servicio sea eficaz y además sus características relativas al buen servicio: “El servicio debe estar enfocado al beneficio del cliente, debe ser ágil rápido y oportuno en todo el proceso que satisfaga al cliente. Promocione todos los servicios con publicidad adecuada pues muchas personas no conocen todo lo que se ofrece, mayor diversidad de productos y servicios, brinde servicio personalizado”.

Si bien es cierto que los servicios bibliotecarios se conforman por el conjunto de apoyos materiales que dispone la biblioteca, también es importante analizar las condiciones y actitudes bajo las cuales el personal brinda los servicios al cliente, considerando que es la parte fundamental en un sistema bibliotecario, por lo tanto el objetivo debe estar orientado al servicio de los usuarios en su adquisición de los conocimientos y las destrezas necesarias para integrarse exitosamente a una sociedad competitiva y de constantes cambios sociales y tecnológicos.

Los servicios que prestan las bibliotecas o unidades de información deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios, su variedad y

nivel dependerá del tipo de biblioteca y de los recursos: económicos y tecnológicos, dimensiones y características, que estas posean.

La calidad del servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente; sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos, las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del usuario ha sido superada, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los usuarios; ignorar cuales son los valores de los usuarios es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

## **TIPOS DE SERVICIOS**

### **Servicios tradicionales de la biblioteca**

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan; préstamo interno, préstamo domiciliario o préstamo externo, reprografía, reserva, fotocopia, que casi siempre ofrecen todas las bibliotecas; con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de nuevos servicios que ponen su acento en la difusión.

### **Préstamo interno**

Suministro de todo tipo de material documental para su consulta en los espacios asignados por la biblioteca dentro de sus instalaciones; mediante

este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca.

Préstamo interno con estantería abierta: permite a los usuarios el libre acceso a los materiales de la biblioteca.

### **Préstamo externo**

Suministro de material documental para uso fuera de las instalaciones de la biblioteca, durante un período específico, previa aprobación y registro formal; por lo general se excluye del préstamo externo las obras de referencia (diccionario, atlas, enciclopedias, anuarios, etc.), revistas, obras de reserva, y cualquier otra que considere la Biblioteca.

### **Servicio de circulación y préstamo**

Según (Garza Mercado, 2007, pág. 5) el objetivo de la biblioteca es “conservar, difundir y transmitir el conocimiento. Para ello selecciona, adquiere, organiza, almacena, promueve, interpreta, presta, reproduce, controla e incluso descarta materiales bibliográficos y audiovisuales”

El Servicio de Circulación y Préstamo consiste en facilitar la salida de material bibliográfico en calidad de préstamo externo e interno, así como registrar las devoluciones de los mismos. El periodo, así como el número máximo de libros en préstamo, varía de acuerdo al estado del usuario, pudiendo ser renovado una vez vencido el plazo.

Los materiales de las colecciones de Acervo General, Reserva, Publicaciones periódicas, deben ser registrados en el área de Circulación para su préstamo interno o externo.

La circulación de los documentos de una biblioteca hace referencia al control de los ejemplares y a la comunicación que se establece entre la biblioteca y sus usuarios.

### **Préstamo interbibliotecario**

Obtención de material documental en otras bibliotecas mediante acuerdos de cooperación de beneficio mutuo para las instituciones participantes. Este servicio se utiliza para conseguir documentos que no se encuentren entre los fondos de la biblioteca, tanto si se trata de libros en préstamo o de fotocopias de artículos de revista o capítulos de un libro; el Préstamo Interbibliotecario siempre se desarrolla dentro de las normas legales en vigor.

El servicio de Préstamo Interbibliotecario es importante por cuanto da la posibilidad de compartir recursos con otras bibliotecas lo que le permita resolver inconveniente que por razones de distancia o económicas, serían inaccesibles y así poder ayudar en la satisfacción de la necesidades de los usuarios.

### **Reserva**

Disponibilidad de material que se considera complemento indispensable a los programas de estudio, con ello se garantiza la existencia de un número predeterminado de ejemplares para consulta en el interior de la biblioteca, el cual sólo se prestará a domicilio durante los fines de semana.

### **Consulta**

Asesoría, orientación y asistencia personalizada a los usuarios en el conocimiento, operación y explotación de los servicios y recursos de la información: este servicio se complementa con una colección de referencia,

en la que se incluyen diccionarios especializados, enciclopedias, glosarios, boletín de resúmenes analíticos, índices, etc.

### **Servicio de referencia**

Los servicios de referencia, por medio de los cuales se ayuda a los usuarios a encontrar información, constituyen una de las actividades más especializadas que deben afrontar los bibliotecarios; exige destreza en el campo de la comunicación, estar familiarizado con las fuentes de la información y una amplia cultura general.

En los últimos años, los bibliotecarios encargados de esta misión han intentado anticiparse a las preguntas de los usuarios y responderlas mediante la elaboración de catálogos, prospectos, carteles y presentaciones audiovisuales que proporcionan orientaciones útiles. En las instituciones académicas, dichos bibliotecarios ofrecen cursos de formación bibliográfica, utilización de los fondos de la biblioteca y metodología de investigación

El servicio de referencia tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información se trata de un servicio directo y personalizado al usuario.

### **Servicio de diseminación selectiva de información**

La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos.

Este servicio puede proporcionarse a un usuario en especial basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de

personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la definición de un perfil colectivo, por lo que la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión.

### **Formación y educación de usuarios**

La formación y educación de usuarios es un proceso mediante el cual se capacita a los usuarios de la información efectiva o virtual para lograr el aprovechamiento óptimo de los recursos que ofrece la biblioteca, que el usuario descubra las fuentes principales de información, busque dichas fuentes y organice la información para utilizarla, esto implica capacitarlo en el uso y aprovechamiento de los servicios y productos de las fuentes de información.

### **Finalidad de la formación.**

La finalidad que tiene la formación y educación de usuarios de una unidad de información es orientar e instruir a los usuarios de la biblioteca para que puedan informarse mejor y sean más autónomos en este mundo rico de información y en constante cambio, y de esta forma aprovechar más y mejor los servicios que en ella se brindan, logrando satisfacer sus necesidades informativas e investigativas, en menos tiempo y con mayor agilidad, utilizando métodos y técnicas apropiadas.

**Actividades culturales:** La biblioteca es un lugar de encuentro para la reflexión, el debate y el desarrollo de la libertad de expresión. Las bibliotecas deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso y conocimiento de la entidad como centro cultural, informativo y lúdico, así como su vocación de espacio ciudadano colectivo, para lo cual organizarán, directamente o contando con la colaboración y apoyo de otras entidades

locales: (Las actividades que se detallan especialmente para bibliotecas públicas)

### **Servicios según grupos de edad**

Las bibliotecas públicas, en países como los Estados Unidos, siempre han ofrecido un ámbito acogedor para los niños. Se los recibe especialmente para que dispongan de un espacio donde realizar sus tareas escolares. Se han generado centros especiales que disponen de terminales de computadoras en las que los niños pueden llevar a cabo sus trabajos bajo la supervisión en línea de un tutor especializado en la materia de que se trate.

Ofrece servicios que apuntan, entre otros objetivos, a la adquisición de habilidades para el manejo de la información electrónica. Los jóvenes suelen concurrir a la biblioteca para utilizar el correo electrónico, hacer su tarea escolar, leer una novela o una revista. Otras veces se acercan a socializar, a pedir ayuda para: realizar algún proyecto escolar o clase especial, publicar algún poema o buscar empleo. Sienten que pertenecen a ese lugar y que siempre hay alguien dispuesto a darles ayuda. Esta opción constituye una alternativa que los orienta y aleja de las inseguridades de la vida urbana.

### **Servicios para grupos en riesgo**

Las bibliotecas públicas estadounidenses desde sus orígenes se han preocupado por los pobres; las bases de datos disponibles para personas sin hogar en Internet aportan información relacionada con sus requerimientos cotidianos. El correo electrónico gana cada vez más adeptos entre ellas ya que lo utilizan para estar en contacto con otros individuos que tienen sus mismas carencias. Es evidente que las bibliotecas ofrecen recursos que pueden ayudar a superarse económicamente a personas en situaciones desventajosas, aunque debería considerarse además, el

potencial que tienen para prestar atención a sus necesidades espirituales. (Universidad Nacional de Loja 2009)

### **Servicios bibliotecarios en internet**

En el libro Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: Desarrollo de servicios de información electrónica, del argentino Martínez, U. José, Á. (2007), expone que “Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta, y cuyos recursos están todavía por explotar”

Asimismo dice que “Internet ha venido a materializar en alguna manera el viejo sueño del padre de la documentación Paul Otlet<sup>6</sup>, cuando exponía la utopía de disponer de toda la información y saber acumulado en un escritorio, y que este fuera de un automatismo riguroso” Martínez (2007) . Este define conceptos sobre: Internet, correo electrónico, telnet entre otros, que a continuación exponemos:

**Internet.-** es precisamente eso, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticos. Internet es la red de datos más extensa del mundo, cuyo origen es una red del Departamento de Defensa de EE.UU. Con una implantación mundial gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones.

En este contexto, qué papel puede jugar la biblioteca y el bibliotecario: Desde un punto de vista humanístico se podría decir que la biblioteca sería el centro de la comunidad que garantizase el acceso democrático a esa información a aquellos que no tuvieran medios materiales para hacerlo.

**Correo electrónico.-**una de las herramientas más útiles de internet es el correo electrónico, que supone la posibilidad abierta de enviar y recibir mensajes, en tiempo de segundos, y con unos costes inapreciables. Muchos



de los productos que antes difundía la biblioteca en formato papel: boletines de novedades, sumarios de revistas. Actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y eliminamos el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos, con lo que podemos hacer llegar la información a más personas a menor coste. Otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio es la suscripción a un foro de discusión de los tantos que existen para cada campo del conocimiento. Estas listas nos permiten estar al día de aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciarse novedades editoriales, podemos anunciar las recibidas en nuestro centro, solicitar consejo a los colegas para la resolución de problemas, cursos especializados y de formación, ofertas de empleo, con lo que podemos mantener a nuestros usuarios informados a través de carteles informativos en el tablón de anuncios de la biblioteca y el centro.

También es muy útil a la hora de comunicarnos con otros profesionales de manera inmediata, para solicitar cualquier información concreta, solicitar un artículo, o incluso el envío de archivos legibles por ordenador.

**Telnet.-** otro de los servicios de internet es telnet, que permite la emulación de terminales remotas. Lo que supone tener acceso a los registros de cualquier biblioteca que esté en la red. Lo que amplía hasta grados antes insospechados las posibilidades de información de nuestra biblioteca.

Tiene una enorme importancia para las actividades de cooperación y préstamo interbibliotecario, ya que podemos entrar a cualquier biblioteca de la red y consultar si existe el documento que nos interesa.

**FTP.-** por medio de telnet, junto a FTP (Files Transfer Protocol) no solamente podemos visualizar los datos, si no que podemos transferir registros bibliográficos, lo cual supone un desahogo de los servicios técnicos y una normalización de procesos.

**World Wide Web.-** herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

Este recurso acrecienta hasta un punto difícilmente imaginable las posibilidades informativas de una unidad de información “biblioteca virtual”; ello también supone un cambio de mentalidad y de metodología de trabajo, el bibliotecario en esta situación tiene que moverse con habilidad para seleccionar la información y proporcionársela al usuario, ya que Internet es un entorno descentralizado que distribuye información, y este también es su inconveniente.

El volumen de información disponible en la red se presenta como un recurso lleno de posibilidades para el bibliotecario, ya que va a poder proporcionar no sólo la información contenida en la biblioteca, sino que además puede tener toda la información potencialmente a su disposición para cualquier eventual necesidad. Este recurso puede utilizarse para la elaboración de dossiers documentales de inmediata actualidad sobre un tema de interés de los usuarios, buscar una dirección, hacerse eco de las ofertas de empleo, actividades en su área de interés, etc.

### **Servicios interactivos y multimedia**

Los servicios interactivos involucran a las personas y hacen que participen, las exposiciones interactivas por ejemplo tienen una gran acogida, los servicios electrónicos suelen llegar a un mayor número de público cuando se utilizan canales de distribución familiares al usuario como puede ser la TV interactiva.

Los programas interactivos permiten una navegación no lineal entre los contenidos multimedia y pueden albergar información textual, imágenes

estáticas, imágenes en movimiento, sonido y video. A los usuarios se les brinda la oportunidad de interactuar con el programa contestando preguntas marcando opciones, etc.

### **La interactividad**

La interactividad se puede utilizar para enriquecer las exposiciones que se muestran en los museos; presentar la información de un modo más atractivo y excitante, atraer a los niños, adolescentes, familias y centros educativos. Utilizarla como una herramienta de marketing para animar a los visitantes a que vayan a conocer la sede física y no sólo la virtual, presentar tutoriales de aprendizaje online interactivos que “evalúen” al estudiante, permitir al usuario que interactúe con comunidades de intereses virtuales, permitir el contacto y la consulta con los usuarios a través de encuestas online, cuestionarios, votaciones, etc.

**La Realidad Virtual.** Es una simulación de un entorno real o imaginario que se puede visualizar en tres dimensiones. Se puede emplear para aumentar los efectos para realizar visitas de lugares reales museos, galerías, yacimientos arqueológicos, etc. Y para guiar a los usuarios cuando visitan una biblioteca o un archivo. La Realidad Virtual permite además manipular los objetos y mostrar el funcionamiento de una máquina; de este modo, en un museo de arqueología industrial, los usuarios podrían ver como trabajaba una antigua imprenta.

En el campo educativo la Realidad Virtual puede aumentar las oportunidades de información online para los estudiantes que se encuentren aislados por motivos geográficos y por diversas circunstancias. Esto se podría trasladar al mundo de la cultura para mostrar un procedimiento que afecte a un objeto o a un documento cuando, para evitar dañarlo, no se recomienda la utilización del original. (Martínez, J. 2007)

## **NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

Núñez. P. (2009), en su obra Información: Aspectos sociológicos, muestra las necesidades de información son conocimientos condicionados por el carácter de la actividad profesional del especialista y que dependen de las características individuales

No obstante esta se establece en el plano social, evoluciona y se renuevan constantemente. Se nota en esta definición que una necesidad informativa se puede determinar a partir de la actividad que realiza el especialista, pero que a la vez depende de la individualidad de cada quien, por lo que el conocimiento de estas necesidades requiere de un cuidadoso estudio.

Se caracterizan las necesidades informativas en dos niveles de existencia: las que existen independiente de la conciencia del individuo que él las llama peculiares y, las que existen conscientemente en el hombre, las cuales son objetivas y manifiestas.

De esta manera las necesidades peculiares deben ser captadas a partir de la actividad que el individuo realiza, y es en este tipo de necesidad que debe centrar su atención los estudios de usuarios. Ya que el otro tipo se hacen manifiestas usualmente por el usuario; se aclara que las necesidades peculiares tienen una existencia objetiva y dinámica, pero se debe extraerlas del usuario, pues éste no las va a expresar con facilidad debido a varios factores que en muchos casos caen en prejuicios que arrastra el mismo usuario.

### **Satisfacción de las demandas de información**

Las demandas informativas están dadas por las necesidades de información o la búsqueda de información hacia la satisfacción de las necesidades, existen muchos factores que inducen a la persona/usuario a la búsqueda de

información, antes de que el sujeto sea consciente de su necesidad. Las necesidades psicológicas afectivas o cognitivas-definidas como necesidades humanas determinan el comportamiento del usuario hacia la búsqueda de la información donde quiera que esté planteando una demanda, haciendo manifiesta una demanda de información.

Algunos estudios realizados demuestran que la connotación del término necesidad de información es muy complejo por lo que no podemos ofrecer una receta que nos permita captar automáticamente del usuario el nivel de existencia de esa necesidad. Esa captura se la realiza a través de estudios de usuarios los cuales evidentemente son complejos como la necesidad misma que se pretende analizar.

Las demandas informativas pueden clasificarse como: Demandas de información sobre los documentos o sus contenidos. Demandas de los documentos, o de los datos e ideas contenidos en ellos. Demandas de datos e ideas implícitos en la información existente. Demanda de datos e ideas no contenidos (o encontrados) en la información existente.

