



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA
BIBLIOTECOLOGÍA INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LA
BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS” PERÍODO LECTIVO 2011–
2012.

Tesis previa a la obtención de grado
de Licenciada en Bibliotecología e
Información Científico Técnica

AUTORA

CARMEN TERESA CANTOS MACÍAS

DIRECTORA

Dra. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ, Mg.Sc.

Loja – Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN

Doctora

María Enith Costa, Mg. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada: LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS”. PERÍODO LECTIVO 2011–2012, realizada por la señorita Carmen Teresa Cantos Macías, de la carrera de Bibliotecología.

Por cumplir en todas sus partes con los requisitos establecidos en el reglamento, se autoriza la presentación para continuar con los trámites correspondientes.

Loja, Enero del 2013

.....
Dra. María Enith Costa, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Los resultados de la investigación, los criterios, análisis y conclusiones, expuestos en la presente tesis, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

Carmen Teresa Cantos Macías

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Modalidad de Estudios a Distancia, a los Docentes de la Carrera de Bibliotecología, por la oportunidad que me brindaron para obtener una formación profesional de calidad.

A la Dra. María Enith Costa, Mg. Sc. Directora de tesis por sus valiosos conocimientos, en la consecución del presente trabajo investigativo.

A la Directora, Personal y Usuarios de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos”, por su valiosa colaboración en proporcionar la información requerida para la realización de esta Investigación.

La Autora

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional para lograr esta meta deseada.

Gracias a ellos por permitirme seguir adelante y superarme...

Carmen Teresa

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- PORTADA
- CERTIFICACIÓN
- AUTORÍA
- AGRADECIMIENTO
- DEDICATORIA
- ESQUEMA DE CONTENIDOS
 - a. Título
 - b. Resumen (Summary)
 - c. Introducción
 - d. Revisión de Literatura
 - e. Materiales y métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos
 - ✓ Proyecto
 - ✓ Índice

a. TEMA

LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA
INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN A
LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO
CEVALLOS”. PERÍODO LECTIVO 2011–2012.

b. RESUMEN

El presente trabajo investigativo titulado: LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS” DE PORTOVIEJO. PERIODO 2011-2012, analiza los aspectos orientados a las competencias que deben tener los profesionales de la información en función de las necesidades de los usuarios.

El objetivo general que fundamento el proceso investigativo fue: Dar a conocer a los profesionales de la bibliotecología la importancia que tiene el ejercicio de sus competencias en la prestación de servicios de información a la sociedad.

Los métodos que se plantearon en la presente tesis fueron: Científico, Inductivo, Deductivo, Descriptivo, Analítico-Sintético. Como técnica se utilizó la Encuesta aplicada al personal de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo, para indagar sobre el desarrollo de sus competencias y Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” para determinar su grado de satisfacción por el servicio obtenido.

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Biblioteca Municipal, indica que el 100% está de acuerdo con el criterio de que las competencias del bibliotecario inciden en la prestación de los servicios.

De la encuesta aplicada a los usuarios, se determina que un 82% de los usuarios investigados, consideran que la biblioteca si está atendida por personal competente para satisfacer sus necesidades de información; y, el 18% no.

SUMMARY

This research work entitled: THE PROFESSIONAL COMPETENCE OF THE LIBRARY AFFECT THE PROVISION OF INFORMATION TO USERS LIBRARY attending "PEDRO ELIO CEVALLOS" Portoviejo. 2011-2012, analyzes the oriented skills required information professionals according to user needs.

The overall objective of the research process that basis was: Introduce to library professionals the importance of exercising their powers in providing information services to society.

The methods that were raised in this thesis were: Scientist, inductive, deductive, descriptive, analytic-synthetic. Technique was used as the survey of library staff "Elio Pedro Cevallos" Portoviejo City, to investigate the development of their skills and survey given to library users "Pedro Cevallos Elio" to determine their degree of satisfaction with the service provided.

From the survey of the personnel working in the Municipal Library, indicates that 100% agree with the view that the powers of the librarian affect the provision of services.

From the survey of users, it is determined that 82% of users surveyed, believe that if the library is staffed by trained staff to meet their information needs, and 18% no.

c. INTRODUCCIÓN

LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS” DE PORTOVIEJO. PERÍODO LECTIVO 2011–2012.

Las competencias profesionales del bibliotecario están fundamentadas en el conocimiento de los recursos, acceso, tecnología, administración y la habilidad para utilizar estos como base para proveer servicios informativos de alta calidad. Estas representan un grupo de actitudes, habilidades y valores que permiten a los profesionales trabajar efectivamente y contribuir positivamente con su profesión, dando el valor agregado de sus acciones.

La prestación de servicio a los usuarios de las bibliotecas deben tener un estricto control en su accionar. El seguimiento continuo del ejercicio de las competencias, las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior.

Frente a ello, se realiza el presente trabajo investigativo, cuyo objetivo específico se lo enuncia así: determinar la relación que existe entre las competencias del profesional de la bibliotecología y la prestación de servicios de información a los usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos”

Dentro de la metodología se utilizaron: métodos y técnicas; población; y, diseño y procesamiento de la información. Se recurrió a los métodos: científico, inductivo, deductivo, descriptivo, analítico-sintético. Las técnicas e instrumentos utilizadas fueron: Encuesta aplicada al personal de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo, para indagar sobre el desarrollo de sus competencias y Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” para determinar su grado de satisfacción por el servicio obtenido.

La tesis está fundamentada teóricamente en dos capítulos que se los detalla: **CAPÍTULO I: COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL** con los siguientes temas: Municipio de Portoviejo, Biblioteca del Municipio de Portoviejo, El valor de la biblioteca, Profesionalización del Bibliotecario, El rol del bibliotecario, Ética, Ética Profesional, Competencias, Competencias Profesionales y Personales, Alcances de la aplicación de las competencias, Servicios de la Biblioteca. **CAPÍTULO II: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS** con los temas: Usuarios, El perfil del usuario de la información, Tipología de usuarios, Servicios al usuario, Servicios de Información, Factores en el servicio al usuario, Derechos de los usuarios, Deberes de los usuarios, la Calidad en atención al usuario, Calidad, Calidad en la biblioteca, La atención al usuario, Satisfacción del usuario.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO I

LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA

BIBLIOTECA DEL MUNICIPIO DE PORTOVIEJO

La Biblioteca Municipal “Pedro Elio Cevallos Ponce” fue creada el 10 de agosto de 1909, por iniciativa del edil de ese entonces, Don Pedro Elio Cevallos Ponce, quien considerando que el cantón iba creciendo, era necesario colaborar con el desarrollo cultural del mismo, creando un lugar donde la gente se informara de las noticias por la prensa, y ampliara sus conocimientos con la lectura de buenos libros.

La Corporación Municipal presidida por Don José María García Mora designó como Bibliotecario Ad Honores a Don Pedro Elio Cevallos Ponce, por haber sido él, el gestor de la biblioteca. Luego fue designado bibliotecario el Dr. Alcibíades Cisneros, como secretario, Don Rafael Cevallos Ponce. Posteriormente estuvieron al frente de la biblioteca las señoritas Regina García, América Rodríguez Santander, Ercelia Cevallos, Luz América Cevallos de Loor, Hela de Cevallos, Germanía Navas y Beatriz Chonlong Kon, hasta la actualidad.

En el desarrollo histórico de la biblioteca funcionó en diferentes lugares de la ciudad hasta marzo de 1983 que se trasladó a su propio local ubicado en el subterráneo del Palacio Municipal, un año más tarde el 15 de mayo de 1984, mediante Ordenanza Municipal se la denominó “PEDRO ELIO CEVALLOS PONCE”, en honor a su mentalizador.

Desde el año 1998 hasta el 2005 la biblioteca pasa periodos de pérdida y rehabilitación debido a inundaciones y al accionar de funcionarios de turno. En enero del año 2006 el Municipio firma un convenio de cooperación y un comodato con el Banco Central del Ecuador para la recuperación del archivo de periódicos que datan desde el siglo XX, y que pasarían a formar el archivo histórico de Portoviejo.