### **Características de las necesidades de información**

Las necesidades humanas son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sea por causas básicas o fisiológicas (como el hambre, la sed, etc.) o de más alto nivel, en las cuales intervienen los factores ambientales externos (familiares, sociales, etc.); estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas que éste regula y controla en el individuo. Cuando las necesidades básicas o fisiológicas están cubiertas surgen otras de nivel más alto, las necesidades de información se encuentran en el nivel más alto y surgen cuando todas las demás han sido satisfechas.

Una de las características de los animales superiores es la necesidad que tiene el cerebro de procesar y recibir constantemente nueva información; el ser humano puede ser considerado como un procesador de información; el hombre es el único que, a través de su cerebro procesa, recibe y genera información y que, además, registra y conserva la información, de manera extrasomática o fuera de su cerebro; así la información que entra en el sistema nervioso es procesada y una vez en el cerebro puede llegar a generar conocimiento, aunque no necesariamente.

El conocimiento generado por el cerebro produce nueva información y para transmitirla y conservarla fuera del cuerpo, el ser humano utiliza la escritura, para que esta pueda ser captada, a través de los órganos de los sentidos por otro ser humano y pueda en un momento dado, llegar a generar nuevo conocimiento y por tanto nueva información. Es indudable que el hombre necesita de la información acumulada fuera de su cuerpo para poder utilizarla en su adaptación al medio ambiente.

En el hombre, una pequeña porción del sistema nervioso se desarrolla antes de nacer, pero la mayor parte se desarrolla continuamente a través de la estimulación y la experiencia, que se da por medio de la absorción, organización y procesamiento de toda la información obtenida por medio de los órganos de los sentidos.

El medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está plagado de información escrita, sonora y visual, la cual debe procesar para producir nuevo conocimiento, adaptarse al medio ambiente o generar más información.

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos

producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.

La búsqueda de información, requerimientos de información, demanda de información o el deseo de tener información es sólo el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona.

Si el individuo presenta una necesidad de información es por el hecho de que la necesita en ese momento, lo cual lo motiva o lo mueve a que la satisfaga; esto se ve reflejado cuando la persona busca información, para lo cual acude a los lugares donde pueda obtenerla: biblioteca, centro de documentación, etc.

También puede acudir con otras personas que le proporcionen la información que necesita, como son: investigadores, colegas, profesores, etc. Cuando la persona (usuario) llega a la institución que ha creado la sociedad para organizar, conservar y difundir la información, espera satisfacer sus necesidades de información.

La información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc.; así la institución, llámese biblioteca, centro de documentación, etc., debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella, y más aún, tiene la responsabilidad de hacerlo con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

Es de considerarse que el personal de esta institución (biblioteca, hemeroteca, centro de documentación, etc.) conozca cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella para que el personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento. (Núñez. P. 2009)

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación fue de tipo descriptivo, explicativo para su realización se utilizó los métodos y técnicas que permitieron el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **MÉTODOS:**

**CIENTÍFICO.** Se utilizó este método durante todo el proceso investigativo, para explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos, permitió ir avanzado en orden y en forma sistemática el estudio, aplicando con objetividad los instrumentos investigativos, sin perder de vista los objetivos planteados; como también revisar la bibliografía referente a las variables del tema: Los Servicios de Bibliotecas, y las Necesidades Informativas.

**DESCRIPTIVO.** Partiendo de la particularidad del método descriptivo de recopilar y presentar en forma sistemática los datos para dar una idea clara de una determinada situación, permitió la descripción de datos y características de la población objeto de estudio, la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos como promedios, frecuencias y cálculos estadísticos de situación actual de los Servicios de Bibliotecas frente a la Satisfacción de las Necesidades Informativas del Usuario.

**ANALÍTICO-SINTÉTICO.** Facilitó la desestructuración del objeto de estudio en todas sus partes de sus elementos constitutivos y la explicación de las relaciones entre elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos, que ayudaron a la comprensión y conocimiento de la realidad.



**DEDUCTIVO.** Permitió el análisis de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infirieron en enunciados particulares, admitió también el análisis del conocimiento para llegar a hechos particulares, es decir se estudió la Satisfacción de las Necesidades Informativas del Usuario en relación a los Servicios de Bibliotecas.

**INDUCTIVO.** Este método se utilizó para analizar casos particulares, cuyos resultados permitieron extraer conclusiones de carácter general, es decir, a partir de las observaciones sistemáticas conceptuales de los servicios de la Biblioteca, hizo factible descubrir su incidencia en la Satisfacción de las Necesidades Informativas del Usuario.

**HERMENÉUTICO.** Permitió la recolección, comprensión e interpretación bibliográfica en la elaboración del marco teórico, y además facilitó el análisis de la información empírica a la luz del marco teórico.

**MODELO ESTADÍSTICO.** Este método hizo factible la organización de la información alcanzada con los instrumentos de investigación por ende facilitó los procesos de validez y confiabilidad de los resultados.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

**ENTREVISTAS.-** se entrevistó al personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, para identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios que se ofertan.

**ENCUESTAS.-** se aplicaron encuestas a los usuarios que asisten a la biblioteca para establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios, frente a los servicios que oferta de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe.

**LA LECTURA,** se la utilizó como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos conceptuales y metodológicos sobre los Servicios de Bibliotecas en relación a las Necesidades Informativas del Usuario.

**EL RESUMEN O PARÁFRASIS,** se constituyó en un medio para presentar un texto original de forma abreviada, este permitió la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población con que se trabajó la investigación fue de dos bibliotecarias o sea a todo el personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora; y de cien usuarios en sus diferentes categorías, que asisten en un periodo de una semana.

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>BIBLIOTECARIOS</b>	<b>USUARIOS</b>		<b>TOTAL</b>
Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero		Docentes	16	<b>16</b>
		Estudiantes	80	<b>80</b>
		Administrativos	4	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>			<b>100</b>

**Fuente:** Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero.2014

**Elaboración:** investigadora.

### **Diseño y procesamiento de la información**

Una vez recolectados los datos a través de los instrumentos de campo, los resultados fueron procesados, para su representación, a través de cuadros y gráficas estadísticas para su posterior análisis e interpretación.

## f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO DE LA CIUDAD DE ZAMORA” PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

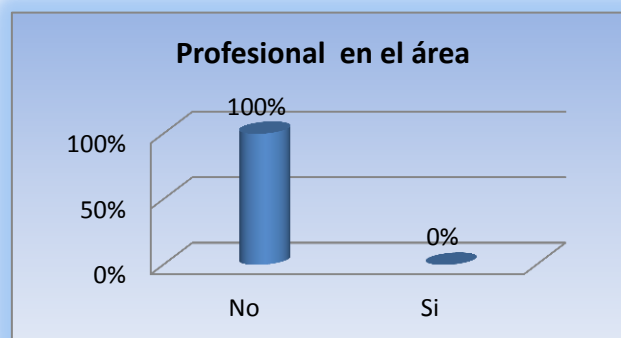
### 1. Usted es profesional en el área de Bibliotecología

CUADRO N° 1

CATEGORÍA	F	%
Si	-	0%
No	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista al personal, Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero”  
Autora: Diana Ángulo

GRÁFICA N° 1



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El personal entrevistado que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad de Zamora, en su totalidad manifiesta que no es profesional en el área de Bibliotecología.

Resulta un factor negativo que el personal no sea profesional en el área de Bibliotecología, considerando que la especialización genera como consecuencia un aumento de la capacidad de profundizar en el conocimiento, a la vez proporciona las capacidades y habilidades, para una mayor organización y rendimiento de trabajo; al no disponer de esta formación como es de esperarse, el personal muchas de la veces improvisa sus actividades, lo que incide notablemente en la calidad del servicio.

Aquello deviene de la poca exigencia de los requisitos para ejercer una función determinada, por parte de las autoridades, esto conlleva a que los procesos y actividades se caractericen por ser empíricos, poco dinámicos y con escasos logros; por ello es indispensable la profesionalización del personal para que su desenvolvimiento sea competentemente y garantice mejores resultados.

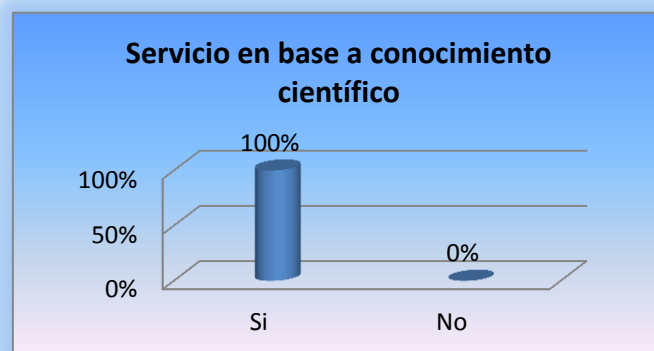
**2. A criterio personal se está ofreciendo los servicios a los usuarios en base a conocimientos científicos.**

**CUADRO N° 2**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	2	100%
No	-	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Angulo

**GRÁFICA N° 2**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad del personal entrevistado manifiesta que se ofrece servicios a los usuarios en base a conocimientos científicos. Los resultados obtenidos nos permite evidenciar que el personal ofrece servicios a los usuarios en base a conocimientos científicos; por lo tanto el personal posee los conocimientos habilidades destrezas para el desarrollo de su función; esto conlleva a que su práctica profesional se desarrolle bajo un marco científico garantizando un desempeño competente con mejores posibilidades para satisfacer las necesidades del usuario, a través de los servicios que oferta.

Sin embargo existe contradicción en relación a la pregunta que antecede en donde el personal no es profesional en el área de Bibliotecología, situación que dificulta el desarrollo y rendimiento de su trabajo, por ende incide notablemente en los logros esperados.

### 3. La biblioteca dispone de soportes técnicos, de fuentes de información, medios didácticos que incentiven a crear hábitos de lectura y de investigación.

CUADRO N° 3

CATEGORÍA	F	%
Si	2	100%
No	-	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista al personal, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
Autora: Diana Ángulo

GRÁFICA N°3



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% del personal manifiesta, que la biblioteca dispone de soportes técnicos, de fuentes de información, medios didácticos que incentivan a crear hábitos de lectura y de investigación.

A nivel general puede decirse que estos recursos son medios importantes que ayudan, aportan significativamente para crear e incentivar hábitos de lectura, de investigación en los usuarios, para satisfacer de una mejor manera sus demandas de información, por lo tanto, los resultados serán muy halagadores, considerando las bondades de aquellos materiales o herramientas que tienen utilidad en un proceso educativo, su uso permite cumplir con la función de una unidad de información.

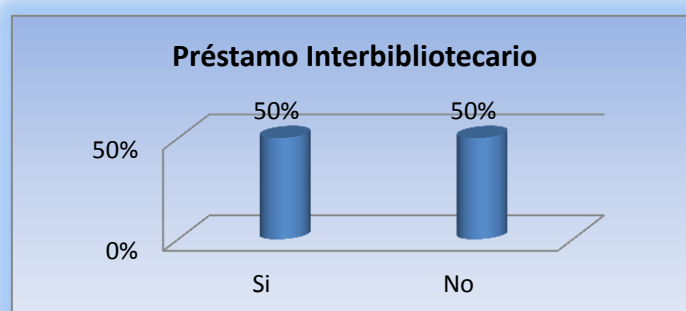
### 4. La biblioteca cuenta con el préstamo Interbibliotecario

CUADRO N° 4

CATEGORÍA	F	%
Si	1	50%
No	1	50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

GRÁFICA N° 4



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al préstamo Interbibliotecario, el 50% del personal entrevistado de la biblioteca manifiesta que si cuenta, mientras que la otra mitad su respuesta es negativa.

Este servicio es un tipo especial de préstamo que se realiza eventualmente entre bibliotecas y consiste en la posibilidad de compartir en forma equitativa el uso de los distintos acervos bibliográficos; este servicio reviste de gran importancia puesto que permite poder satisfacer las necesidades de los usuarios en la consulta urgente de materiales que, por razones de distancia o económicas, no posea la biblioteca de su localidad.

Frente a los resultados se observa que existe desconocimiento por parte del personal acerca del significado del préstamo bibliotecario, este desconocimiento se refleja en sus respuestas, puesto que en este caso no puede haber diversidad de criterios dado a las características de este servicio.

### 5. Considerando la realidad actual en la que se desarrolla la biblioteca señale los factores que obstaculizan o favorecen la prestación de los servicios.

CUADRO N° 5

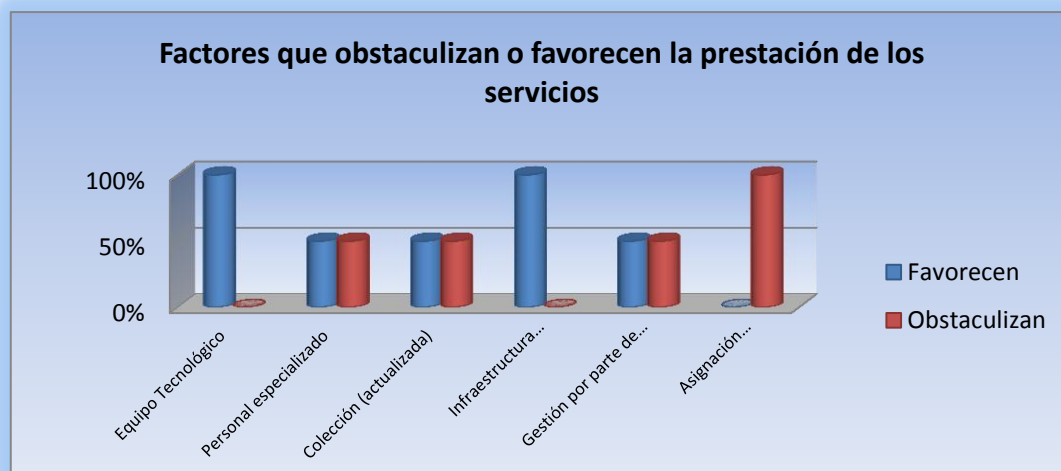
CATEGORÍA	Favorecen		Obstaculizan		Total	
	f	%	f	%	F	%
Equipo Tecnológico	2	100%	0	0%	2	100%
Personal especializado	1	50%	1	50%	2	100%
Colección (actualizada)	1	50%	1	50%	2	100%
Infraestructura adecuada	2	100%	0	0%	2	100%
Gestión por parte de autoridades	1	50%	1	50%	2	100%
Asignación presupuestaria	0	0%	2	100%	2	100%

Fuente: Entrevista al personal de la Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"

Autora: Diana Angulo



GRÁFICA N° 5



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todo el personal entrevistado, manifiesta que entre los factores que **favorecen** la prestación de los servicios está el equipo tecnológico, la Infraestructura, personal especializado, colección (actualizada) y gestión por parte de autoridades; también mientras señalan como factores que **obstaculizan** la asignación presupuestaria, el personal especializado, colección (actualizada) y Gestión por parte de autoridades.

Los resultados evidencian cierta disparidad de criterios como contradicciones en el caso específico el factor personal especializado puesto que en la pregunta uno manifiesta no ser profesionales, como también criterios divididos en cuanto a colección y gestión por parte de autoridades, este aspecto demuestran el desconocimiento de los aspecto que interactúan en la prestación de los servicios.

Por otro lado resulta positivo que tengan a su favor factores como equipo tecnológico, e infraestructura adecuada dada a su importancia que estos revisten; pero también se considera los factores que obstaculizan la

asignación presupuestaria, cuando es conocido que este factor determina la existencia de los factores antes mencionados.

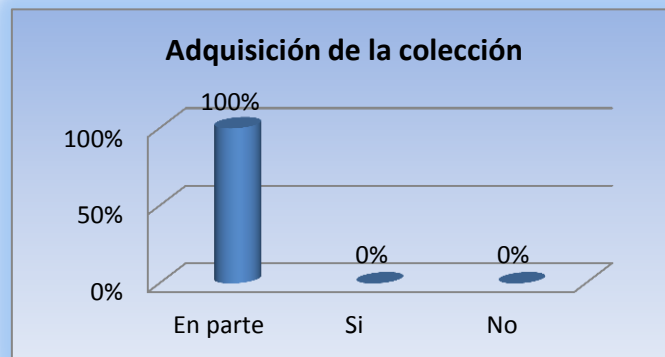
**6. ¿La selección y adquisición de la colección se la realiza previo a un análisis de sus necesidades informativas?**

**CUADRO N° 6**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	-	0%
No	-	0%
En parte	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 6**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% del personal entrevistado manifiesta que la selección y adquisición de la colección se la realiza en parte previo a un análisis de las necesidades del usuario.

Los resultados permiten evidenciar que existe debilidad al considerar en parte el análisis de las necesidades de los usuarios; cuando estas han de ser el factor que gobierna la selección, caso contrario se están primando intereses ajenos, externos, por ende se corre el riesgo que la colección no corresponda a los reales requerimientos de los usuarios, por lo tanto no la utilicen lo que generara ineficiencia en la prestación de servicios, pérdida de recursos en la parte económica de una entidad, y por ende insatisfacción en las necesidades informativas del usuario.

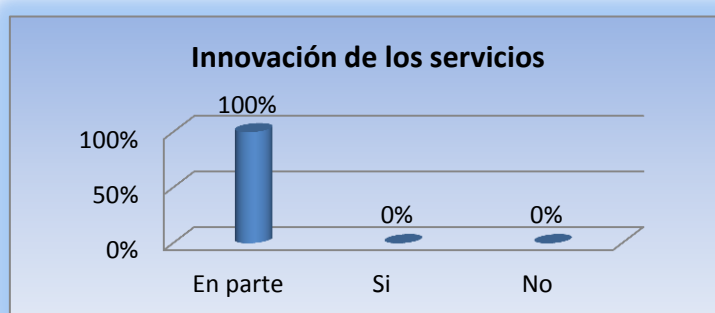
**7. Los servicios que presta la biblioteca de la institución se han innovado de acuerdo a las nuevas exigencias o demandas informativas de los usuarios.**

**CUADRO N°. 7**

CATEGORÍA	F	%
Si	-	0%
No	-	0%
En parte	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al personal, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 7**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del personal interrogado manifiesta que en parte se ha innovado los servicios que presta la biblioteca.

Resulta importante la innovación de los servicios que presta una biblioteca pues ello permite nuevas opciones, nuevas posibilidades de servicios para responder a las nuevas exigencias que demandan los usuarios de información; por otro lado permite la integración de todas las actividades que se desarrollan en una organización de información, o cualquier otra institución para satisfacer las demandas de información del usuario de acuerdo a sus nuevas exigencias.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO DE LA CIUDAD DE ZAMORA” PARA ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS INFORMATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS QUE OFERTA.

### Datos Generales

#### Sexo

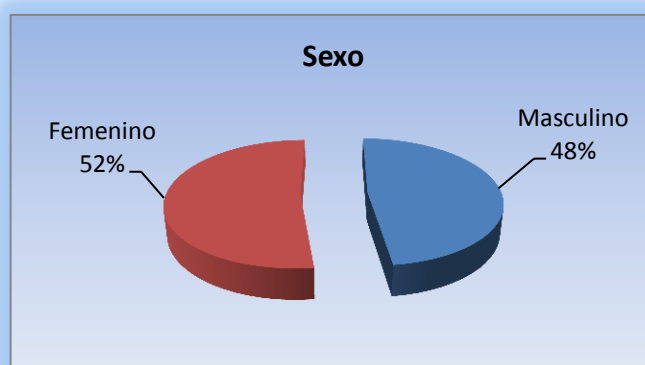
**CUADRO N° 8**

CATEGORÍA	F	%
Masculino	48	48%
Femenino	52	52%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al usuario, Biblioteca de la “Unidad Educativa 12 de Febrero”

**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 8**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los usuarios encuestados, el 52% es de sexo femenino y el 48% es de sexo masculino.

Como se puede observar existe una cantidad similar tanto de usuarios hombres como mujeres, lo que resulta positivo considerando el factor género como también para conocer sus criterios y opiniones de sus partes.

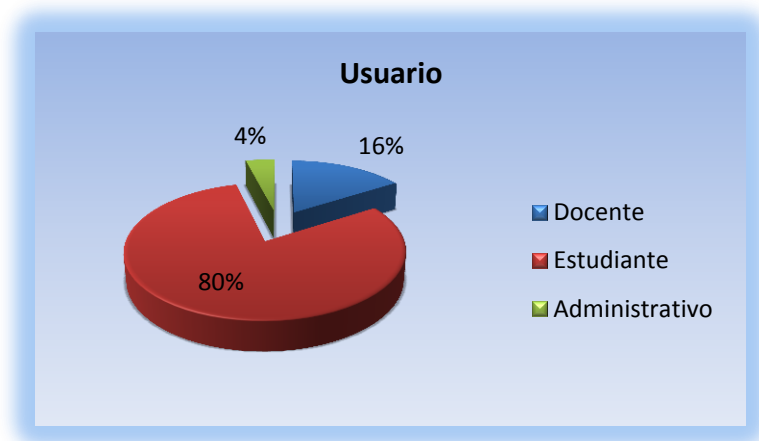
**Tipo de usuario:**

**CUADRO N° 9**

CATEGORÍA	F	%
Docente	16	16%
Estudiante	80	80%
Administrativo	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista al usuario de la Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 9**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto a la tipología de usuarios, el 80% son estudiantes, un 16% son docentes, y el 4% administrativos.

La tipología de usuarios determina el perfil que está dado por las características, intereses y motivaciones, sobre las que se proyecta un servicio de información; por ende es importante definir su tipología, caso contrario sería muy difícil influenciar positivamente en el desarrollo de los planes y programas para la creación de hábitos y habilidades en el uso de la información, desde este punto de vista definir la categoría de usuarios resulta muy positivo.

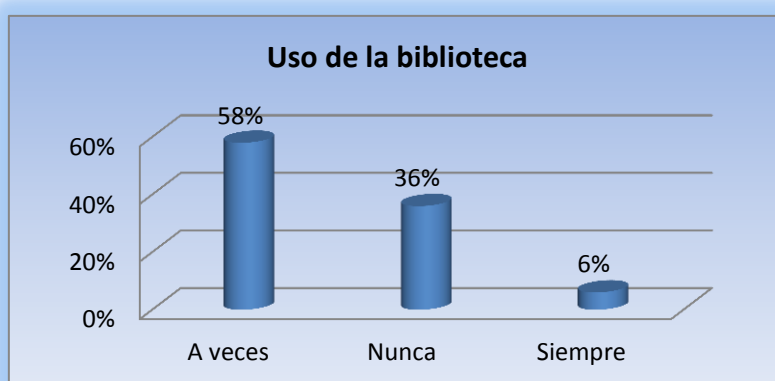
### 1. Con que frecuencia hace uso de la biblioteca

**CUADRO N° 10**

CATEGORÍA	F	%
Siempre	6	6%
A veces	58	58%
Nunca	36	36%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los Usuarios, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 10**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto a la frecuencia de uso de la biblioteca, el 58% de los usuarios manifiestan que usan a veces, un 36% declaran que nunca usan, y un 6% que usan siempre la biblioteca.

Como se puede observar de acuerdo a los resultados, la frecuencia de uso por parte de los usuarios de la biblioteca es baja; por lo tanto se deduce que en la actualidad las bibliotecas están perdiendo su espacio, o no están cumpliendo adecuadamente con el rol que les corresponde, considerando que la existencia de una unidad de información se justifica por su utilidad máxima, caso contrario representa pérdida de recursos económicos; frente a ello el personal que labora en la biblioteca debe crear nuevas estrategias orientadas a rescatar y atraer a los usuarios.

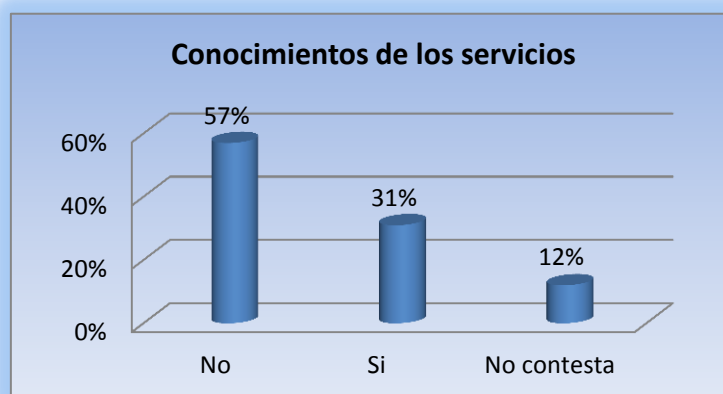
## 2. ¿Conoce los servicios que presta la biblioteca que usted frecuenta?

**CUADRO N° 11**

CATEGORÍA	F	%
Si	31	31%
No	57	57%
No contesta	12	12%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los Usuarios, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 11**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% de los usuarios encuestados manifiestan que no conocen los servicios que presta la biblioteca, el 31% si conoce; y el 12% no contestó.

De acuerdo a los resultados se observa un alto índice de usuarios que desconocen los servicios que presta la biblioteca, lo que resulta negativo considerando que el éxito de un servicio radica en la correspondiente utilidad que se le dé, caso contrario representa pérdidas económicas en la institución; por lo tanto el personal debe emprender en un plan de difusión enfocado a dar a conocer los distintos tipos servicios, con la finalidad que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición y así lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

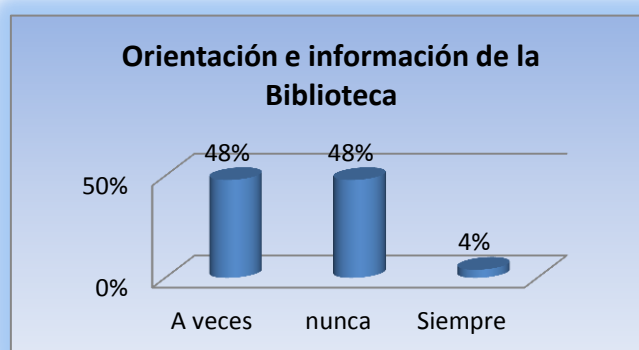
### 3. ¿Ha recibido orientación e información para el uso de los servicios que presta la biblioteca?

**CUADRO N° 12**

CATEGORÍA	F	%
Siempre	4	4%
A veces	48	48%
Nunca	48	48%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los Usuarios, Biblioteca "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 12**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este gráfico el 48% de los usuarios encuestados manifiestan que a veces, otro 48% dice que nunca reciben orientación e información para el



uso de los servicios que presta la biblioteca; y un 4% manifiestan que siempre reciben.

Se observa que la capacitación, orientación, en el uso de los recursos bibliográficos es esporádica, por lo tanto surge la necesidad que la capacitación sea continua dada su importancia, puesto que proporciona las herramientas y técnicas necesarias para que el usuario adquiera las habilidades y destrezas en el uso y manejo de la información.

Por otra parte permite al usuario, por un lado concienciarlo acerca del valor de la información para el desarrollo de actividades especializadas y para la vida cotidiana; por otro adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar los recursos informativos.

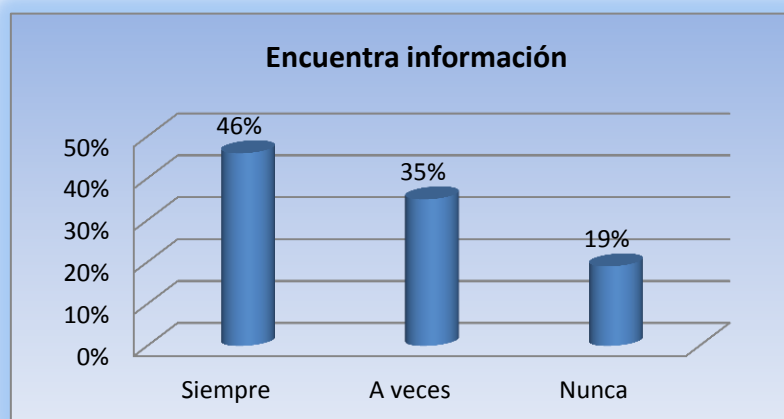
#### 4. La información que busca en biblioteca la encuentra.

**CUADRO N° 13**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	46	46%
A veces	35	35%
Nunca	19	19%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los Usuarios, Biblioteca  
"Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Ángulo

**GRÁFICA N° 13**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como observamos en este gráfico el 46% de los usuarios encuestados manifiestan que siempre encuentran la información que requieren, el 35% a veces y el 19% respondió que nunca la encuentran.

Los resultados obtenidos permiten determinar que las demandas informativas del cliente no están siendo satisfechas a cabalidad de acuerdo a sus expectativas, en tal consideración los usuarios no siempre encuentran la información requerida; entonces es necesario establecer las estrategias correspondientes con objeto de ayudarles a recabar la información puesto que esta es la base para el desarrollo y funcionamiento de las unidades de información.

5. La biblioteca dispone de soportes técnicos, de fuentes de información, medios didácticos que incentiven a crear hábitos de lectura y de investigación.

CUADRO N° 14

CATEGORÍA	F	%
Si	24	24%
No	31	31%
En parte	45	45%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los Usuarios, Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
Autora: Diana Ángulo

GRÁFICA N° 14



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a disponibilidad de: soportes técnicos, fuentes de información, medios didácticos; el 45% de los estudiantes encuestados manifiestan que en parte la biblioteca dispone soportes técnicos, mientras que el 31% manifiesta que no dispone; y el 24% declaró que si existe soporte técnico.

En función a los resultados obtenidos, tanto el personal de biblioteca como los usuarios tienen una apreciación dividida en cuanto a su existencia, aquello determina que existe desconocimiento de sus partes al respecto, o en su defecto sus respuestas no se apegan a la realidad existente.

Los soportes técnicos en la actualidad y sobre todo en el ámbito bibliotecario, juegan un papel de gran relevancia puesto que estos se constituyen en medios, materiales herramientas, recursos útiles para que se pueda cumplir con la función de enseñar, de forma general aportan significativamente para crear e incentivar hábitos de lectura, de investigación, y por ende para satisfacer adecuadamente una demanda de información.

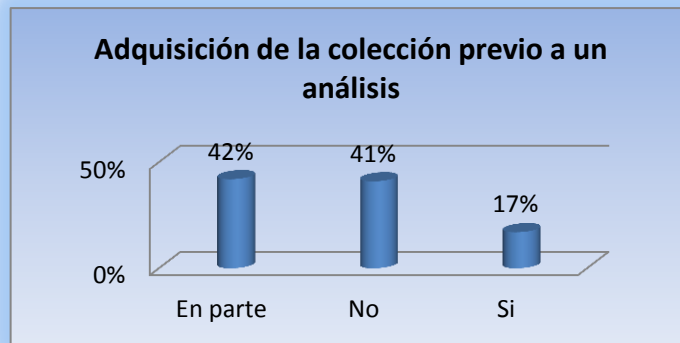
### 6. ¿La selección y adquisición de la colección se la realiza previo a un análisis de sus necesidades informativas?

CUADRO N° 15

CATEGORÍA	F	%
Si	17	17%
No	41	41%
En parte	42	42%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los Usuarios, Biblioteca  
"Unidad Educativa 12 de Febrero"  
**Autora:** Diana Angulo

**GRÁFICA N° 15**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 42% de los usuarios encuestados indicaron que la selección y adquisición de la colección se la realiza en parte, el 41% respondió que no y el 17% señala que si se realiza.

Es muy necesario realizar un análisis previo de las necesidades informativas del usuario, ello garantiza que las diferentes adquisiciones, actividades, servicios sean relevantes a sus intereses; el personal bibliotecario responsable debe aprovechar la existencia de diferentes medios que permiten conocer cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca, para que administre partiendo de este conocimiento.

Resulta negativo no realizar un estudio de necesidades ya que estas permiten identificar, conocer sus requerimientos de acuerdo a las propias particularidades de cada tipo de usuarios, para en base a esa realidad poder planificar, organizar, administrar en correspondencia a sus necesidades.