La **Visión** de la biblioteca: Ser líder en información bibliográfica, con personal altamente calificado, con valores éticos y morales, que brinde servicios de calidad a los usuarios, con nuevas tecnologías para el acceso a la búsqueda oportuna y eficaz del material requerido.¹

La **Misión** de la biblioteca: Facilitar información bibliográfica a los usuarios, despertando y fomentando el uso de los recursos como medio de lectura, consulta, investigación y recreación, contribuyendo al desarrollo de la educación y al servicio de la comunidad manabita.

¹ CIEN AÑOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD 1909 - 2009. Biblioteca municipal Pedro ElioCevallos Ponce. 2009. Portoviejo: Municipio, Disarte, 2009-.

Los **Valores Institucionales** de la biblioteca están dados en función de: Honestidad, Liderazgo, Responsabilidad Social, Vocación de Servicio, Comunicación Efectiva, Equidad, Respeto, Amabilidad, Lealtad institucional.

SERVICIOS Y PRODUCTOS

- Referencia
- Préstamo interno
- Sección Manabita
- Sección Libros Patrimoniales
- Sección Infantil
- Programas de animación a la lectura
- Hemeroteca
- Archivo vertical
- Catalogación urgente²

COMPETENCIAS

Básicamente se trata de un conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones, clientes y profesión.

² CIEN AÑOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD 1909 - 2009. Biblioteca municipal Pedro Elio Cevallos Ponce. 2009. Portoviejo: Municipio, Disarte, 2009-.

Como detalla la Special Libraries Association las competencias del profesional de la información se basan en dos aspectos: las competencias profesionales y las competencias personales.³

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PERSONALES

El papel de los bibliotecarios ha cambiado en los últimos años independientemente de que su lugar de trabajo sea una biblioteca pública, especializada, universitaria, un centro de información o un servicio de información de empresa.

El entorno, las herramientas y los recursos de la información han evolucionado y se han multiplicado y, más allá de la situación actual es de prever que continúen evolucionando. En este escenario cambiante y al mismo tiempo estimulante, se está detectando tanto en el ámbito de las organizaciones, como de la docencia la necesidad de introducir elementos nuevos de carácter actitudinal que sean complementos al conjunto de conocimientos que debe tener un profesional. Se trata de definir perfiles profesionales que den respuestas efectivas a las exigencias del mercado.

³ <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compssp.cfm>

COMPETENCIAS PROFESIONALES

A) Administración de organizaciones informativas. Administran organizaciones informativas que varían desde un empleado hasta varios cientos de empleados en cualquier ambiente corporativo, educativo, público, gubernamental, no lucrativos. Los profesionales de la información destacan en la administración de estas organizaciones cuyos servicios son intangibles, donde los mercados están cambiando constantemente y la elevada tecnología y el alto alcance son vitalmente importantes para lograr el éxito organizacional.

B) Administración de recursos informativos. Los profesionales de la información tienen experiencia de la administración total de los recursos informativos, incluyendo la identificación, selección, evaluación, seguridad y acceso a los recursos informativos pertinentes, estos recursos pueden estar en cualquier medio o formato. Los profesionales de la información reconocen la importancia de la gente como un recurso informativo clave.

C) Administración de servicios informativos. Los profesionales de la información administran el ciclo completo de los servicios de información desde el concepto universal hasta el diseño, desarrollo, encuesta, mercadotecnia, empaquetado, entrega interna y distribución de estos ofrecimientos. Los profesionales de la información pueden supervisar este proceso completo o bien pueden concentrarse en etapas específicas, así, su

experiencia es innegable en razón de proporcionar servicios que permitan a los clientes integrar y aplicar inmediatamente la información a su trabajo o a su proceso de aprendizaje.

D) Aplicación de tecnologías y herramientas informativas. Los profesionales de la información aprovechan las herramientas actuales y apropiadas para entregar los mejores servicios, proveen los recursos más relevantes y accesibles, desarrollan y entregan herramientas para maximizar el uso de la información por parte del cliente, y capitalizan el ambiente bibliotecológico e informativo del Siglo XXI.

Las competencias personales o genéricas

Las competencias genéricas, comunes a todos los profesionales que gestionan información están estrechamente vinculadas a aspectos relacionados con la actitud, determinadas habilidades y con la comprensión de la realidad.

Básicamente se identifican como competencias genéricas o personales, comunes a todos los perfiles las siguientes:

- Conocimiento de la organización a la que pertenece la unidad de información. Es necesario que el bibliotecario-documentalista disponga de una visión global de la organización en la que trabaja: cuál es su negocio, su mercado y sus clientes.

- Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización. Las bibliotecas, centros de documentación o unidades de información no están aisladas ni son una finalidad en si mismas, son y existen en función del servicio que ofrecen a los colectivos a los que sirven, sea un barrio, un centro docente, una empresa o cualquier otro tipo de entidad. El valor de los profesionales de la información que trabajan en ellas radica en gran medida en su aportación para el logro de la misión de la organización en la cual se inscriben.
- La capacidad y voluntad de aprendizaje continuo. En los últimos 20 años hemos visto surgir y en algunos casos desaparecer nuevos soportes de información, nuevas formas de adquisición y gestión de la información, nuevas tecnologías, técnicas y metodologías, es por lo tanto indispensable estar dispuesto a aprender y reciclarse constantemente.
- La adaptación al entorno. Las expectativas y necesidades de nuestros clientes varían, se transforman y crecen rápidamente, y los profesionales debemos conocerlas y anticiparnos dando respuesta ofreciendo servicios antes de que no los soliciten en definitiva debemos ser proactivos, afrontar los cambios de forma positiva y reconocer las oportunidades.
- El trabajo en equipo y la integración en equipos multidisciplinares. Tanto con otros profesionales implicados en la gestión de la información, como especialistas. No debemos olvidar que cada vez

más las actividades de las organizaciones son transversales e implican disciplinas variadas. Aportar ideas y soluciones compartir y potenciar el trabajo en común.

- El cambio: una oportunidad no un peligro. Hay que vencer la resistencia, en muchos casos innata, al cambio. A menudo el miedo al cambio nace del desconocimiento. Es importante mantenerse al día de las tendencias y novedades, ya que nos permitirá afrontar los cambios con curiosidad y no con temor.
- Habilidades comunicativas. La capacidad de comprensión y comunicación es imprescindible en cualquier faceta de la actividad profesional. Cada vez más debemos relacionarnos con profesionales de otros ámbitos, sean estos clientes internos o externos, proveedores, o integrantes de nuestros equipos de trabajo o de nuestra organización. en cada caso debemos ser capaces de identificar y utilizar el registro de lenguaje más comprensible y efectivo.
- Compartir conocimiento. Indispensable para innovar y potenciar buenas prácticas profesionales. No hace falta inventar si algo existe y funciona.
- Cooperación y no competencia. La cooperación tanto con otras unidades de la propia organización como con bibliotecas o centros de documentación de otras organizaciones permite optimizar los recursos y mejorar los servicios. Incluso en el entorno de la empresa, donde la competitividad es más evidente, las alianzas son deseables.

- El compromiso con la excelencia del servicio. La motivación por la calidad y la convicción profesional de ofrecer el servicio más eficiente y eficaz.
- La potenciación de los valores éticos. Tanto en el ejercicio de la profesión, como en el uso de la información y en las relaciones con otros clientes y colegas.

Alcances de la aplicación de las competencias

Para poder participar en la definición y en el apoyo a los nuevos modelos de la práctica educativa y la formación continua, los profesionales de la información necesitan oportunidades para expandir su conocimiento y experticia en nuevas áreas, por ejemplo, en relación con aspectos relevantes de las teorías del aprendizaje y los usos de las tecnologías educativas, así como en trabajo multidisciplinario e innovación, porque no solo deben reunir determinados conocimientos y competencias en el uso de la información, desde la toma de decisiones y estrategias de búsqueda hasta la evaluación de las fuentes, sino que también deben ser capaces de actuar como facilitadores del aprendizaje.

Según la investigadora Sharon Markless, en diferentes contextos y épocas distintas, los profesionales que han tratado de realizar la formación de usuarios y desarrollar competencias informacionales, generalmente estructuran su enseñanza de acuerdo con la lógica de los contenidos, no de

acuerdo con los principios del aprendizaje. Estos cursos o lecciones se caracterizan por relaciones típicas entre enseñanza y aprendizaje, el control del aprendizaje por parte del profesor y una secuencia de pasos donde un amplio grupo de estudiantes escuchan, ven y repiten lo que se les ha demostrado.

CAPÍTULO II

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

La biblioteca adopta hoy un modelo de actuación orientada al usuario, que afecta a todos los servicios técnicos y a la misma organización física de los espacios: el edificio debe ganar una transparencia, flexibilidad y diversidad en la distribución de sus espacios, comodidad, etc. La organización de la colección debe facilitar la localización de los documentos, mediante la creación de secciones organizadas por centros de interés, la señalización, los instrumentos de recuperación, la búsqueda de la amigabilidad y la integración en el diseño de los catálogos. Si antes el tiempo laboral no estaba dedicado normalmente a los usuarios más que en una pequeña parte, ahora se tiende a aumentar el tiempo dedicado directamente a ellos, a mejorar los horarios de atención, disminuir la pérdida de tiempo del usuario en lograr lo que busca, disminuyendo el tiempo dedicado a las rutinas técnicas, algunas de las cuales se pueden simplificar. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, entre otros, no se

justifica si no se corresponde en la práctica de unos servicios públicos con calidad semejante.

El servicio al público consta de tres actividades principales:

- Orientación
- Referencia
- Circulación y préstamo

Orientación: Muy pocas personas saben “qué y cómo hacer” en una biblioteca para encontrar lo que quieren. Ya sean estudiantes de colegios, universidades, investigadores, amas de casa, trabajadores, entre otros, todos se encuentran desarmados y, a veces, intimidados cuando entran en la biblioteca.

El servicio de orientación y asistencia continua le ayuda al usuario a identificar los recursos y servicios que la biblioteca pone a su disposición, con el fin de que puedan hacer una utilización ágil y oportuna de ellos.

Referencia: Es un servicio fundamental que consiste en asistir al usuario en la búsqueda de información, indicándole las fuentes en las que puede encontrar la respuesta.

La principal ayuda son los catálogos. Otra herramienta indispensable son las obras de referencia o sea: enciclopedias, diccionarios, anuarios, almanaques, manuales.

Circulación y Préstamo: Este servicio corresponde a la promoción y control de la documentación que conforman las colecciones de la biblioteca, mediante el cual los documentos son facilitados a los usuarios para su consulta en sala, a domicilio y por préstamo interbibliotecario.

FACTORES EN EL SERVICIO AL USUARIO

Los factores que intervienen en el servicio al usuario y en los cuales deberíamos trabajar para poder brindar un buen servicio o atención son:

Amabilidad: Se debe mostrar amabilidad con todos y cada uno de los usuarios bajo cualquier circunstancia. Ésta debe estar presente en todos los funcionarios de la biblioteca. Siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, ser cortés, atento, servicial, y dar las gracias.

Ambiente agradable: Es un espacio en donde el usuario se sienta a gusto. Puede ser generado por empleados que muestren un trato agradable o cordial con el usuario, por una buena decoración, disposición de los elementos del local, iluminación, mobiliarios cómodos.

Trato personalizado: Consiste en procurar que el usuario se sienta reconocido como tal. Para ello es posible ofrecerle servicios que satisfagan su necesidad particular, atender un reclamo o queja y solucionar su problema.

Rapidez en el servicio: No se le debe hacer esperar de más al usuario. Una forma de lograr ello es creando procesos simples y eficientes que permitan agilizar la acción.⁴

CALIDAD EN LA BIBLIOTECA

Se puede hablar de dos tipos de calidad en las unidades de información: calidad obligatoria y calidad atractiva. Para explicar este concepto partimos de definir el concepto de calidad. Particularmente hay una definición sencilla y muy aplicada al entorno. Crosby la define como cumplir con los requisitos.

A su vez se puede estructurar tres niveles para mirar estos conceptos como un proceso:

Nivel básico: consiste en los requisitos mínimos que se deben proporcionar al usuario. El hecho de cumplirlos no genera lealtad. Sin embargo, si no se cumple ocasiona su insatisfacción.

⁴ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2009. Servicios a los usuarios de las bibliotecas y/o unidades de información. Loja, Ecuador.

Nivel esperado: son los requisitos mínimos que ofrece la competencia. Es necesario tener en cuenta que el cliente de hoy es más exigente que el de algún tiempo atrás y constantemente está comparando no solo en relación al área de biblioteca sino con cualquier servicio que haya experimentado.

Nivel inesperado: es lo que diferencia una empresa de sus competidores. Aquí es donde se da el factor sorpresa. Obviamente sorpresa agradable.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso del sistema.⁵

⁵ APA San Antonio de Padua [en línea]. Consumer. es; 2011 [acceso 5 de mayo 2012]. Bibliotecas públicas: derechos y deberes de los usuarios- Derechos y deberes de los usuarios. Disponible en: <http://www.apasanantonio.es/index.php/the-news/cultura/444-bibliotecas-publicas-derechos-y-deberes-de-los-usuarios?start=1>

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que se proporciona y constituye un dato importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

Una definición Standard de la satisfacción del usuario en la biblioteca, (aunque cada usuario elabora su propia definición): “La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio. Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, se está dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización de la presente tesis, se utilizaron los métodos y las técnicas adecuadas que permitieron el logro de los objetivos planteados. La metodología que se utilizó, se enmarcó en el manejo de los siguientes métodos y técnicas investigativas:

MÉTODOS:

CIENTÍFICO: La investigación propuesta se apoyó en este método para la formulación de interrogantes sobre la realidad, basadas en la teoría ya existente, para puntualizar los inconvenientes y proporcionar las soluciones enfocadas en el marco teórico.

INDUCTIVO: Se utilizó para descubrir si en el sector donde se investigó la falta de aplicación de competencias profesionales incidió en el proceso de prestación de servicios a los usuarios de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos”.

DEDUCTIVO: Se empleó para establecer relaciones entre los datos obtenidos y comparar con la falta de aplicación de las competencias profesionales, sumado a ello las técnicas y metodologías empleadas para combatirla y lograr un cambio cuantitativo partiendo de estas premisas reales.

DESCRIPTIVO: Se utilizó para procesar y descubrir la información de campo recolectada y obtener los resultados y conclusiones finales.

ANALÍTICO – SINTÉTICO: Se utilizó este método cuando se acudió a los usuarios y personal de la biblioteca municipal “Pedro Elio Cevallos” con la finalidad de aplicar los instrumentos de investigación y observar la aplicación de competencias profesionales. Esto se logró mediante los métodos lógicos e investigativos para organizar sistemáticamente los recursos disponibles y los procedimientos con los que se logrará alcanzar los objetivos planteados.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

- **ENCUESTA:** Aplicada al personal de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo, para indagar sobre el desarrollo de sus competencias.
- **ENCUESTA:** Aplicada a los usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” para determinar su grado de satisfacción por el servicio obtenido.

POBLACIÓN

Se trabajó con la totalidad del personal que labora en la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo y con los usuarios de la biblioteca investigada.

BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS”	
PERSONAL	10
USUARIOS	150
TOTAL	160

Fuente: Personal y usuarios de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de Portoviejo

Elaboración: Investigadora

f. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS” PARA INDAGAR SOBRE EL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS.

- 1. ¿Considera que las competencias del personal de la biblioteca inciden en la prestación de los servicios?**

CUADRO No. 1

INDICADORES	F	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos”

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal de la biblioteca respondieron que las competencias sí inciden en la prestación de los servicios

Las competencias son un conjunto de actitudes, valores, habilidades y conocimientos que inciden en el servicio permitiendo el acceso, uso y transmisión eficaz de la información a los usuarios.

2. ¿Cómo profesional de la información aprovecha las herramientas actuales para entregar un servicio mejorado?