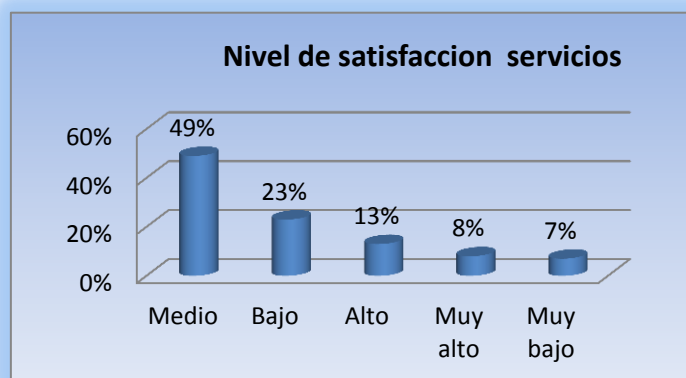
7. ¿De acuerdo a su criterio los servicios que brinda la biblioteca en qué nivel satisfacen sus necesidades de información?

CUADRO N° 16

CATEGORÍA	F	%
Muy alto	8	8%
Alto	13	13%
Medio	49	49%
Bajo	23	23%
Muy bajo	7	7%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los Usuarios Biblioteca de la "Unidad Educativa 12 de Febrero"  
 Autora: Diana Angulo

GRÁFICA N° 16



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Menos de la mitad de la población total (49%) de los estudiantes encuestados, manifiestan que el nivel de satisfacción de los servicios es medio, el 23% contestó que es bajo; el 13% respondió que es alto; mientras que el 8% declaró que es muy alto y el 7% restante declaró que es muy bajo.

Es evidente que los servicios que presta la biblioteca en su mayoría satisfacen las necesidades de información en un nivel medio y bajo, por lo tanto existe debilidad, en tal consideración se debe promover acciones tendientes a dar respuesta a las cambiantes necesidades informativas de los (a) usuarios considerando que en la actualidad sus requerimientos

informativos, son cada vez más exigentes, han llevado a una necesidad de diversificación para que alcancen niveles muy altos de satisfacción.

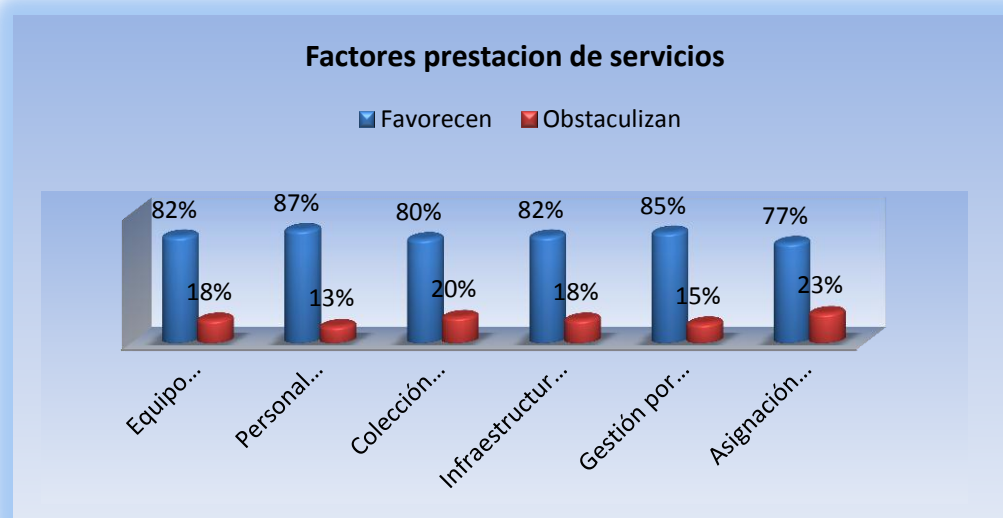
**8. Considerando la realidad actual en la que se desarrolla la biblioteca señale los factores que obstaculizan o favorecen la prestación de los servicios.**

**CUADRO N° 17**

CATEGORÍA	Favorecen		Obstaculizan		Total	
	f	%	f	%	f	%
Equipo Tecnológico	82	82%	18	18%	100	100%
Personal especializado	87	87%	13	13%	100	100%
Colección (actualizada)	80	80%	20	20%	100	100%
Infraestructura adecuada	82	82%	18	18%	100	100%
Gestión por parte de autoridades	85	85%	15	15%	100	100%
Asignación presupuestaria	77	77%	23	23%	100	100%

**Fuente:** Encuesta a los Usuarios de la Biblioteca de la “Unidad Educativa 12 de Febrero”  
**Autora:** Diana Angulo

**GRÁFICA N° 18**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En cuanto a los factores que favorecen la prestación de servicios en la biblioteca, el 87%, de los usuarios señalan el personal especializado, el 85%, gestión por parte de autoridades, el 82%, equipo tecnológico e Infraestructura adecuada; entre los factores que obstaculizan señalan en un 23% la asignación presupuestaria, el 20% la colección, el 18% equipo tecnológico, e infraestructura.

Es el sentir tanto del personal como del usuario en su mayoría que la biblioteca cuenta con estos recursos, por lo tanto es positivo contar con los medios donde le proporcione mejores condiciones para el desempeño de sus actividades. Sin embargo como ya se ha hecho énfasis existen contradicciones en señalar los factores que interactúan en la prestación de servicio dentro de una biblioteca, producto del desconocimiento del desarrollo y dinámica de su funcionamiento.

## **g. DISCUSIÓN**

Para comprobar si se da la incidencia entre las dos variables de la investigación: los Servicios que presta la Biblioteca; y, Las Nuevas Demandas Informativas de la Comunidad de Usuarios de la Unidad Educativa “12 de Febrero de la ciudad de Zamora”, se analizan los objetivos específicos propuestos y los resultados de las técnicas de investigación.

Objetivo Específico 1: Identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe.

Como elemento de discusión, de la entrevista aplicada al personal de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, para identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios se toma como referencia la pregunta 5), Considerando la realidad actual en la que se desarrolla la biblioteca señale los factores que obstaculizan o favorecen la prestación de los servicios.

Cuyos resultados determinan que el 100% del personal considera que entre los factores que favorecen la prestación de los servicios está el equipo tecnológico y la infraestructura adecuada, el 50% señala el personal especializado, colección (actualizada), gestión por parte de autoridades; mientras que el 100%, señala como factores que obstaculizan la asignación presupuestaria, el 50% el personal especializado, colección (actualizada), Gestión por parte de autoridades.

En tal consideración, los factores que favorecen la prestación de los servicios en la unidad de información es el equipo tecnológico la infraestructura, colección; mientras que los factores que obstaculizan es la asignación presupuestaria, Gestión por parte de autoridades. Es evidente para la prestación de servicios influyen e interactúan factores que revisten



de especial relevancia, para que este sea satisfactorio a las reales necesidades del usuario.

Objetivo Específico 2: Establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios frente a los servicios que oferta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora de Zamora Chinchipe.

Se recurre como elemento de discusión a la encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, para establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas, tomando como referencia la pregunta 7) ¿De acuerdo a su criterio los servicios que brinda la biblioteca en qué nivel satisfacen sus necesidades de información?, al respecto el 49% considera que los servicios satisfacen en un nivel medio, el 23% bajo, el 13% alto, el 8% muy alto, el 7% muy bajo.

Se concluye que los servicios que oferta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, satisfacen las necesidades de información de los usuarios en un nivel medio y bajo; al respecto, los servicios se valoran en la medida que estos satisfagan dichas necesidades de los usuarios(as) considerando que el fin último de cualquier biblioteca es satisfacer sus reales demandas y requerimientos.

Analizando los resultados se llega a comprobar que los Objetivos Específicos de la investigación, se han cumplido; y queda entonces demostrado que los servicios que presta la Biblioteca, inciden en el nivel de satisfacción de las nuevas demandas informativas de los usuarios.

## **h. CONCLUSIONES**

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación, se arriba a las siguientes conclusiones:

- El personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe no es profesional en el área de Bibliotecología, factor que dificulta el desempeño de sus funciones.
- La totalidad del personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe determinan que los factores que favorecen la prestación de los servicios es el equipo tecnológico, la infraestructura y colección; mientras que los factores que obstaculizan es la asignación presupuestaria, y gestión por parte de autoridades.
- Todo el personal que labora en la Biblioteca y un porcentaje representativo de los usuarios determinan que no se realiza un análisis previo de las necesidades informativas del usuario para la selección y adquisición de la colección.
- Más del cincuenta por ciento de los usuarios no conocen los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe.
- El cuarenta y nueve por ciento de los usuarios determinan que los servicios que oferta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, no satisfacen completamente sus necesidades de información.

## **i. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones expresadas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- El personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad, debe profesionalizarse en el área de Bibliotecología, puesto que la especialización le proporciona los elementos teóricos científicos por ende las capacidades y habilidades para un mejor desempeño de sus funciones.
- A las autoridades del colegio, conjuntamente con el personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad deben realizar las gestiones pertinentes para conseguir presupuesto y así invertir en esta área, para la organización, funcionamiento y planificación de los servicios bibliotecarios.
- El personal que labora en la Biblioteca debe realizar un estudio previo de reales demandas o necesidades de información de los usuarios para la selección y adquisición de la colección con la finalidad de garantizar que las diferentes adquisiciones, actividades, servicios sean relevantes a los intereses del interesado.
- El personal responsable de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero, debe realizar un plan de difusión enfocado a dar a conocer los distintos tipos de servicios, con la finalidad que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición y así lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

- Las autoridades de la Unidad Educativa, conjuntamente con el personal que labora en la Biblioteca deben ejecutar el lineamiento alternativo denominado: Seminario taller: de formación y orientación de los servicios que oferta la biblioteca dirigido al personal que labora en la misma y a los usuarios, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción.



1859

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

## TÍTULO

“SEMINARIO TALLER: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA, PARA MEJORAR EL NIVEL DE LA SATISFACCIÓN”

Tesis previa a la obtención del Grado de Licenciada Bibliotecología e Información Científico Técnica.

AUTORA

DIANA ELIZABETH ANGULO ESPINOSA

DIRECTORA

DRA. CARMEN ALICIA AGUIRRE VILLACÍS, MG. SC

LOJA – ECUADOR

2015

## **LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS**

### **TÍTULO DE LA PROPUESTA**

**SEMINARIO TALLER: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA Y A LOS USUARIOS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

### **PRESENTACIÓN**

Los lineamientos que se proponen surgen como respuesta al trabajo de investigación realizada sobre: “Los Servicios que presta la Biblioteca, y su incidencia con las nuevas demandas informativas de la comunidad de usuarios de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe”. Período 2014-2015. Lineamientos propositivos”.

Estos lineamientos propositivos se enfocan al mejoramiento del nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios frente a los servicios que presta la biblioteca; a través de la formación y orientación para su uso, considerando que proporcionan las herramientas y técnicas necesarias para que adquiera las habilidades y destrezas en el uso y manejo de la información a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

Lo expuesto, conlleva a que se planteé el siguiente lineamiento propositivo a través del proyecto titulado: Seminario Taller: Formación y Orientación al personal que labora en la biblioteca y a los usuarios acerca de los Servicios que oferta la Biblioteca, para mejorar el nivel de satisfacción; por lo tanto se pone a consideración de las autoridades, usuarios, y comunidad en general el presente lineamiento propositivo para su ejecución.

## **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **Objetivo General**

Mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa “12 de Febrero de la ciudad de Zamora”( mejorar la calidad del servicio que presta la biblioteca de la Unidad Educativa “12 de Febrero” tendientes a elevar el nivel de satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios).

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Formar y orientar a los Usuarios acerca de los Servicios que oferta la Biblioteca.
- ❖ Ejercitar en el uso y manejo de la información para lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta se justifica por la importancia que reviste el tema puesto que, con sus planteamientos se tiene como propósito contribuir al mejoramiento del nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios frente a los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Educativa “12 de Febrero de la ciudad de Zamora” para potenciar su uso.

Los beneficiarios serán, por un lado, el personal labora en la biblioteca puesto que les permitirá cumplir su rol con profesionalismo y lograr que la biblioteca cumpla con la función que le corresponde; y por otro, a los usuarios, hablamos así de: docentes, dicentes, administrativos y otros, los mismos que desarrollarán las habilidades y destrezas en el uso y manejo

de la información para lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece asegurando su rentabilidad.

## **PROBLEMÁTICA**

La totalidad del personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, determinan que los factores que obstaculizan la prestación de los servicios son la asignación presupuestaria, y gestión por parte de autoridades.

Todo el personal que labora en la Biblioteca y un porcentaje representativo de los usuarios determinan que no se realiza un análisis previo de las necesidades informativas del usuario para la selección y adquisición de la colección.

Más del cincuenta por ciento de los usuarios no conocen los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, mientras que menos del cincuenta manifiestan que a veces reciben orientación e información para su uso; desconocimiento que se refleja en la frecuencia de uso de los mismos.

El cuarenta y nueve por ciento de los usuarios determinan que los servicios que oferta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, no satisfacen completamente sus necesidades de información.



## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **ROL QUE CUMPLEN LAS BIBLIOTECAS**

Dentro del sistema de educación e investigación las bibliotecas han sido, son y seguirán siendo la pieza clave, más aún en donde la información se ha convertido en uno de bienes más preciados para el crecimiento económico, cultural y social de las naciones.

Estos centros de información juegan un rol muy importante dentro de la enseñanza ya que la biblioteca es la primera fuente de consulta para sus usuarios, sean estos estudiantes, maestros e investigadores, permitiéndoles enriquecer su instrucción, educación y cultura. También juegan un papel importante el bibliotecólogo/a y el docente que se encargarían de motivar al educando en el hábito de la lectura e investigación a través de actividades dinámicas y recreativas; y de esta manera convertirlos en adictos a la lectura, lo que ayudará a formar su personalidad, que es principio básico para el desarrollo de la sociedad.

Los centros de información o bibliotecas son instituciones que están a disposición de los diferentes tipos de usuarios sin considerar sean cuales sean sus recursos, raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral. (Carvalho M.2006).

### **SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

“Los servicios bibliotecarios se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca, a partir de sus recursos locales, para satisfacer las necesidades de una comunidad; en tanto que por servicios de información se hace referencia a aquellas actividades específicas destinadas a proveer el acceso real a los registros del conocimiento, disponibles en cualquier

idioma, tipo de formato, o procedencia, independientemente de que se encuentren en la biblioteca o fuera de ésta". (Carvalho M. 2006).

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes; ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

## **TIPOS DE SERVICIOS**

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan; préstamo interno, préstamo domiciliario o préstamo externo, reprografía, reserva, fotocopia, que casi siempre ofrecen todas las bibliotecas; con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de nuevos servicios que ponen su acento en la difusión.

### **Préstamo interno**

Suministro de todo tipo de material documental para su consulta en los espacios asignados por la biblioteca dentro de sus instalaciones; mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca.

### **Préstamo externo**

Suministro de material documental para uso fuera de las instalaciones de la biblioteca, durante un período específico, previa aprobación y registro formal; por lo general se excluye del préstamo externo las obras de referencia

(diccionario, atlas, enciclopedias, anuarios, etc.), revistas, obras de reserva, y cualquier otra que considere la Biblioteca.

### **Préstamo interbibliotecario**

Obtención de material documental en otras bibliotecas mediante acuerdos de cooperación de beneficio mutuo para las instituciones participantes. Este servicio se utiliza para conseguir documentos que no se encuentren entre los fondos de la biblioteca, tanto si se trata de libros en préstamo o de fotocopias de artículos de revista o capítulos de un libro; el Préstamo Interbibliotecario siempre se desarrolla dentro de las normas legales en vigor.

### **Reserva**

Disponibilidad de material que se considera complemento indispensable a los programas de estudio, con ello se garantiza la existencia de un número predeterminado de ejemplares para consulta en el interior de la biblioteca, el cual sólo se prestará a domicilio durante los fines de semana.

### **Consulta**

Asesoría, orientación y asistencia personalizada a los usuarios en el conocimiento, operación y explotación de los servicios y recursos de la información: este servicio se complementa con una colección de referencia, en la que se incluyen diccionarios especializados, enciclopedias, glosarios, boletín de resúmenes analíticos, índices, etc.

### **Servicio de referencia**

En 1891, William Shild definió la actividad como “la asistencia dada por un bibliotecario a los lectores para ponerlos en conocimiento de las dificultades

del catálogo, responder preguntas y en menor medida, para hacer cualquier cosa y todo lo que esté en sus manos para facilitar el acceso a las fuentes de la biblioteca a su cargo.” (Guerrero R; Liliana A. Pág. 63)

Posteriormente, en la obra *La tarea de referencia*, publicada en 1930 por la ALA, (American Library Association), aparece la definición que aún se encuentra vigente para el servicio de referencia. Esta fue dada por Wyer, quien define el servicio como: ayuda personal, llena de simpatía, para interpretar las colecciones de la biblioteca con fines de estudio e investigación.

### **Servicio de diseminación selectiva de información**

La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos. Este servicio puede proporcionarse a un usuario en especial basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la definición de un perfil colectivo, por lo que la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión.

### **Formación y educación de usuarios**

La formación y educación de usuarios es un proceso mediante el cual se capacita a los usuarios de la información efectiva o virtual para lograr el aprovechamiento óptimo de los recursos que ofrece la biblioteca, que el usuario descubra las fuentes principales de información, busque dichas fuentes y organice la información para utilizarla, esto implica capacitarlo en

el uso y aprovechamiento de los servicios y productos de las fuentes de información.

### **Servicios bibliotecarios en internet**

Internet, es precisamente, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticos. Internet es la red de datos más extensa del mundo, resultado de la operación conjunta de las redes que utilizaban el protocolo TCP/IP( Protocolo de Control de Transmisión y Protocolo de Internet), cuyo origen es una red del Departamento de Defensa de EE.UU. Con una implantación mundial gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones.

En este contexto, qué papel puede jugar la biblioteca y el bibliotecario/a: Desde un punto de vista humanístico se podría decir que la biblioteca sería el centro de la comunidad que garantizase el acceso democrático a esa información a aquellos que no tuvieran medios materiales para hacerlo.

### **ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL: HABILIDADES Y ESTRATEGIAS EN INFORMACIÓN.**

La necesidad de recabar nuevas competencias y habilidades a la hora de buscar, encontrar, localizar, identificar, evaluar, reelaborar y utilizar la información que es de nuestro interés viene motivada por el complejo ambiente en el que se genera hoy en día la misma especialmente influenciada por las nuevas tecnologías.

Si hasta hace pocas décadas la información se presentaba de forma escrita fundamentalmente, ahora es necesario habituarse a encontrarla en medios audiovisuales, electrónicos y digitales. La tarea de búsqueda, localización y recuperación de información a través de medios electrónicos y digitales

permite pues muchas variantes, pero al mismo tiempo se ha vuelto más compleja.

**Cómo encontrar la información.** Una habilidad para buscar los recursos apropiados con eficacia e identificar la información relevante.

**La necesidad de evaluar los resultados.** Ser capaz de evaluar la información por su autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo. También, ser capaz de evaluar los medios por los cuales se obtuvieron los resultados para poder asegurar que tu planteamiento no produce resultados equívocos o incompletos.

**Cómo trabajar con los resultados y explotarlos.** Analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados de investigación correctos y presentables, o para desarrollar nuevo conocimiento y comprensión.

**Ética y responsabilidad en la utilización.** Saber por qué la información debe ser utilizada de forma responsable, culturalmente sensible y ética (ética profesional, económica y personal). Respetar la confidencialidad y reconocer siempre el trabajo de otras personas. Comprender la naturaleza y usos del sesgo, para informar con propiedad. Donde resulte apropiado, ofrecer un informe equilibrado (no sesgado). (Atención y Servicio sin distinción)

**Cómo comunicar y compartir tus resultados.** La habilidad para comunicar/compartir la información de una manera o en un formato adecuados a la propia información, al público al que te diriges y a la situación concreta.

**Cómo gestionar lo que has encontrado:** Saber cómo almacenar y gestionar la información que has adquirido aplicando los métodos más eficaces disponibles. Reflexionando críticamente sobre el proceso y los logros así como sobre las fuentes encontradas para aprender de la

experiencia de encontrar y utilizar la información. (García G, Fco.Javier y Díaz, A (2001).

### **OPERATIVIDAD**

Fecha de realización de los eventos	Problemas	Propuestas mejoramiento	Resultados esperados	Responsables	Costo y financiamiento
Por considerarse	<p>Los usuarios no conocen los servicios que presta la Biblioteca</p> <p>Los usuarios a veces reciben orientación e información para el uso los servicios</p>	<p>SEMINARIO TALLER: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN</p>	<p>El 99% de los usuarios conocen y hacen uso de los servicios y elevan el nivel de satisfacción.</p>	<p>Autoridades, y personal que labora en la biblioteca.</p>	<p>\$ 100.</p>

### **ACTIVIDADES**

- ✓ Socialización del proyecto a Directivos y Personal que labora en la Biblioteca.
- ✓ Convocatoria a usuarios de la biblioteca en sus diferentes categorías (docentes, estudiantes, administrativos) para inicio del seminario taller.
- ✓ Preparación de recursos para el seminario taller.
- ✓ Realización del seminario taller (Agenda de trabajo)
- ✓ Evaluación del seminario taller. (evidenciando con el registro de asistencia)

## **METODOLOGÍA**

La realización seminario taller se efectuará mediante la siguiente metodología:

Un diagnóstico inicial, que servirá para conocer el nivel de entrada de los participantes.

**Evaluación Formativa:** permitirá verificar la marcha del proceso durante el desarrollo del seminario taller, lo cual facilitará realizar los ajustes necesarios para mejorar los resultados seminario taller.

**Evaluación de síntesis:** se aplicará al finalizar el seminario taller, a fin de conocer los resultados y determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En este seminario taller de capacitación, se pondrá en vigencia las estrategias fundamentales en el desarrollo de las diferentes temáticas; y, se propiciará el desarrollo humano y autoestima de los participantes.

**Se privilegiará la interactividad,** mediante un diálogo continuo en el que se relacionen constantemente los contenidos teóricos con la experiencia y realidad de cada usuario participante.

**Será de carácter teórico y práctico:** El relator mediante metodología presenta los contenidos a trabajar, entregando ejemplos que permitan guiar a los participantes, dando espacio a que intervengan con sus aportes, consultas y experiencias; a fin de promover la interactividad entre ellos; los participantes ejecutan actividades que les permitan vincular y aplicar los contenidos

**Al término del curso,** los participantes estarán en condiciones aplicar los recursos y herramientas que permitan mejorar su nivel de satisfacción.



## AGENDA DE TRABAJO

### Primer día

Hora	Actividad/es	Recursos	Responsable/s
08h00-08h15	Inauguración del taller	Amplificación	Directivos y personal de biblioteca
08h15-09h00	Presentación de la programación a través de Pistas topográficas y discursivas.	Fotocopias de la Programación.	Diana Angulo
09h00-09h30	Recuperación de saberes y experiencias de los usuarios en relación a los servicios de biblioteca.	Marcadores Paleógrafos Proyector	Diana Angulo
09h30-10h30	Sistematización de la necesidad de cambios metodológicos actitudinales para el uso de los servicios; mediante ilustraciones.	<b>Documento</b> <b>Tema:</b> Las bibliotecas, Los tipos de servicios. <b>Objetivo:</b> conocer la diversidad de tipos de servicios que se pueden ofertar en una biblioteca.	Diana Angulo
10h30-12h30	Conclusiones, tareas nuevas.		Diana Angulo

### Segundo día:

Hora	Actividad/es	Recursos	Responsable/s
08h00-09h30	Ejercicio práctico: Visitas guiadas	<b>Documento</b> <b>Tema:</b> Habilidades y estrategias en información. <b>Objetivo:</b> caracterizar las diferentes habilidades para hacer uso de las mismas en la ejercitación práctica.	Diana Angulo
09h30-11h30	Ejercitación en el uso Préstamo y circulación Servicio de internet Servicio de referencia	<b>Documento</b> <b>Tema:</b> Habilidades y estrategias en información. <b>Objetivo:</b> caracterizar las diferentes habilidades para hacer uso de las mismas en la ejercitación práctica.	Diana Angulo Informático
11h30-12h30	Conclusiones, acuerdos, compromisos.		Diana Angulo

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

Arias, B. H. (1991). Zamora de Ayer y Hoy. Zamora-

Carrión Gutiez, Manuel. Manual de Bibliotecas. 2ª ed., 4ª reimp. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. ISBN 84-86168-79-1

Garza, M. A. (2007). Función y forma de la biblioteca universitaria. México: Colegio de México. ISBN 968-12-0278-3

Guerrero, R. (2008). Liliana Angélica. Selección de lecturas sobre fondos de información. La Habana, Cuba, Editorial, Félix Varela.

Mantellini González, Pedro J.. (1984). "El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas en Caracas- Venezuela. ISBN 978-987-1305-23-0

Marcial C. Noel A. (2006).Modelo de operación de la biblioteca nacional de Ciencia y Tecnología del Instituto Politécnico. Brasil: Red Encuentros Bibliotecarios. ISBN:978-607-450-291-6

Martínez, U. José, Á. (2007) Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: Desarrollo de servicios de información electrónica, Buenos Aires.

Núñez, P. I. (2009). Información: Aspectos sociológicos. La Habana. Cuba.

Sitien Quesada, Emilio. 2003. Teoría Bibliológica informativa. La Habana, Cuba, Editorial, Félix Varela. ISBN959-258-423-0

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA (2009) Modulo siete: Servicios de información. Loja.

UNESCO (2010).Manifiesto para bibliotecas públicas. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Villacis V. J. (2009). La Cultura del Servicio: ¿Cómo lograrla? Graficare. Quito-Ecuador. ISBN-9878-40-977-7.

## **k. ANEXOS**



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA**

## **TÍTULO**

**“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA, Y SU INCIDENCIA CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “12 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE. PERÍODO 2014-2015”. LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS.**

Proyecto de tesis previa a la obtención del Grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica.

**AUTORA**

**DIANA ELIZABETH ANGULO ESPINOSA**

**DIRECTORA**

**DRA. CARMEN ALICIA AGUIRRE VILLACÍS, MG. SC**

**LOJA – ECUADOR**

**2015**

**a. TEMA**

**“LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA Y SU INCIDENCIA  
CON LAS NUEVAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LA COMUNIDAD  
DE USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA 12 DE FEBRERO DE LA  
CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”. PERÍODO 2014-2015.  
LINEAMIENTOS PROPOSITIVOS.**

## **b. PROBLEMÁTICA**

### **Ubicación**

El presente proyecto de tesis se lo realizó en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero; ubicado en la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, en la Av. Del Ejército y Marcelo Reyes, durante el período 2014-2015.

### **Contextualización**

El Colegio 12 de Febrero tiene una larga trayectoria, tanto en la creación de sus niveles como en la de sus especialidades, los logros alcanzados han sido producto de la lucha constante de la gestión y participación decidida de su gente; el Ministerio de Educación Pública resuelve autorizar su creación y funcionamiento a partir del año lectivo de 1968 – 1969, acuerdo nº 2745 como Colegio Particular Nocturno con el Primer Curso de Ciclo Básico.

Mediante registro N° 19-004 emitido por el CONESUP en el 2001 se le eleva a categoría de Instituto Superior Tecnológico mediante acuerdo N° 239 de fecha 12 de octubre de 2004 se otorga licencia de funcionamiento para la carrera de Contabilidad y Auditoría. Finalmente, la Coordinación Zonal 7, mediante Resolución N° 275-13, de fecha 15 de octubre del 2013, resuelve autorizar la constitución y funcionamiento de la Unidad Educativa, régimen sierra. (ARIAS, H.1991).

Concomitantemente a estos logros data la creación de la biblioteca, nace como una perspectiva de una unidad de apoyo para el proceso educativo, en la actualidad está constituida por un fondo biblioGRÁFICO de 2300 colecciones, entre libros, revistas, mapas, folletos, monografías, brinda los

servicios de préstamo y circulación, servicio de Internet, orientación al usuario.

### **Situación actual del problema**

Como consecuencia de la revolución tecnológica, el desarrollo acelerado de la ciencia y la técnica, el uso intensivo de la información y el conocimiento y la aparición de la cultura digital (colecciones digitales, recursos electrónicos, bibliotecas digitales), se generaron cambios sustanciales en el sector educacional en sentido general.

En la actualidad, el reto de las bibliotecas constituyen de forma sinérgica: la integración de tecnologías, servicios de información y recursos para el aprendizaje y la investigación; la calidad de los servicios y procesos que se desarrollan en estas instituciones para la búsqueda de la excelencia; la preparación y desarrollo de competencias distintivas en los profesionales de información, llamados a ser agentes de cambio; como función educativa en la formación de competencias, habilidades y conocimientos referidos a la información (acceso, uso, evaluación y disseminación) en investigadores, educadores y estudiantes y en los propios profesionales de información dedicados a ella.

Sin embargo la realidad actual se caracteriza por un estancamiento de los servicios, colecciones, infraestructuras y gestión de estas instituciones, lo que las está alejando de cumplir sus fines educativos.

Para objeto del presente estudio investigativo se realizó un sondeo previo, al personal responsable de la biblioteca del Instituto Superior Tecnológico 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, la Lic. Narcisa Cueva bibliotecaria y a la auxiliar, como también a un número representativo de usuarios en sus diferentes categorías, con fecha viernes 7 de noviembre de 2014; del mismo se ha logrado determinar ciertas falencias que

presentan los servicios que oferta la biblioteca que se los señala a continuación:

El 100% del personal manifiesta como una de las limitantes para el funcionamiento normal de la biblioteca la inexistencia de recursos económicos que son la base para el desarrollo de las colecciones, integración de nuevas tecnologías, instalaciones e infraestructura adecuada; señalan también que no existe el apoyo por parte de las autoridades tanto locales regionales y nacionales, antes de fortalecer su apoyo tiende a debilitarles restándole su importancia como aporte al proceso de aprendizaje, de investigación, y difusión de la cultura; aspectos que inciden para ofertar servicios con eficiencia y calidad.

En cuanto al espacio y mobiliario disponible es inadecuado, falta estantes para ubicación de textos, existe filtración de aguas lluvias por los ventanales, lo cual provoca la humedad de los libros; estos aspectos físicos han ocasionado malestar porque no cumplen con las especificaciones técnicas; por lo tanto la calidad y capacidad del trabajo disminuye e incluso incide en el bienestar físico y mental de las personas.

Las encargadas también manifiestan que el fondo bibliográfico se encuentra organizado parcialmente debido a que desconocen los lineamientos teóricos científicos que guían esta actividad, lo hacen de forma empírica debido a que su formación no es en el área de Bibliotecología, sino en el área de Contabilidad y Auditoría; a ello se suma la duplicación de funciones de acuerdo a la necesidad que se presenta. Aquello deviene también por las políticas de estado que no tienen un nivel de exigencia en el perfil profesional para desempeñar funciones específicas, minimizando el valor y aporte de las bibliotecas.

Por las razones citadas a decir del personal, los servicios que se prestan no se han innovado como tampoco se han diversificado, se limitan al préstamo

en sala y el préstamo domiciliario, lo que ha generado un bajo nivel de consulta que se ve reflejado en el número de préstamos que se solicitan es bajísimo, fruto de la inadecuación o falta de interés de la colección, así como de la falta de estímulo de los docentes de todas las áreas curriculares hacia el uso de las bibliotecas, por lo tanto los servicios actuales no captan la atención o interés del usuario de acuerdo a sus nuevas expectativas informativas.

Por otra parte el 82% de los usuarios sostienen que los servicios que oferta la biblioteca son tradicionales que cada vez los margina y los aleja de sus reales necesidades informativas, los servicios automatizados son mínimos si bien se cuenta con el servicio de internet sin embargo presenta limitaciones en su uso; por otra parte no existe una orientación al usuario en la búsqueda de información para sus tareas académicas más bien su uso se limita a utilizarlo como entretenimiento.