CUADRO No. 2

INDICADORES	F	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal encuestado respondió que si aprovechan las herramientas actuales para entregar un mejor servicio.

Los profesionales de la información aprovechan las herramientas actuales que están a su disposición, facilitan el cumplimiento de sus funciones y posibilitan que se realicen cambios en la entrega de servicios a los usuarios.

3. ¿Considera que la capacidad de comunicación es imprescindible en la actividad del profesional de la información?

CUADRO No. 3

INDICADORES	F	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"
Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal considera que la capacidad de comunicación es imprescindible en la actividad del profesional de la información.

La capacidad de comunicación es imprescindible en cualquier faceta de la actividad profesional. El bibliotecario es el intermediario entre los usuarios, los documentos y la información. Es un comunicador cuyos valores y prioridades están relacionados con el universo de personas a las que prestan sus servicios.

4. ¿Considera que debe existir una actualización de conocimientos para potenciar las prácticas profesionales?

CUADRO No. 4

INDICADORES	F	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal de la biblioteca considera que debe existir actualización de conocimientos para potenciar las prácticas profesionales.

La actualización de conocimientos del profesional de la información le brinda oportunidades para expandir sus expectativas en nuevas áreas en función de que no solo deben reunir determinados conocimientos en el uso de la información, sino que también deben ser capaces de actuar como facilitadores del aprendizaje.

5. ¿Considera que la administración de los servicios de información es?

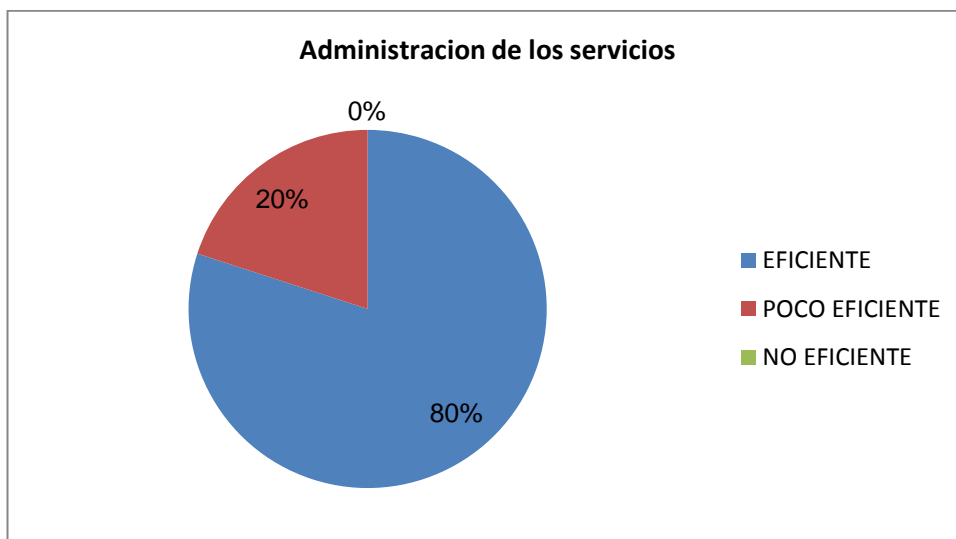
CUADRO No. 5

INDICADORES	F	%
Eficiente	8	80%
Poco Eficiente	2	20%
No Eficiente	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora

GRÁFICO No. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 80% del personal considera que la administración de los servicios de la información es eficiente, el 20% que es poco eficiente.

La eficiencia busca optimizar los recursos, dando resultados favorables y siempre procurando la calidad. El profesional de bibliotecología debe adquirir y actualizar conocimientos administrativos necesarios para desempeñarse eficientemente al frente de la institución.

6. ¿Qué servicios considera que debería mejorar la biblioteca? (escoja 1)

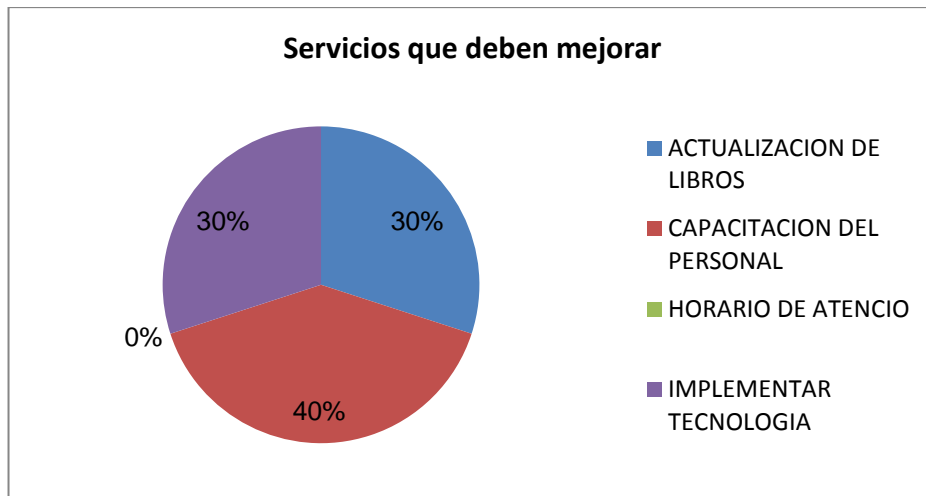
CUADRO No. 6

INDICADORES	F	%
Actualización de libros	3	30%
Capacitación del personal	4	40%
Horario de atención	0	0%
Implementar tecnología	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 40% del personal manifestó que los servicios para mejorar la biblioteca es la Capacitación del personal, el 30% Actualización de libros, y el 30% Implementar tecnología.

La capacitación del personal es indispensable ya que la población a la cual se dirige no sólo es aquella que ya ha incorporado en su vida la lectura, sino también y de manera importante debe ocuparse de todos aquellos grupos de personas que aún no son lectores y que necesitan orientación para hacer sus propias consultas.

La biblioteca como tal, busca mejorar las condiciones de sus lectores mediante la actualización de libros y la implementación de tecnología de acuerdo a las necesidades y características propias de la comunidad.

7. ¿La creación, organización y evaluación de las unidades de información están determinadas por las necesidades de los usuarios?

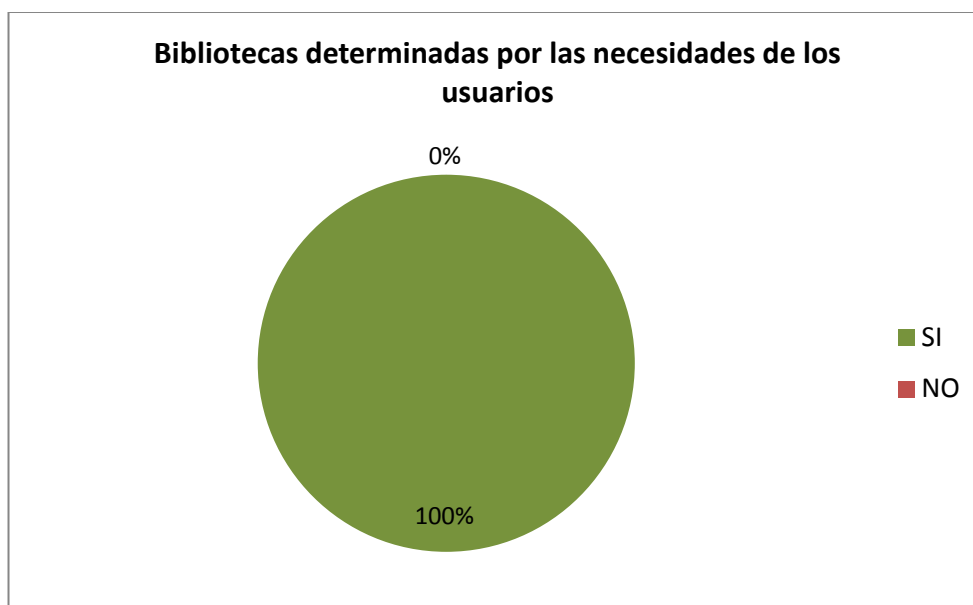
CUADRO No. 7

INDICADORES	F	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Personal de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora

GRÁFICO No. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal encuestado considera que la creación, organización y evaluación de las unidades de información están determinadas por las necesidades de los usuarios.

La creación, organización y evaluación de unidades de información está determinada por las necesidades de sus usuarios, sean estos potenciales o reales. Los programas de las bibliotecas se deben proyectar a todos los grupos sociales y a todas las edades de manera que ninguno quede marginado de la actividad educativa y cultural que en ella se desarrolla.

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS” PARA DETERMINAR SU GRADO DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO OBTENIDO.

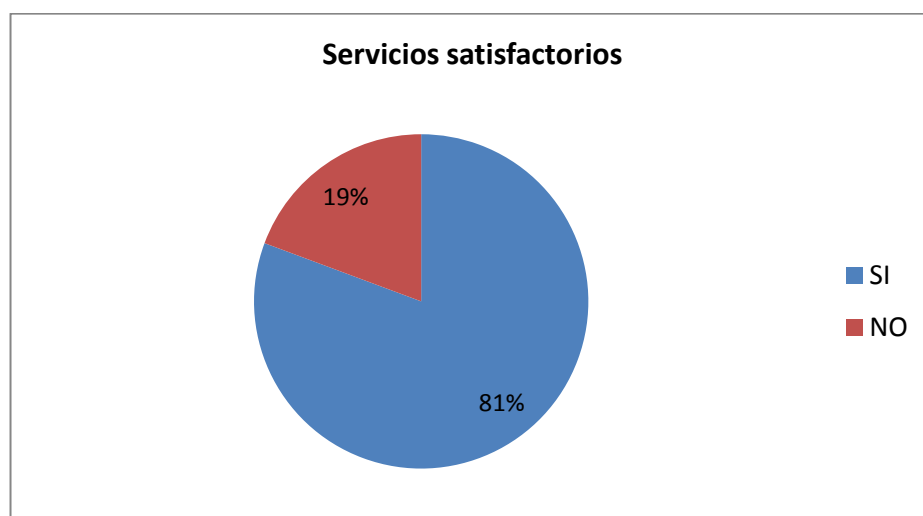
1. ¿Los servicios que presta la biblioteca satisfacen sus requerimientos de información?

CUADRO No. 8

INDICADORES	F	%
Si	121	81%
No	29	19%
Total	150	100%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos”
Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 81% de los usuarios respondió que los servicios que presta la biblioteca satisfacen sus requerimientos de información, el 19% que no.

La satisfacción de las necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción se deriva directamente de la calidad de servicio, sus características o de la información que se le proporciona.

2. ¿Considera que las quejas/sugerencias de los usuarios son importantes para mejorar los servicios que ofrecen los profesionales de la información?

CUADRO No. 9

INDICADORES	F	%
Si	143	95%
No	7	5%
Total	150	100%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 95% de los usuarios considera que las quejas/sugerencias de los usuarios son importantes para mejorar los servicios que ofrecen los profesionales de la información y el 5% manifestó que no.

Toda Institución debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función debe ser desarrollada por la Administración de la biblioteca.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la biblioteca tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

3. ¿Cree que los bibliotecarios aprovechan las herramientas apropiadas para entregar un mejor servicio al usuario?

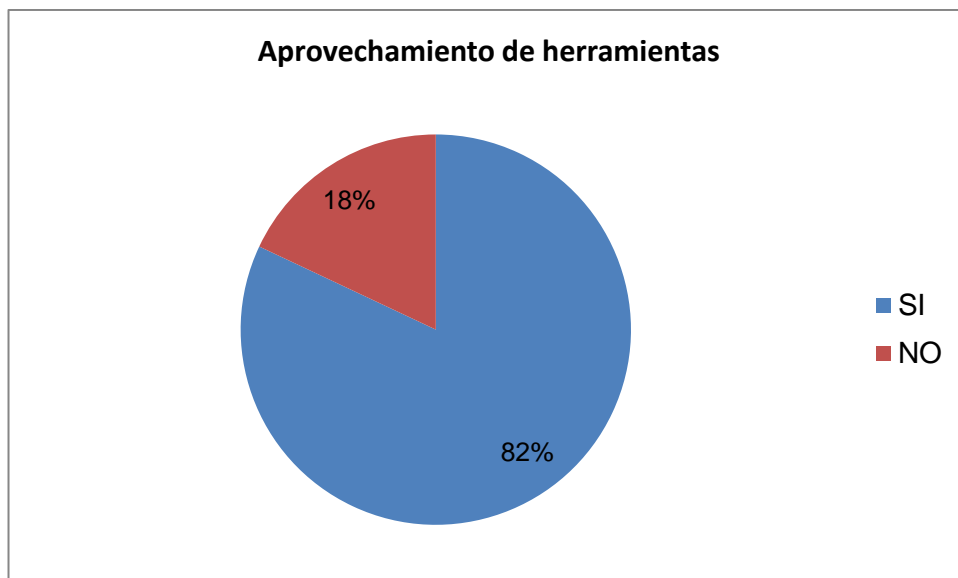
CUADRO No. 10

INDICADORES	F	%
Si	123	82%
No	27	18%
Total	150	100%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 82% de los usuarios cree que los bibliotecarios aprovechan las herramientas apropiadas para entregar un mejor servicio al usuario, el 18% respondió que no.

Los bibliotecarios adoptan hoy un modelo de actuación orientado al usuario. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, entre otros, no se justifica si no se corresponde en la práctica de un servicio público con calidad.

4. ¿Considera que la biblioteca está atendida por personal competente?

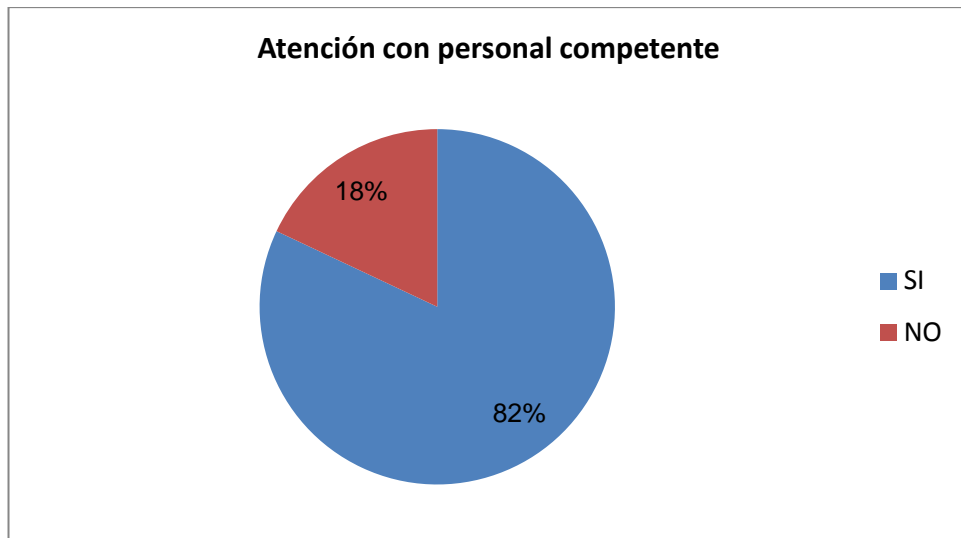
CUADRO No. 11

INDICADORES	F	%
Si	123	82%
No	27	18%
Total	150	100%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 82% de los usuarios considera que la biblioteca está atendida por personal competente, el 18% respondió que no

El personal competente desarrolla un conjunto de actitudes, valores y conocimientos para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a su organización, usuarios y profesión.