Señalan que los equipamientos informáticos con que cuenta la biblioteca para su uso son deficientes y en general se carece de recursos tecnológicos elementales; cuando estos en la actualidad se constituyen en los medios, necesarios para la búsqueda de información, considerando que su uso tiene un buen potencial para el rendimiento de las actividades como también para el desarrollo de capacidades y habilidades. También manifiestan que las colecciones existentes son desactualizadas debido a que el personal realiza la adquisición de forma arbitraria, sin un previo conocimiento y valoración de sus reales necesidades; es importante cuantificar el nivel de satisfacción respecto a los servicios ofertados por la biblioteca para en función de ello tomar las acciones que correspondan en aras de brindar servicios eficientes y oportunos.

En cuanto al servicio de Préstamo externo; se oferta con mucha restricción, no le dan las facilidades para hacer uso del mismo, bajo el argumento que



no se cuenta con un reglamento donde el prestamista adquiere el compromiso de la devolución.

No existe un programa de formación y educación de usuarios en donde se guie oriente e informe acerca del material bibliográfico como los servicios que oferta dicha biblioteca para el uso y aprovechamiento óptimo de los recursos que ofrece la biblioteca; por lo tanto genera desconocimiento de los fines de la bibliotecas siendo consideradas un espacio innecesario para él aprendizaje.

En cuanto al servicio de información bibliográfica y referencia la biblioteca no da un buen servicio debido a que su colección no es la más adecuada; no está en una sección diferenciada, por su limitado tamaño y variedad no responde a las diferentes inquietudes de los usuarios.

Ante la problemática presentada surge la necesidad urgente de concientizar a la comunidad educativa sobre la importancia de tomar correctivos orientados a la mejora de los servicios que oferta la Biblioteca del Colegio 12 de Febrero, para la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios (a).

En consecuencia se formula el problema principal: **¿Cómo inciden los servicios que presta la biblioteca con las nuevas demandas informativas de la comunidad de usuarios de la unidad educativa 12 de Febrero de la ciudad de Zamora? Periodo 2014-2015.**

### **c. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se enmarca en lo que determina el Reglamento de Régimen Académico vigente en la Universidad Nacional de Loja, mismo que señala y determina los aspectos básicos a tomarse en cuenta. La investigación en sí, a su vez, permitirá poner de manifiesto los conocimientos adquiridos en el decurso de toda la carrera.

La realización de la misma propende coadyuvar al mejoramiento de los servicios que oferta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora; considerando que los servicios que presta una unidad de información es la razón de su existencia.

Se aspira que los beneficiarios directos sean los usuarios, puesto que al mejorar los servicios se incrementará la afluencia y la demanda será satisfactoria, lo que contribuirá a elevar su nivel académico, de igual forma lo será el personal que labora en la biblioteca, puesto que les permitirá rescatar el valor e importancia como una fuente permanente de consulta, estudio e investigación, acordes a las demandas de la comunidad educativa de la institución.

El tema propuesto es de actualidad y factible en su realización, por cuanto dispongo del tiempo necesario, tengo acceso a las fuentes bibliográficas y documentales, recopilación que permita contar con referentes teóricos-científicos que le den sostén y fundamento a la explicación que se hace de las dos variables principales; se dispone además de los recursos materiales, técnicos y financieros suficientes para ejecutar dicha investigación tendiente a obtener el Grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico-Técnica.

#### **d. OBJETIVOS**

##### **GENERAL:**

- Conocer la incidencia de los servicios que presta la biblioteca con las nuevas demandas informativas de la comunidad de usuarios de la unidad educativa 12 de Febrero de la ciudad de Zamora.

##### **ESPECÍFICOS:**

- Identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora.
- Establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios frente a los servicios que oferta de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora.
- Elaborar lineamientos alternativos, tendientes a mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora.

## **e. MARCO TEÓRICO**

### **1. LAS BIBLIOTECAS**

#### **INTRODUCCIÓN**

Para comprender el concepto de biblioteca es aconsejable remontarse a los orígenes. El término biblioteca proviene del **griego**: theke (caja) y biblion (libro), por lo que ya en la Antigüedad se establecía que la Biblioteca era el lugar donde se guardaban los libros.

Desde entonces, el concepto de biblioteca ha evolucionado enormemente, y en la actualidad existen multitud de definiciones de lo que se entiende por biblioteca hoy por hoy:

La UNESCO definió en 1968, biblioteca como la colección organizada de libros y publicaciones periódicas impresas u otra clase de documentos, gráficos y audiovisuales, así como los servicios del personal encargado de facilitar el uso de éstos documentos por los usuarios con fines de información, investigación, de educación o recreo.

La ALA (American Library Association) define biblioteca como: “la colección de material de información organizada para que accedan a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de los lectores”.

La norma UNE 50-113-92, sobre Conceptos básicos de Información y Documentación, define el término biblioteca en dos sentidos:

1) Cualquier colección organizada de libros, impresos y revistas, u otros tipos de materiales gráficos y audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta.

2) Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas, y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

La Ley de Patrimonio Histórico Cultural en nuestro país define biblioteca como “instituciones culturales donde se conservan, reúnen, seleccionan e inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos o reproducidos para su lectura en cualquier sala pública o mediante préstamo para su investigación, estudio de la cultura y la información”.

Los cambios recientes en el entorno bibliotecario han sido plasmados por diversos estudios.

- En los años 80, por ejemplo, M.B. Line detectaba problemas como: burocratización del personal, motivación escasa y falta de perfiles adecuados, poca comunicación interna y externa y resistencia a delegar responsabilidades.
- En los años 90, Anglada detectó importantes cambios, que en esencia han permanecido hasta ahora. Se trata de: profesionalización de los bibliotecarios, desarrollo del trabajo en equipo y de una postura activa, orientación mayor hacia el usuario, interés en acceder a la información más que en poseerla y necesidad de ofrecer resultados aceptables en relación a los recursos destinados.

En la actualidad, la biblioteca ha sabido adaptarse a los cambios y sigue trabajando día a día para ser más visible en su entorno y conseguir la excelencia en su gestión:

- En estos últimos años gracias a la automatización, se han simplificado mucho los procesos bibliotecarios. Ello ha permitido realizar automáticamente tareas que años antes consumían muchos recursos. Han desaparecido los catálogos tradicionales y el libre acceso a la colección se ha implantado de forma generalizada, a excepción de las bibliotecas con fines conservadores.
- La colección se ha diversificado en cuanto a temáticas, pero sobre todo en cuanto a soportes. El acceso al saber ya no está limitado a los muros de la biblioteca, se abre ante nuestros ojos un espacio virtual con abundancia de recursos.
- Los usuarios van adquiriendo cada vez más conciencia de que la biblioteca es un servicio público para servir a la sociedad y se vuelven más exigentes. Afortunadamente, el usuario ya no entiende a la biblioteca como un lugar lóbrego donde parece molestar con su visita, ni el bibliotecario es esa persona malhumorada que conoce de memoria dónde están todos los libros.
- La gestión interna ha dado un giro rotundo y controla técnicas del mundo empresarial para conseguir la calidad total del servicio.

### **1.1. MISIÓN DE LA BIBLIOTECA**

Como centro de información da a los usuarios los apoyos necesarios en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y extensión. Para lograrlo deberá:

- Desarrollar, organizar y promover los recursos en los medios.
- Seleccionar, ordenar y describir la colección
- Orientar a los usuarios
- Mantener la infraestructura adecuada

- Mantener la comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades de información
- Promover y divulgar la cultura

## 1.2. FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA

Las bibliotecas, en tanto que son puertas de acceso a los conocimientos y a la cultura, desempeñan una función fundamental en la sociedad. Los recursos y los servicios que ofrecen dan la oportunidad de aprender, sirven como apoyo a la alfabetización y a la educación, y ayudan a dar forma a las nuevas ideas y perspectivas que son vitales dentro de una sociedad creativa e innovadora. Así, mismo, garantizan la existencia de un registro auténtico de los conocimientos creados y acumulados por las generaciones pasadas. Si no existieran las bibliotecas, sería difícil avanzar en la investigación y los conocimientos humanos y preservar los conocimientos acumulados y el patrimonio cultural para las generaciones futuras.

**Apoyo a la educación,** las bibliotecas son sinónimo de educación y ofrecen innumerables oportunidades de aprendizaje que pueden estimular el desarrollo económico, social y cultural; muchos países garantizan la continuidad de las bibliotecas como centros que faciliten el acceso a los conocimientos, el aprendizaje y las ideas.

**Preservación del patrimonio cultural;** las bibliotecas son depósitos de una gran riqueza de colecciones con enorme significado histórico y cultural, muchas de las cuales no se encuentran en ningún otro lugar del mundo. Sin la oportuna excepción del derecho de autor, las bibliotecas no podrían preservar ni reemplazar las obras dañadas mientras estas estuviesen protegidas.

Por ejemplo, no sería posible copiar ni digitalizar legalmente un periódico antiguo o una grabación sonora única con fines de preservación. Las

excepciones de las que disfrutaban las bibliotecas evitan que las generaciones futuras se vean privadas de este patrimonio cultural.

Hoy en día, muchas obras se crean tan solo en formato digital, como por ejemplo los sitios web o los periódicos digitales, y no están disponibles en papel. De no ser por la existencia de medios jurídicos que permitan preservar y reemplazar las obras en distintos soportes y formatos, entre los que figuran la conversión de formatos y la migración de contenidos que se encuentren en formatos de almacenamiento obsoletos, los historiadores del futuro no podrían tener acceso a muchas de esas obras.(Ben.W.2012)

**Organización y Difusión de la Colección**, el pilar básico de toda biblioteca radica en su colección, esta debe ser organizada y difundida convenientemente no puede ser estática, ya que debe responder en todo momento a las necesidades de los usuarios, para lo cual se necesita mantener comunicación continúa.

La organización es la función de la biblioteca que tiene por finalidad, que el conocimiento se haga accesible a las demandas individuales de los usuarios; se basa en las técnicas basadas en conocimientos teórico-científicos que se han ido adaptando a los distintos soportes (como resultado de la automatización).

Es la principal tarea y objetivo de la biblioteca, que el conocimiento se haga accesible, a través de los servicios que ofrece la biblioteca, informar las características de la colección, secciones de la biblioteca, horarios, cómo satisfacer la necesidad de información del usuario.



### **1.3. TIPOS DE BIBLIOTECAS**

#### **a) Biblioteca pública**

La Biblioteca Pública, tal como la entendemos hoy, es el resultado de un largo proceso evolutivo en el que, después de muchos tanteos y de soluciones parciales, se llega a la fundamentación doctrinal y a la realización práctica de una de las instituciones sociales más características de nuestra sociedad: una colección de libros y de otros medios de comunicación del conocimiento social que, debidamente organizada, se pone al servicio de una comunidad con los medios técnicos y personales adecuados.

En el fondo es el resultado de la tendencia natural de lo escrito, o del libro, a difundirse y de la cultura a sustentarse sobre la comunicación.

La tendencia natural de la biblioteca ha sido siempre a ser abierta a todos, se debe preocupar por apoyar a los estudiantes, y por proveer información técnica, científica. Una biblioteca pública debe tener un espacio para los niños, muchos niños no tienen dinero para adquirir libros, solo en la biblioteca encontrarán libros que satisfagan sus necesidades de información.

#### **b) Bibliotecas escolares**

Las bibliotecas escolares albergan tradicionalmente, dentro de sus fondos bibliográficos, libros, revistas y mapas en espacios creados con tal fin, denominados biblioteca, hemeroteca y mapoteca, respectivamente.

A partir de la denominada explosión de la información y de la incorporación de las nuevas tecnologías se crearon otras formas de almacenar, presentar, transmitir información y ofrecer servicios a los usuarios.

El perfil tradicional de las bibliotecas escolares fue modificándose con la incorporación de otros soportes de información y el uso de las nuevas tecnologías permitió, también, optimizar los procesos bibliotecológicos agilizando el tratamiento de la información y mejorando así la calidad de sus servicios.

Son de carácter general por sus fondos, pero no por sus usuarios, ya que están al servicio de los miembros de una institución docente y subordinados a los fines de esta.

### **c) Bibliotecas nacionales**

Estas Bibliotecas son de carácter general por sus fondos, que tienen encomendadas, como cabeza del sistema bibliotecario de un país, funciones centrales en el control, bibliográfico y en la disponibilidad de las publicaciones.

De ordinario constituyen también la colección más importante del tesoro bibliográfico de una cultura y suelen reunir una gran variedad de colecciones documentales.

Constituyen la condición previa y el punto de apoyo de cualquier planificación bibliotecaria nacional.

## **2. LA BIBLIOTECA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **2.1. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

Algunos de los factores que han contribuido a forjar la expresión “Sociedad de la Información” son:

- El cambio de economía productora de bienes materiales a productora de servicios.
- Expansión del sector terciario
- Explosión de conocimientos teóricos
- Extensión de innovaciones tecnológicas
- Explosión de la información-documentación.

La biblioteca no ha sido en absoluto ajena a esta nueva realidad e intenta adaptarse a la revolución digital que estamos viviendo y que sólo es el principio de la llamada Era de la Información y el Conocimiento.

## **2.2. EL CAMBIO TECNOLÓGICO**

La microelectrónica ha facilitado las tareas de almacenaje y proceso de la información, basándose en la caída de la relación coste/bit y en la miniaturización de elementos.

La informática ha originado una gran revolución en el campo de la información, gracias a la disminución de tamaño y coste de los ordenadores, el aumento de sus prestaciones, la multiplicidad de aplicaciones y la facilidad de uso.

Las telecomunicaciones, basadas al principio en la red telefónica, han cambiado por el desarrollo de los satélites geoestacionarios y los cables de banda ancha.

Las nuevas tecnologías permiten responder a las nuevas demandas. Los cambios tecnológicos han afectado también al mundo del impreso mediante su aplicación en los procesos de producción editorial y el almacenaje, recuperación y difusión de la información sobre soportes alternativos al papel impreso.

Seguirá existiendo lo impreso, pero relegado a textos con misión discursiva, que no exija rápida difusión ni actualización constante. Pero si se trata de una información objetiva de lenguaje breve y directo, que exige rápida difusión y actualización constante, la tecnología ofrece otras alternativas más eficaces que el papel impreso.

### **2.3. LAS BIBLIOTECAS Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Siendo la biblioteca transmisora de información, deberá poner la información a disposición del usuario, sea cual sea el soporte y la técnica que utilice. En cambio, la función conservadora va quedando relegada a bibliotecas de depósito que conservan el documento original. Así:

- Mejorando la gestión bibliotecaria interna (préstamo, catalogación, adquisiciones, Control de publicaciones periódicas, liberando al profesional de largas tareas rutinarias (alfabetización, control de préstamo, ...)
- Incorporando los nuevos medios para ofrecer información sobre soportes y canales distintos a los papeles impresos y análogos.

### **2.4. LOS NUEVOS SOPORTES**

Se incorporan a la biblioteca nuevas formas de almacenaje y recuperación de la información, convirtiéndose en mediateca. Se pueden dividir las nuevas tecnologías en 4 grandes grupos:

- **Reprografía:** permite copiar de forma rápida y exacta cualquier tipo de documento: fotocopia, diazocopia, offset (tamaño natural); microfilm y microficha (tamaño reducido)
- **Audiovisuales:** disco microsuro, cine y fotografía, casete, cinta magnetofónica, diapositivas, transparencias

- **Memorias magnéticas:** discos y cintas que se graban y leen a partir del uso de sistemas digitales.
- **Memorias ópticas:** videodisco, videocinta, disco óptico numérico, y la familia de los compact-disc (CD-A, CD-I, CD-W, CD-ROM)

## 2.5. LAS TELECOMUNICACIONES Y LAS BIBLIOTECAS

Actualmente, los servicios que ofrecen las telecomunicaciones a las bibliotecas son los siguientes:

- **Videotexto:** sistema de acceso a bases de datos a través de la red telefónica y con salida por un módem y un ordenador. Permite la representación en pantalla de la información recibida a través de la línea telefónica.
- **Teletexto:** sistema que envía a los televisores convencionales información almacenada en ordenadores aprovechando las líneas no utilizadas en el intervalo blanco vertical de la emisión de TV. Es un sistema unidireccional.
- **Vídeo y TV por cable:**
- **Sistemas de educación asistida por ordenador:** programas de aplicación para microordenadores que se aplican en las bibliotecas públicas para la orientación y formación de usuarios.
- **Software educativos:** introducen al usuario en el mundo del ordenador
- **Edición asistida por ordenador:** herramientas de tratamiento de textos
- **Telefacsimil:** permite la transmisión de textos e imágenes a distancia
- **Sistemas de información en línea:** la consulta de la ingente información almacenada en BBDD se realiza a través de terminales informáticos, video terminales, equipos de tratamiento de texto, microordenadores, etc.