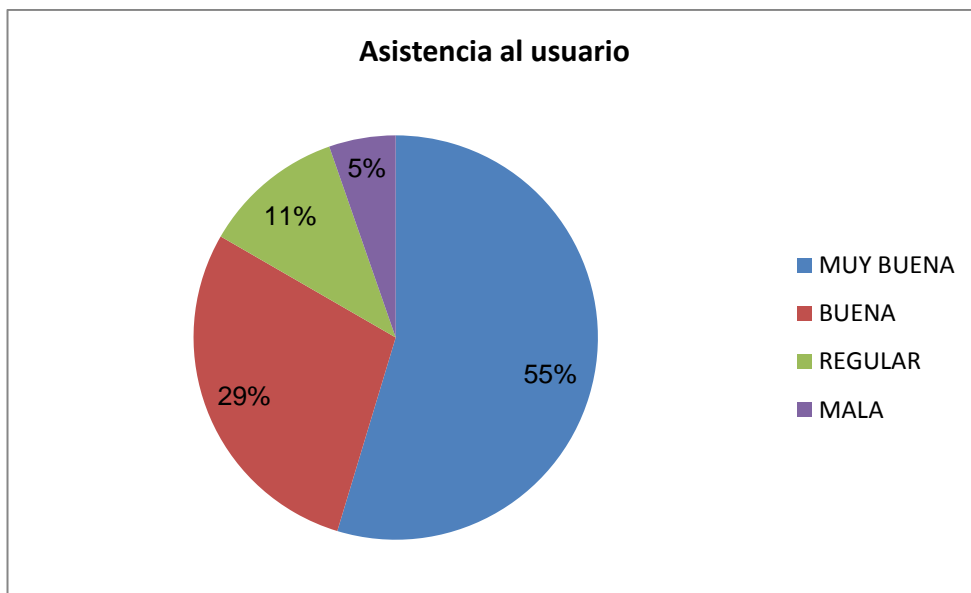
5. ¿La asistencia que brinda el bibliotecario al usuario al momento de solicitarle información es?

CUADRO No. 12

INDICADORES	F	%
Muy Buena	82	55%
Buena	43	29%
Regular	17	11%
Mala	8	5%
Total	150	100%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"
 Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 55% de los usuarios considera que la asistencia brindada por el bibliotecario es muy buena, el 29% buena, el 11% regular, el 5% mala.

La asistencia que brinda el bibliotecario al usuario interviene en la calidad del servicio. La amabilidad, un ambiente agradable, el trato personalizado y la rapidez con la que se le atiende son factores fundamentales al momento de brindar la información.

6. ¿Qué servicio considera que debería mejorar la biblioteca?

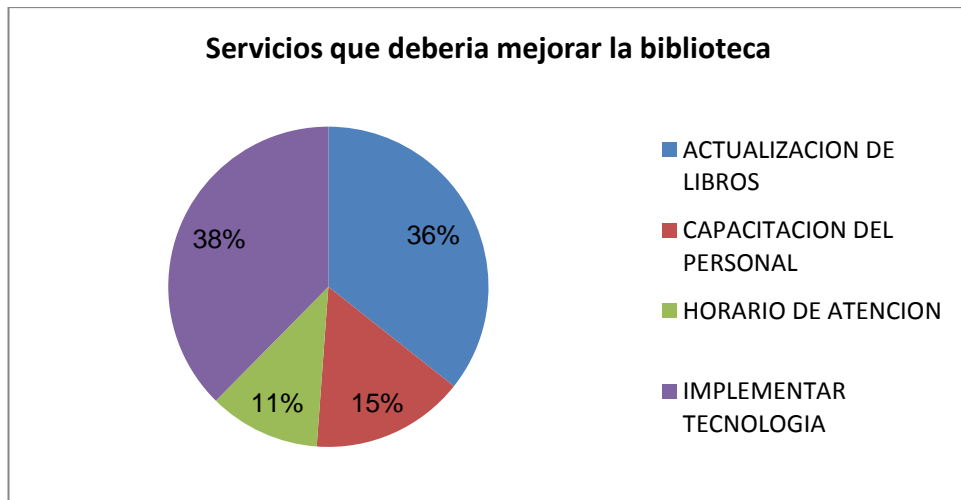
CUADRO No. 13

INDICADORES	F	%
Actualización de libros	92	36%
Capacitación del personal	40	15%
Horario de atención	29	11%
Implementar tecnología	97	38%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos"

Elaboración: Investigadora.

GRÁFICO No. 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 38% considera que debería implementar la tecnología, el 36% la actualización de libros, el 15% la capacitación del personal y el 11% el horario de atención.

La aplicación de la tecnología es una de las herramientas actuales y apropiadas para entregar mejores servicios ya que proveen recursos relevantes y accesibles que maximizan el uso de la información por parte de los usuarios.

La biblioteca debe poseer material de información suficiente para satisfacer las necesidades e intereses de sus usuarios, por ello el personal que labora en las bibliotecas debe ejecutar el continuo proceso de actualización de sus

colecciones, con el fin de poder atender la demanda de información y contribuir al proceso de formación de lectores.

La capacitación del personal se fomenta en los avances de los soportes de información, formas de adquisición y gestión de la información, nuevas tecnologías, técnicas y metodologías, es por lo tanto indispensable estar dispuesto a aprender constantemente.

El horario de servicio y atención al usuario de una biblioteca es un elemento esencial para que la comunidad pueda hacer un uso eficaz de los recursos, servicios y prestaciones que proporciona la biblioteca, buscando el equilibrio entre las necesidades de los distintos grupos de usuarios, sus propios objetivos y los servicios que vaya a proporcionar.

g. DISCUSIÓN

Con el propósito de comprobar el objetivo planteado en la investigación, con la ayuda de las encuestas que se aplicaron al personal de la Biblioteca Municipal “Pedro Elio Cevallos” y a los usuarios que concurren a dicha biblioteca, se recolectó información sobre las competencias del profesional de información y su incidencia en la prestación de los servicios de información a los usuarios que concurren a la biblioteca, tomando como referencia la encuesta realizada al personal: pregunta 1. ¿Considera que las competencias del personal de la biblioteca inciden en la prestación de los servicios?; y, de la encuesta a los usuarios pregunta 4. ¿Considera que la biblioteca está atendida por personal competente?.

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Biblioteca Municipal, indica que; en un 100% está de acuerdo con el criterio de que las competencias del bibliotecario inciden en la prestación de los servicios. La encuesta aplicada a los usuarios, se determina que un 82% de los usuarios investigados, considera que la biblioteca está atendida por personal competente para satisfacer sus necesidades de información; y, el 18% no.

Considerando los resultados obtenidos se puede concluir que existe relación entre el ejercer las competencias profesionales del bibliotecario y los servicios prestados a los usuarios. Por tanto, se acepta el objetivo que se planteó, que fue: Dar a conocer a los profesionales de la bibliotecología la

importancia que tiene el ejercicio de sus competencias en la prestación de servicios de información a la sociedad.

h. CONCLUSIONES

Con el presente trabajo de investigación se puede concluir lo siguiente:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Biblioteca Municipal, indica que el 100% está de acuerdo con el criterio de que las competencias del bibliotecario inciden en la prestación de los servicios.

De la encuesta aplicada a los usuarios, se determina que un 82% de los usuarios investigados, consideran que la biblioteca si está atendida por personal competente para satisfacer sus necesidades de información; y, el 18% no.

i. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones que se elaboraron, es pertinente realizar así mismo, ciertas recomendaciones:

- A la Directora de la Biblioteca Municipal “Pedro Elio Cevallos” debe elaborar, plantear y gestionar un calendario de capacitación continua para el personal que labora en la unidad de información, enfatizado en las competencias profesionales del bibliotecario con su respectiva aplicación y alcances en la prestación del servicio a los usuarios.

- A la Directora y personal de la Biblioteca Municipal “Pedro Elio Cevallos” deben considerar a los usuarios como parte de los programas de monitoreo y control de calidad que se emprendan en la Biblioteca como beneficiarios directos de la correcta aplicación de las competencias profesionales que optimizan la prestación de los servicios.

j. BIBLIOGRAFÍA

ALCAIN M, San Millan M. Uso y tendencias de las técnicas bibliométricas en Ciencias Sociales y Humanas a nivel internacional. En Revista Española de Documentación Científica. 1993

BRYSON J. Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información.

CASTELLS M. Era de la información: Economía, societat i cultura. Barcelona: UOC; 2003.