### **3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

#### **3.1. DEFINICIÓN:**

“Los servicios bibliotecarios se conforman por el conjunto de apoyos que ofrece la biblioteca, a partir de sus recursos locales, para satisfacer las necesidades de una comunidad; en tanto que por servicios de información se hace referencia a aquellas actividades específicas destinadas a proveer el acceso real a los registros del conocimiento, disponibles en cualquier idioma, tipo de formato, o procedencia, independientemente de que se encuentren en la biblioteca o fuera de ésta”. (Marcial 2006. Pág. 22).

Es importante porque permite el acceso libre y gratuito a todos los recursos bibliográficos que precisan los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento; también la biblioteca desempeña un papel activo en la creación y fomento de los hábitos de lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación, y en la utilización del tiempo libre, por lo tanto debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

Los servicios que prestan las bibliotecas o unidades de información deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios, su variedad y nivel dependerá del tipo de biblioteca y de los recursos: económicos y tecnológicos, dimensiones y características, que estas posean.

La calidad del servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente; sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos, las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes; ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

## **3.2. TIPOS DE SERVICIOS**

### **3.2.1. SERVICIOS TRADICIONALES DE LA BIBLIOTECA**

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan; préstamo interno, préstamo domiciliario o préstamo externo, reprografía, reserva, fotocopia, que casi siempre ofrecen todas las bibliotecas; con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de nuevos servicios que ponen su acento en la difusión.

#### **Préstamo interno**

Suministro de todo tipo de material documental para su consulta en los espacios asignados por la biblioteca dentro de sus instalaciones; mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca.

Préstamo interno con estantería abierta: permite a los usuarios el libre acceso a los materiales de la biblioteca.

#### **Préstamo externo**

Suministro de material documental para uso fuera de las instalaciones de la biblioteca, durante un período específico, previa aprobación y registro formal; por lo general se excluye del préstamo externo las obras de referencia

(diccionario, atlas, enciclopedias, anuarios, etc.), revistas, obras de reserva, y cualquier otra que considere la Biblioteca.

### **Préstamo interbibliotecario**

Obtención de material documental en otras bibliotecas mediante acuerdos de cooperación de beneficio mutuo para las instituciones participantes. Este servicio se utiliza para conseguir documentos que no se encuentren entre los fondos de la biblioteca, tanto si se trata de libros en préstamo o de fotocopias de artículos de revista o capítulos de un libro; el Préstamo Interbibliotecario siempre se desarrolla dentro de las normas legales en vigor.

### **Reserva**

Disponibilidad de material que se considera complemento indispensable a los programas de estudio, con ello se garantiza la existencia de un número predeterminado de ejemplares para consulta en el interior de la biblioteca, el cual sólo se prestará a domicilio durante los fines de semana.

### **Consulta**

Asesoría, orientación y asistencia personalizada a los usuarios en el conocimiento, operación y explotación de los servicios y recursos de la información: este servicio se complementa con una colección de referencia, en la que se incluyen diccionarios especializados, enciclopedias, glosarios, boletín de resúmenes analíticos, índices, etc.

### **Servicio de referencia**

En 1891, William Shild definió la actividad como “la asistencia dada por un bibliotecario a los lectores para ponerlos en conocimiento de las dificultades



del catálogo, responder preguntas y en menor medida, para hacer cualquier cosa y todo lo que esté en sus manos para facilitar el acceso a las fuentes de la biblioteca a su cargo.” (Guerrero R; Liliana A. Pág. 63)

Posteriormente, en la obra *La tarea de referencia*, publicada en 1930 por la ALA, (American Library Association), aparece la definición que aún se encuentra vigente para el servicio de referencia. Esta fue dada por Wyer, quien define el servicio como: ayuda personal, llena de simpatía, para interpretar las colecciones de la biblioteca con fines de estudio e investigación.

### **Servicio de diseminación selectiva de información**

La diseminación selectiva de información es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos. Este servicio puede proporcionarse a un usuario en especial basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la definición de un perfil colectivo, por lo que la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión.

El término "diseminación selectiva de información" está por cumplir cuatro décadas de existencia, ya que fue acuñado en 1958 por Hans Peter Luhn, miembro de la entonces Advance Systems Development División de la IBM, quien definió el término en su ensayo "Business Intelligence System" del siguiente modo:

Aquel servicio dentro de una organización dedicada a la canalización de nuevos elementos (items) de información, a partir de cualquier fuente hasta

aquellos puntos dentro de la organización donde la probabilidad de su utilidad en el trabajo diario o interés sea elevada

Por su parte, la iso (Organización Internacional de Normalización) define al sdi como un proceso activo de comunicar regularmente la nueva información disponible sobre una materia definida por un perfil de búsqueda", entendiéndose por perfil de búsqueda "la descripción de una solicitud en un lenguaje documentario indicando y definiendo el área de interés de un usuario.

### **Formación y educación de usuarios**

La formación y educación de usuarios es un proceso mediante el cual se capacita a los usuarios de la información efectiva o virtual para lograr el aprovechamiento óptimo de los recursos que ofrece la biblioteca, que el usuario descubra las fuentes principales de información, busque dichas fuentes y organice la información para utilizarla, esto implica capacitarlo en el uso y aprovechamiento de los servicios y productos de las fuentes de información.

### **Finalidad de la formación.**

La finalidad que tiene la formación y educación de usuarios de una unidad de información es orientar e instruir a los usuarios de la biblioteca para que puedan informarse mejor y sean más autónomos en este mundo rico de información y en constante cambio, y de esta forma aprovechar más y mejor los servicios que en ella se brindan, logrando satisfacer sus necesidades informativas e investigativas, en menos tiempo y con mayor agilidad, utilizando métodos y técnicas apropiadas (Sánchez y Hernández . 2008).

### **3.2.2. SERVICIOS PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES**

La Comisión Europea, afirma que los servicios previstos por las bibliotecas públicas, la accesibilidad a los mismos y su adaptación para las personas discapacitadas pueden ser categorizados en cuatro áreas principales: acceso físico (a los edificios, al sector de servicios, a las terminales de consulta, a las salas de lectura, a los estantes, etc.); acceso intelectual (a la información, incluyendo la disponibilidad de materiales en formatos alternativos, terminales de consulta adaptadas y software especial); formación del personal de la biblioteca para asistir a los discapacitados; acceso virtual (proveer acceso a los servicios de la biblioteca a quienes no puedan visitar el edificio propiamente dicho).

El acceso y los servicios en las bibliotecas públicas deberían estar basados en tres principios: inclusión, igualdad e independencia. Las personas discapacitadas deberían ser incluidas como usuarios de los servicios completos a través de políticas y diseños apropiados. Los administradores que no tengan en cuenta estas premisas pueden excluirlas del uso de los servicios de biblioteca o de información.

La “tecnología de asistencia” se utiliza para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidades. Esto incluye todo ítem, pieza o sistema, adquirido, modificado o adaptado para tal fin, como por ejemplo computadoras con salida de audio, con pantallas de mayor tamaño o que procesan braille; lupas electrónicas; y otros dispositivos (Behrmann, 2007, pág. 59).

Los programas de reconocimiento de voz, hoy populares, son otro ejemplo de tecnología de asistencia, originalmente desarrollada para personas con problemas de movilidad impedidas de usar un teclado. Así mismo, la creación de sitios Web, más allá de las cuestiones tecnológicas, debería

contemplar la posibilidad de permitir el acceso y uso a individuos con capacidades intelectuales diferentes.

### **Servicios según grupos de edad**

Las bibliotecas públicas, en países como los Estados Unidos, siempre han ofrecido un ámbito acogedor para los niños. Se los recibe especialmente para que dispongan de un espacio donde realizar sus tareas escolares. Se han generado centros especiales que disponen de terminales de computadoras en las que los niños pueden llevar a cabo sus trabajos bajo la supervisión en línea de un tutor especializado en la materia de que se trate.

Dicho servicio, no solo está disponible para estudiantes sino para el público en general. Así también, se desarrollan otros proyectos exitosos de lectura de verano o para preescolares (Celano, N, 2010), describe el programa destinado a los adolescentes en la Austin Public Library.

Ofrece servicios que apuntan, entre otros objetivos, a la adquisición de habilidades para el manejo de la información electrónica. Los jóvenes suelen concurrir a la biblioteca para utilizar el correo electrónico, hacer su tarea escolar, leer una novela o una revista. Otras veces se acercan a socializar, a pedir ayuda para: realizar algún proyecto escolar o clase especial, publicar algún poema o buscar empleo. Sienten que pertenecen a ese lugar y que siempre hay alguien dispuesto a darles ayuda. Esta opción constituye una alternativa que los orienta y aleja de las inseguridades de la vida urbana.

Las instituciones locales, con frecuencia, apoyan con donaciones la implementación de estos programas, a través de los cuales los jóvenes aprenden destrezas que les serán útiles en su educación formal y en futuros proyectos.

En el artículo de Lisa Burwell (2009), se pone de manifiesto que Internet también puede ser una oportunidad para que la gente de la tercera edad se acerque a la biblioteca. En un curso de Internet Básico implementado en una biblioteca pública de Chicago, Estados Unidos, se comprobó que este grupo pasaba muchas horas semanales navegando por Internet. El contenido del mismo incluyó nociones de navegadores, proveedores de Internet, direcciones Web y extensiones de dominio, por ejemplo: .com., .gov., motores de búsqueda, correo electrónico.

Rachel Davies al referirse a las condiciones que la biblioteca debe reunir para atraer a este grupo etéreo, hace referencia a la importancia de una clara señalización, un adecuado control del clima, una buena iluminación, asientos confortables, convenientes sistemas de sonido, accesos adecuados como rampas y pasamanos. Para aquellos con mayor grado de inmovilidad, sugiere la entrega de libros en los hogares, en centros de jubilados, servicios de bibliobuses, libros por mail, etc. (Martínez U; José A. 2007, Pág. 8-9).

### **Servicios para grupos en riesgo**

Las bibliotecas públicas estadounidenses desde sus orígenes se han preocupado por los pobres; las bases de datos disponibles para personas sin hogar en Internet aportan información relacionada con sus requerimientos cotidianos. El correo electrónico gana cada vez más adeptos entre ellas ya que lo utilizan para estar en contacto con otros individuos que tienen sus mismas carencias. Es evidente que las bibliotecas ofrecen recursos que pueden ayudar a superarse económicamente a personas en situaciones desventajosas, aunque debería considerarse además, el potencial que tienen para prestar atención a sus necesidades espirituales (FLAGG, 2010).

### 3.2.2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN INTERNET

Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta, y cuyos recursos están todavía por explotar.

Internet ha venido a materializar en alguna manera el viejo sueño del padre de la documentación Paul Otlet<sup>6</sup>, cuando exponía la utopía de disponer de toda la información y saber acumulado en un escritorio, y que este fuera de un automatismo riguroso.

**Internet.-** es precisamente eso, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticos. Internet es la red de datos más extensa del mundo, resultado de la operación conjunta de las redes que utilizaban el protocolo TCP/IP, cuyo origen es una red del Departamento de Defensa de EE.UU. Con una implantación mundial gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones.

En este contexto, qué papel puede jugar la biblioteca y el bibliotecario: Desde un punto de vista humanístico se podría decir que la biblioteca sería el centro de la comunidad que garantizase el acceso democrático a esa información a aquellos que no tuvieran medios materiales para hacerlo.

**Correo electrónico.-**una de las herramientas más útiles de internet es el correo electrónico, que supone la posibilidad abierta de enviar y recibir mensajes, en tiempo de segundos, y con unos costes inapreciables. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato papel: boletines de novedades, sumarios de revistas. Actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y eliminamos el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos, con lo que podemos hacer llegar la información a más personas a menor coste.

Otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio es la suscripción a un foro de discusión de los tantos que existen para cada campo del conocimiento. Estas listas nos permiten estar al día de aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciarse novedades editoriales, podemos anunciar las recibidas en nuestro centro, solicitar consejo a los colegas para la resolución de problemas, cursos especializados y de formación, ofertas de empleo, con lo que podemos mantener a nuestros usuarios informados a través de carteles informativos en el tablón de anuncios de la biblioteca y el centro.

También es muy útil a la hora de comunicarnos con otros profesionales de manera inmediata, para solicitar cualquier información concreta, solicitar un artículo, o incluso el envío de archivos legibles por ordenador.

**Telnet.-** otro de los servicios de internet es telnet, que permite la emulación de terminales remotas. Lo que supone tener acceso a los registros de cualquier biblioteca que este en la red. Lo que amplía hasta grados antes insospechados las posibilidades de información de nuestra biblioteca.

Tiene una enorme importancia para las actividades de cooperación y préstamo interbibliotecario, ya que podemos entrar a cualquier biblioteca de la red y consultar si existe el documento que nos interesa.

**FTP.-**por medio de telnet, junto a FTP (Files Transfer Protocol) no solamente podemos visualizar los datos, si no que podemos transferir registros bibliográficos, lo cual supone un desahogo de los servicios técnicos y una normalización de procesos.

**World Wide Web.-** herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

Este recurso acrecienta hasta un punto difícilmente imaginable las posibilidades informativas de una unidad de información “biblioteca virtual”; ello también supone un cambio de mentalidad y de metodología de trabajo, el bibliotecario en esta situación tiene que moverse con habilidad para seleccionar la información y proporcionársela al usuario, ya que Internet es un entorno descentralizado que distribuye información, y este también es su inconveniente.

Para el acceso al gran volumen de información se han diseñado unas herramientas de búsqueda llamados Rastreadores de información o Motores de búsqueda, que facilitan la recuperación de información por métodos estadísticos.

El volumen de información disponible en la red se presenta como un recurso lleno de posibilidades para el bibliotecario, ya que va a poder proporcionar no sólo la información contenida en la biblioteca, sino que además puede tener toda la información potencialmente a su disposición para cualquier eventual necesidad. Este recurso puede utilizarse para la elaboración de dossiers documentales de inmediata actualidad sobre un tema de interés de los usuarios, buscar una dirección, hacerse eco de las ofertas de empleo, actividades en su área de interés, etc.

#### **3.2.4. SERVICIOS INTERACTIVOS Y MULTIMEDIA**

Los servicios interactivos involucran a las personas y hacen que participen, las exposiciones interactivas por ejemplo tienen una gran acogida, los servicios electrónicos suelen llegar a un mayor número de público cuando se utilizan canales de distribución familiares al usuario como puede ser la TV interactiva.

Los programas interactivos permiten una navegación no lineal entre los contenidos multimedia y pueden albergar información textual, imágenes



estáticas, imágenes en movimiento, sonido y video. A los usuarios se les brinda la oportunidad de interactuar con el programa contestando preguntas marcando opciones, etc.

### **La interactividad**

La interactividad se puede utilizar para enriquecer las exposiciones que se muestran en los museos; presentar la información de un modo más atractivo y excitante, atraer a los niños, adolescentes, familias y centros educativos. Utilizarla como una herramienta de marketing para animar a los visitantes a que vayan a conocer la sede física y no sólo la virtual, presentar tutoriales de aprendizaje online interactivos que “evalúen” al estudiante, permitir al usuario que interactúe con comunidades de intereses virtuales, permitir el contacto y la consulta con los usuarios a través de encuestas online, cuestionarios, votaciones, etc.

### **La Realidad Virtual**

Es una simulación de un entorno real o imaginario que se puede visualizar en tres dimensiones. Se puede emplear para aumentar los efectos para realizar visitas de lugares reales museos, galerías, yacimientos arqueológicos, etc. Y para guiar a los usuarios cuando visitan una biblioteca o un archivo. La RV permite además manipular los objetos y mostrar el funcionamiento de una máquina; de este modo, en un museo de arqueología industrial, los usuarios podrían ver como trabajaba una antigua imprenta.