CIEN AÑOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD 1909 - 2009. Biblioteca municipal Pedro Elio Cevallos Ponce. 2009. Portoviejo: Municipio, Disarte, 2009.

CORNELLA A. Gestión inteligente de la información de las organizaciones. Bilbao: Editorial Deusto; 2002.

CHACON Alvarado, Lucia. Formación de profesionales en información. Disponible en: <http://dois.minas.ac.uk/DoIS/data/papers/julhciaie.2667.html>.

DAVENPORT, T y Prusack, L (1998): "Working knowledge how organizations manage what they know". Boston: Harvard Business SchoolPress.

DUEÑAS A, Marqueses C. Cacaoters y Vecinos de Portoviejo: Cultura política en la Presidencia de Quito. 1ª ed. Ecuador: Editorial: AbyaYala; 1997.

GUERRERO L. Selección de lecturas sobre fondos de información. Cuba: Editorial Félix Varela; 2003.

JURAN, Joseph M (1993): "Manual de control de la Calidad", Juran Institute;
Cuarta Edición EE.UU.

MARQUEZ, Teresa. Tecnologías, Democracia y Placer. El Rol de los nuevos
Mediadores electrónicos. En: Razón y Palabra, No.9 (Nov-Ene) 1997-
1998.

MOLINA, G. Referencias de la obra El capitán Francisco Pacheco en la
conquista de América, fundador de la ciudad la Villa de Puerto Viejo II.
Publicada por la Casa de la Cultura Ecuatoriana de Manabí.1940.

MUÑOZ Seca, B.; Riverola, J. "Gestión del Conocimiento", Biblioteca IESE
de Gestión de Empresas, Universidad de Navarra, Barcelona, España
(1997).

RODRÍGUEZ, A. El bibliotecario en la sociedad de la información -
Segundo Congreso Iberoamericano de bibliotecología. Buenos Aires;
2007.

RODRÍGUEZ A. Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su
recuperación. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones
Bibliotecológicas; 2001.

STUEART R, Moran B. Gestión de bibliotecas y centros de información.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2009. Servicios a los usuarios de las
bibliotecas y/o unidades de información. Loja, Ecuador.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2010. Servicios de la Información. Los
Estudios informétricos, bibliométricos y cuantitativos para evaluar los
servicios de una unidad de información. Loja, Ecuador.

WILSON L, Tamber M. La biblioteca universitaria, su organización administración y funciones. Washington (Estados Unidos); OEA.

APA San Antonio de Padua [en línea]. Consumer. es; 2011 [acceso 5 de mayo 2012]. Bibliotecas públicas: derechos y deberes de los usuarios- Derechos y deberes de los usuarios. Disponible en: <http://www.apasanantonio.es/index.php/the-news/cultura/444-bibliotecas-publicas-derechos-y-deberes-de-los-usuarios?start=1>

BIBLIOTECA VIRTUAL, Luis Ángel Arango [en línea]. Bogotá: biblioteca virtual; [acceso 29 de abril 2012]. Servicios que una biblioteca debe prestar. Disponible en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibqq/bibqq03.htm>

CRÓNICA EL DIARIO DE LOJA [en línea]. Loja: Juan Pablo Samaniego V; 2008[acceso 5 de mayo 2012].Ética Profesional. Disponible en: http://cronica.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2575:etica-profesional&catid=44:opinion&Itemid=63

E. COMS [en línea]. Mariana Pinto; 2004 [actualizado 13 de Abril 2011; acceso 23 enero 2012]. Necesidades de Información. Disponible en: www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm.

EROSKI consumer[en línea]. Martha Vásquez Reina; 2010 [acceso 28 de febrero 2012]. Bibliotecas públicas: derechos y deberes de los usuarios.Disponible en: <http://www.consumer.es/web/es/educacion/cultura-y-ciencia/2010/12/29/198005.php>

MONOGRAFÍAS. com[en línea]. J Dueñas; 2007 [acceso 5 de mayo 2012].

La ética.

Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml>

SLA [en línea]. USA: Joanne Marshall; 1986 [acceso 17 junio 2012].

Competencias para Bibliotecarios Especiales. Disponible en:

<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>.

UNAM [en línea]. Patricia Hernández Salazar; [acceso 10 de marzo 2012].

El perfil del usuario de información. Disponible en:

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL OCCIDENTE [en línea]. Biblioteca virtual;

[acceso 18 de diciembre 2011]. Servicios de la biblioteca. Disponible

en:

http://dali.uao.edu.co:7777/portal/page?_pageid=246,851170&_dad=portal&_schema=PORTAL#ref

WIKITECA EGCTI [en línea]. Puerto Rico: Daniel Vélez; 2007 [acceso 15

junio 2012]. Ética Bibliotecaria y Competencias del Profesional de la

Información. Disponible en:

<http://wikitecaegcti.wetpaint.com/page/%C3%89tica+Bibliotecaria+y+Competencias+del+Profesional+de+la+Informaci%C3%B3n>

k. ANEXO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIAS

CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA

**LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA
BIBLIOTECOLOGÍA INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS QUE
CONCURREN A LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS”
PERIODO 2011-2012**

Proyecto de Tesis previa a la obtención de
grado de Licenciada en Bibliotecología e
Información Científica Técnica

AUTORA:

Carmen Teresa Cantos Macías

Loja – Ecuador

2012

a. TEMA

LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA
INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LOS
USUARIOS QUE CONCURREN A LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO
CEVALLOS” DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO. PERIODO 2011 – 2012.

b. PROBLEMÁTICA

En la historia de la humanidad, el mundo y los acontecimientos se han recabado tanta información que se podría empapelar el planeta. Quienes han estado y están al frente del manejo de libros e información científica y técnica buscan desarrollar procesos que faciliten la localización y uso de la misma.

De tal manera que los profesionales de la bibliotecología tienen grandes desafíos como consecuencia del desarrollo de nuevas tecnologías y la incursión en diversos escenarios donde la información toma formas que van más allá de los productos y servicios tradicionales de una biblioteca.

En el Ecuador se está logrando avances en cuanto a la capacitación del personal que labora en las diferentes instituciones de este tipo, aunque no existe una biblioteca completamente actualizada y automatizada hay algunas que ya muestran claros progresos, haciéndose evidente la aplicación de las competencias del profesional de la bibliotecología.

La Biblioteca Municipal Pedro Elio Cevallos en la aplicación de las competencias del profesional de la bibliotecología enfrenta algunos desfases en la prestación de servicios de información con relación al conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que deben de tener los

profesionales de la información para realizar su trabajo de manera efectiva y contribuir positivamente a su organización, usuarios y profesión.

Haciendo referencia de las competencias profesionales en cuanto a la gestión de recursos se puede observar que no existe un trabajo eficaz en las acciones tomadas, el bajo presupuesto asignado a la institución no permite la adecuada actualización del fondo bibliográfico por ende el servicio prestado a los potenciales usuarios es poco significativo.

El recurso humano es una debilidad en el normal funcionamiento de la biblioteca, considerando que sólo el 50% es profesional en bibliotecología, lo que limita las especializaciones y retarda los procesos prácticos del registro de los fondos, y el conocimiento adecuado de los contenidos de los libros de tal manera que se pueda orientar apropiadamente en la localización de la información lo cual incide en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

La señalización interna es accesible por lo que no representa un obstáculo, no se puede decir lo mismo de la señalización externa, aunque se encuentra en un edificio moderno de fácil acceso y en un punto estratégico de la ciudad, no cuenta con rótulos fijos que faciliten su localización lo que implica una pérdida de tiempo para los usuarios que pretenden visitar por primera vez esta biblioteca.

A pesar de que la biblioteca municipal tiene un ambiente agradable, con excelente iluminación y climatización el espacio en el que se desarrollan los servicios no es suficiente cuando su demanda se incrementa por el hecho de tener todos los ambientes en la misma área, sin las divisiones pertinentes, lo que incurre en una imagen negativa que podría ser superada si el personal realiza las gestiones pertinente para ampliar los espacios y optimizarlos.