En el campo educativo la Realidad Virtual puede aumentar las oportunidades de información online para los estudiantes que se encuentren aislados por motivos geográficos y por diversas circunstancias. Esto se podría trasladar al mundo de la cultura para mostrar un procedimiento que afecte a un objeto o a un documento cuando, para evitar dañarlo, no se recomienda la utilización del original

## **4. NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

### **4.1. CONCEPTO**

Jiménez Dennis define las necesidades informativas como: “Conocimientos condicionados por el carácter de la actividad profesional del especialista y que dependen de las características individuales” (Núñez. P. Pág. 40)

No obstante aclara que esta se establece en el plano social, evoluciona y se renuevan constantemente. Se nota en esta definición que una necesidad informativa se puede determinar a partir de la actividad que realiza el especialista, pero que a la vez depende de la individualidad de cada quien, por lo que el conocimiento de estas necesidades requiere de un cuidadoso estudio.

Núñez Paula caracteriza las necesidades informativas en dos niveles de existencia: las que existen independiente de la conciencia del individuo que él las llama peculiares y las que existen conscientemente en el hombre. Las cuales son objetivas y manifiestas.

De esta manera las necesidades peculiares deben ser captadas a partir de la actividad que el individuo realiza, tal como lo expresaba Jiménez Dennis y es en este tipo de necesidad que deben centrar su atención los estudios de usuarios. Ya que el otro tipo se hacen manifiestas usualmente por el usuario. Núñez aclara que las necesidades peculiares tienen una existencia objetiva y dinámica, pero debemos extraerlas del usuario, pues éste no las va a expresar con facilidad debido a varios factores que en muchos casos caen en prejuicios que arrastra el mismo usuario.

## **4.2. SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN**

Las demandas informativas están dadas por las necesidades de información o la búsqueda de información hacia la satisfacción de las necesidades, existen muchos factores que inducen a la persona/usuario a la búsqueda de información, antes de que el sujeto sea consciente de su necesidad. Las necesidades psicológicas afectivas o cognitivas-definidas como necesidades humanas determinan el comportamiento del usuario hacia la búsqueda de la información donde quiera que este, planteando una demanda., haciendo manifiesta una demanda de información.

Algunos estudios realizados demuestran que la connotación del término necesidad de información es muy complejo por lo que no podemos ofrecer una receta que nos permita captar automáticamente del usuario el nivel de existencia de esa necesidad. Esa captura se la realiza a través de estudios de usuarios los cuales evidentemente son complejos como la necesidad misma que se pretende analizar.

Las demandas informativas pueden clasificarse como: Demandas de información sobre los documentos o sus contenidos. Demandas de los documentos, o de los datos e ideas contenidos en ellos. Demandas de datos e ideas implícitos en la información existente. Demanda de datos e ideas no contenidos (o encontrados) en la información existente.

### **Características de las necesidades de información**

Las necesidades humanas son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sea por causas básicas o fisiológicas (como el hambre, la sed, etc.) o de más alto nivel, en las cuales intervienen los factores ambientales externos (familiares, sociales, etc.); estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas que éste regula y controla en el individuo.

Cuando las necesidades básicas o fisiológicas están cubiertas surgen otras de nivel más alto, las necesidades de información se encuentran en el nivel más alto y surgen cuando todas las demás han sido satisfechas.

Una de las características de los animales superiores es la necesidad que tiene el cerebro de procesar y recibir constantemente nueva información; el ser humano puede ser considerado como un procesador de información; el hombre es el único que, a través de su cerebro procesa, recibe y genera información y que, además, registra y conserva la información, de manera extrasomática o fuera de su cerebro; así la información que entra en el sistema nervioso es procesada y una vez en el cerebro puede llegar a generar conocimiento, aunque no necesariamente.

El conocimiento generado por el cerebro produce nueva información y para transmitirla y conservarla fuera del cuerpo, el ser humano utiliza la escritura, para que esta pueda ser captada, a través de los órganos de los sentidos, por otro ser humano y pueda en un momento dado, llegar a generar nuevo conocimiento y por tanto nueva información. Es indudable que el hombre necesita de la información acumulada fuera de su cuerpo para poder utilizarla en su adaptación al medio ambiente.

En el hombre, una pequeña porción del sistema nervioso se desarrolla antes de nacer, pero la mayor parte se desarrolla continuamente a través de la estimulación y la experiencia, que se da por medio de la absorción, organización y procesamiento de toda la información obtenida por medio de los órganos de los sentidos.

El medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está plagado de información escrita, sonora y visual, la cual debe procesar para producir nuevo conocimiento, adaptarse al medio ambiente o generar más información.

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.

La búsqueda de información, requerimientos de información, demanda de información o el deseo de tener información es sólo el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona.

Si el individuo presenta una necesidad de información es por el hecho de que la necesita en ese momento, lo cual lo motiva o lo mueve a que la satisfaga; esto se ve reflejado cuando la persona busca información, para lo cual acude a los lugares donde pueda obtenerla: biblioteca, centro de documentación, etc.

También puede acudir con otras personas que le proporcionen la información que necesita, como son: investigadores, colegas, profesores, etc. Cuando la persona (usuario) llega a la institución que ha creado la sociedad para organizar, conservar y difundir la información, espera satisfacer sus necesidades de información.

La información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc.; así la institución, llámese biblioteca, centro de documentación, etc., debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella, y más aún, tiene la responsabilidad de hacerlo con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

Es de considerarse que el personal de esta institución (biblioteca, hemeroteca, centro de documentación, etc.) conozca cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella para que el

personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

### **Fundamentos de la Necesidad de Información**

De acuerdo con Derr, la existencia de un propósito de uso de información nos permite afirmar que existe una necesidad. Así la presencia de lo que podríamos llamar un "propósito de información" es una condición necesaria de la necesidad de información.

Existen dos condiciones necesarias para la necesidad de información:

- La presencia de un propósito de información
- La información en cuestión contribuye al logro del propósito.
- Se ha corroborado que los usuarios no siempre necesitan aquella información que solicitan.

Estos pueden carecer de un propósito genuino en el uso de la información, ello implica que la demanda descansa sobre un juicio a cerca del propósito de información del usuario.

Es necesaria una valoración para ver si la información en cuestión contribuye al logro del propósito de información; una simple curiosidad puede no ser una legítima necesidad de información, este proceso de valoración puede llevar a concluir que un individuo o una organización tienen una inclinación hacia ciertos temas de información.

La atribución de una necesidad de información está indisolublemente relacionada con la realización de una valoración con respecto al propósito implícito de la información, además, la valoración en cuestión tiene que estar basada en que la información contribuye al logro del propósito de información designado y que está fundamentado en un juicio justo según los hechos.

## **f. METODOLOGÍA**

La presente investigación será de tipo descriptivo, explicativo para su realización se utilizara los métodos y técnicas que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **MÉTODOS:**

**CIENTÍFICO.-** el método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre.

Se utilizará este método durante todo el proceso investigativo, ya que permitirá ir avanzado en orden y en forma sistemática el estudio, aplicando con objetividad los instrumentos investigativos, sin perder de vista los objetivos planteados; permitirá revisar la bibliografía referente a las variables del tema: Los Servicios de Bibliotecas, y las Necesidades Informativas.

**DESCRIPTIVO.-** este se ocupa de la descripción de datos y características de una población, el objetivo es la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares. Se lo utilizara para explicar y analizar el objeto de la investigación es decir, los Servicios de Bibliotecas frente a la Satisfacción de las Necesidades Informativas del Usuario.

**ANALÍTICO-SINTÉTICO.-** implica el análisis, esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos, se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes; la síntesis implica, unión de elementos para formar un todo.

Facilitará la desestructuración del objeto de estudio en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos, que ayudaran a la comprensión y conocimiento de la realidad.

**DEDUCTIVO.-** este método desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares. Permite el análisis del conocimiento para llegar a hechos particulares, es decir se estudiará la Satisfacción de las Necesidades Informativas del Usuario en relación a los Servicios de Bibliotecas.

**INDUCTIVO.-** Consiste en analizar casos particulares, cuyos resultados permiten extraer conclusiones de carácter general, es decir, a partir de las observaciones sistemáticas conceptuales de los servicios de la Biblioteca, hará factible descubrir su incidencia en la Satisfacción de las Necesidades Informativas del Usuario.

**HERMENÉUTICO.-** significa declarar, anunciar, esclarecer, traducir; alguna cosa es vuelta comprensible o llevada a la comprensión. Así la hermenéutica será la encargada de proveer métodos para la correcta interpretación, así como estudiar cualquier interpretación humana.

Permitirá la recolección e interpretación bibliográfica en la elaboración del marco teórico, y además facilitara el análisis de la información empírica a la luz del marco teórico.

**MODELO ESTADÍSTICO.-** es una expresión simbólica en forma de igualdad o ecuación que se emplea en todos los diseños experimentales y en la regresión para indicar los diferentes factores que modifican la variable de respuesta. Hará factible organizar la información alcanzada con los



instrumentos de investigación por ende facilitara los procesos de validez y confiabilidad de los resultados.

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

**ENTREVISTAS.-** Se entrevistará al personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia Zamora, para identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios que se ofertan.

**ENCUESTAS.-** Se aplicarán encuestas a los usuarios que asisten a la biblioteca para establecer el nivel de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios, frente a los servicios que oferta de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia Zamora.

**LA LECTURA,** como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos conceptuales y metodológicos sobre Necesidades Informativas del Usuario en relación a los Servicios de Bibliotecas.

**EL RESUMEN O PARÁFRASIS,** como un medio para presentar un texto original de forma abreviada, este permitirá la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

Se entrevistará a todo el personal que labora en la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia de Zamora, por lo tanto la muestra será total; para la encuesta se tomará una muestra representativa de cien usuarios, en sus diferentes categorías que asisten en un periodo de una semana.

INSTITUCIÓN	BIBLIOTECARIOS	USUARIOS		TOTAL
Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero	2	Docentes	16	16
		Estudiantes	80	80
		Administrativos	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>			<b>100</b>

Fuente: Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero.2014

Elaboración: investigadora.

### Diseño y procesamiento de la información

Una vez recolectados los datos a través de los instrumentos de campo, los resultados serán procesados, para su representación, a través de cuadros y gráficas estadísticos para su posterior análisis e interpretación.

## **g. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO**

### **Recursos humanos:**

Egresada  
Usuarios de la biblioteca  
Personal que labora en la biblioteca

### **Recursos materiales:**

Bibliografía \$ 200.00  
Material de escritorio \$ 100.00  
Trabajo de Campo \$ 100.00  
Internet \$ 100.00  
Fotocopias \$ 200.00  
Digitación de Tesis \$ 200.00  
Reproducción \$ 200.00  
Empastado \$ 50.00

**Suman            \$ 1250.00**

### **Financiamiento**

Todo el gasto que implica el proceso de investigación será solventado por la investigadora.

## h. Cronograma

ACTIVIDADES	TIEMPOS	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Realización y Aprobación del proyecto		x	x	x	x	x	x																		
Revisión y Corrección								x	x																
Análisis de la información										x	x														
Aplicación de encuestas y entrevistas												x	x												
Recopilación de información de campo														x	x										
Tabulación de encuestas																x									
Interpretación y análisis de resultados																	x	x							
Conclusiones y recomendaciones																			x						
Presentación del borrador																				x	x				
Corrección del borrador																						x	x		
Defensa y sustentación de la tesis																									x

## **i. BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ ARIAS BENAVIDES, Hugo. Zamora de Ayer y Hoy, Tomo II, Zamora, 1991
- ✓ GARZA MERCADO, A. (2007). Función y forma de la biblioteca universitaria. México, D. F., México: Colegio de México.
- ✓ GUERRERO RAMOS, Liliana Angélica. 2008. Selección de lecturas sobre fondos de información. La Habana, Cuba, Editorial, Félix Varela.
- ✓ MARCIAL CARVALHO, Noel Angulo. Modelo de operación de la biblioteca nacional de Ciencia y Tecnología del Instituto Politécnico. Brasil: Red Encuentros Bibli, 2006.
- ✓ MARTÍNEZ USERO, José Ángel. Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: Desarrollo de servicios de información electrónica, Buenos Aires, 2007, 189 p.
- ✓ NÚÑEZ PAULA, Israel. Información: Aspectos sociológicos. La Habana. Cuba. IDICT. 2009.
- ✓ SÁNCHEZ PALIS. Hernández Luis.2008 ¿Que es la formación de usuarios? 112 p.
- ✓ SITIEN QUESADA, EMILIO. 2008. Teoría Bibliológico informativa. La Habana, Cuba, Editorial, Félix Varela.
- ✓ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Modulo siete: Servicios de información. Loja .2009.
- ✓ VILLACIS VILLACIS, Juan. La Cultura del Servicio: ¿Cómo lograrla? Graficare. Quito-Ecuador. 2009.115.p.

j. **ANEXOS**

**ANEXO: 1**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**ENTREVISTA AL PERSONAL**

Estimado (a) como estudiante de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, carrera de Bibliotecología, me encuentro realizando mi trabajo de investigación por lo que solicito muy comedidamente me brinde información necesaria con el objetivo de identificar los factores que influyen en la prestación de los servicios de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad y provincia Zamora.

**Información general**

Ubicación de la biblioteca:

Fecha:

**1. usted es profesional en el área de bibliotecología**

Si ( )

No ( )

**2. A criterio personal se está ofreciendo los servicios a los usuarios en base a conocimientos científicos.**

Si ( )

No ( )

**3. La biblioteca dispone de soportes técnicos, de fuentes de información, medios didácticos que incentiven a crear hábitos de lectura y de investigación.**

Si ( )

No ( )

**4. La biblioteca cuenta con el préstamo Interbibliotecario**

Si ( )

No ( )



## ANEXO: 2



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

#### ENCUESTA AL USUARIO

Estimado Sr. Usuario (a) como estudiante de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, carrera de Bibliotecología, me encuentro realizando mi trabajo de investigación por lo que solicito muy comedidamente me brinde información necesaria con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de sus demandas informativas frente a los servicios que oferta de la Biblioteca de la Unidad Educativa 12 de Febrero de la ciudad Zamora y provincia Zamora Chinchipe.

#### Datos Generales

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Tipo de usuario: docente ( ) estudiante ( ) administrativo ( )

1. ¿Con qué frecuencia hace uso de la biblioteca?

Siempre ( ) a veces ( ) nunca ( )

2. ¿Conoce los servicios que presta la biblioteca que usted frecuenta?

Si ( )

No ( )

No contesta ( )

3. ¿Ha recibido orientación e información para el uso de los servicios que presta la biblioteca?

Siempre ( ) a veces ( ) nunca ( )

4. ¿La información que busca en biblioteca la encuentra?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

5. ¿La biblioteca dispone de soportes técnicos, de fuentes de información, medios didácticos que incentiven a crear hábitos de lectura y de investigación?



Si ( )

No ( )

En parte ( )

**6. ¿La selección y adquisición de la colección se la realiza previo a un análisis de sus necesidades informativas?**

Si ( )

No ( )

En parte ( )

**7. ¿De acuerdo a su criterio en qué nivel los servicios que brinda la biblioteca satisfacen sus necesidades de información?**

Muy alto ( )

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

Muy bajo ( )

**8. Considerando la realidad actual en la que se desarrolla la biblioteca señale los factores que obstaculizan o favorecen la prestación de los servicios.**

<b>Factores</b>	<b>Favorecen</b>	<b>Obstaculizan</b>
Equipo Tecnológico		
Personal especializado		
Colección (actualizada)		
Infraestructura adecuada		
Gestión por parte de autoridades		
Asignación presupuestaria		

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
SUMMARY.....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	34
f. RESULTADOS.....	38
g. DISCUSIÓN.....	58
h. CONCLUSIONES.....	60
i. RECOMENDACIONES .....	61
j. BIBLIOGRAFÍA.....	76
k. ANEXOS.....	77