Por lo expuesto se puede concluir que la prestación de servicios de información a los usuarios de la biblioteca municipal “Pedro Elio Cevallos” no es la que se espera obtener en una institución de este tipo, por lo que queda claro que la incorrecta aplicación de las competencias profesionales de la bibliotecología marcan la deferencia entre dar o no un servicio adecuado, orientado a brindar eficacia, eficiencia, calidad y satisfacción a los usuarios. En virtud de lo que acontece en la biblioteca en estudio, cabe formular la siguiente interrogante:

¿Inciden las competencias del profesional de la bibliotecología en la prestación de servicios de información a los usuarios que concurren a la biblioteca “Pedro Elio Cevallos”?

c. JUSTIFICACIÓN

Las bibliotecas han realizado esfuerzos por elaborar productos, organizar y prestar los servicios de información documental, las necesidades del mundo actual requieren que estos productos sean de alta calidad, competitivos, que satisfagan las necesidades y requerimientos reales de información de los usuarios para lo cual se hace necesario definir lineamientos mínimos que permitan garantizar su pertinencia en relación con los nuevos retos que deben asumir en la actualidad.

Estos retos se ven caracterizados en la aplicación de las competencias de los bibliotecarios y como estos encaran las necesidades de sus usuarios para que en cumplimiento de su razón de ser las satisfagan con la correcta prestación de los servicios requeridos. Dentro de estas competencias consta la administración como acción medular en donde son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación, entendidos como medidores o indicadores para la dirección de las bibliotecas como unidades de información y retroalimentación continua que permite conocer el criterio de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio, lo que constituyen un aporte administrativo que otorga una visión global de las situaciones que desean controlar.

La Universidad Nacional de Loja, brinda la oportunidad de estudiar, aprender y aplicar de un modo eficiente las competencias profesionales facilitando las

herramientas necesarias para el logro de los objetivos y de esta manera desarrollar las capacidades: administrativa, organizativa, analítica, crítica, de gestión y creativa; introduciéndose en la realidad social, integrándose como parte de la comunidad y contribuyendo con el desarrollo del conocimiento. La Universidad, pendiente de mejorar la calidad de educación y los sistemas de información, se ha esforzado en la formación de profesionales competentes y científicamente calificados, a fin de garantizar su acción profesional.

La investigación propuesta, desde el punto de vista académico, permite poner en práctica todos los conocimientos adquiridos, fortaleciendo la cultura investigativa, además de que constituye un requisito indispensable para graduarse, este trabajo de investigación es beneficioso ya que el estudio se realiza en el funcionamiento de una institución real, con fortalezas y debilidades, facilita la utilización del análisis crítico que se debe desarrollar como profesional.

Desde el punto de vista social, económico y político, el presente trabajo será un aporte para las bibliotecas y particularmente, en donde se realizará la investigación, ya que contribuirá a solucionar los múltiples problemas que se dan en la prestación de servicios, como en este caso es la inadecuada aplicación de competencias profesionales del bibliotecario.

La problemática en estudio es de vital importancia, relevancia y de interés general para lo cual se ha elaborado el presente proyecto, que va encaminado a descubrir si la relación de sus variables es real, a fin de aportar alternativas de solución a la misma.

Para ello se cuenta con los instrumentos necesarios para el trabajo investigativo y con el aval académico, científico y el cúmulo de experiencias de los docentes de la carrera, quienes guían con acertado profesionalismo.

Este trabajo es producto del esfuerzo y dedicación en base a las destrezas adquiridas en el transcurso de la formación universitaria, en el que se han puesto de manifiesto los referentes teóricos, las experiencias alcanzadas a lo largo de los estudios en la investigación.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los profesionales de la bibliotecología la importancia que tiene el ejercicio de sus competencias en la prestación de servicios de información a la sociedad.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar la relación que existe entre las competencias del profesional de la bibliotecología y la prestación de servicios de información a los usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos”

e. MARCO TEÓRICO

CAPITULO I.

COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL

MUNICIPIO DE PORTOVIEJO

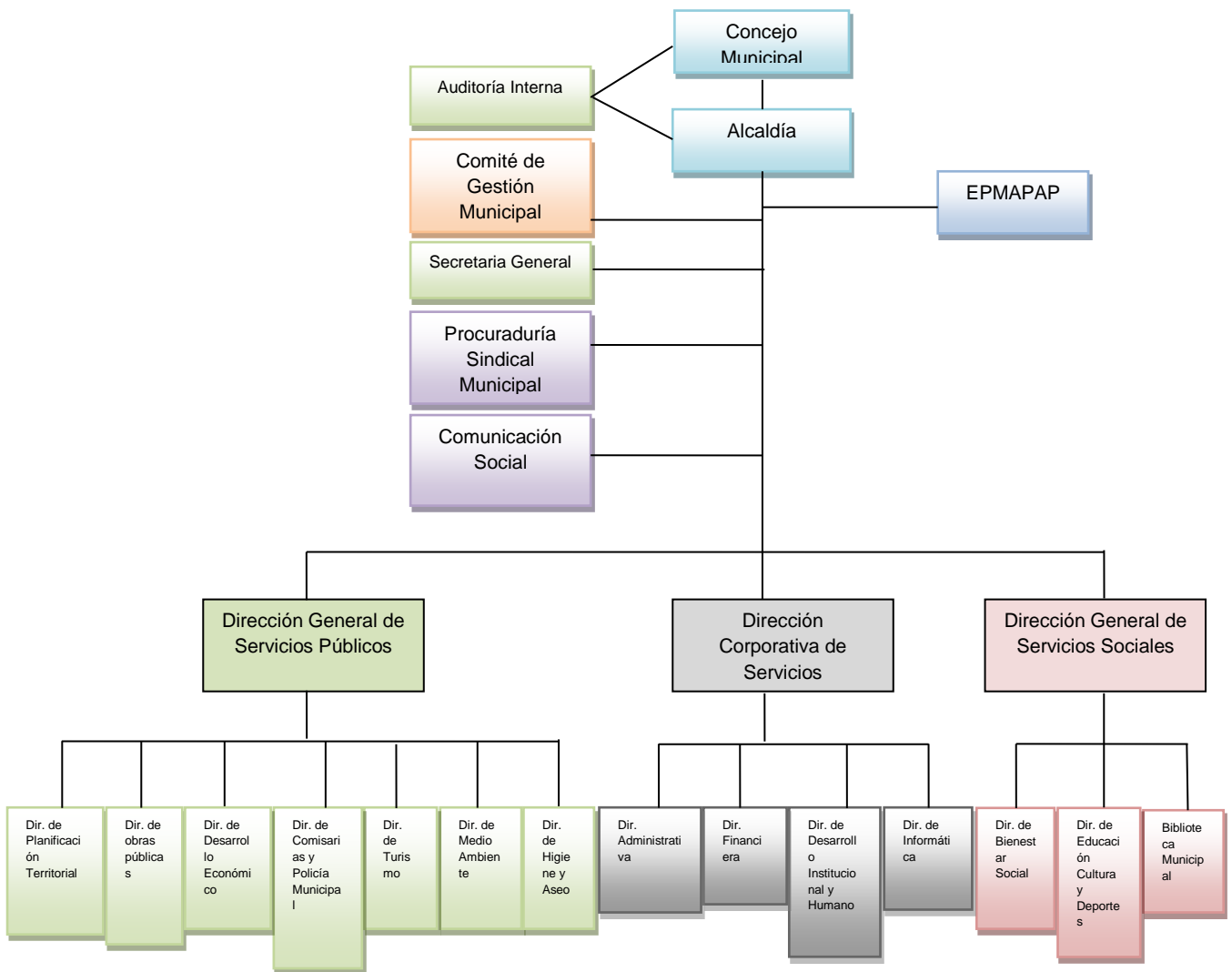
El gobierno cantonal de Portoviejo está a cargo del Concejo Municipal quien tiene facultades normativas cantonales de planificación, consultivas y de fiscalización, está integrado por diez concejales urbanos y tres concejales rurales, todos ellos precedidos por el alcalde.

Portoviejo tiene 9 parroquias urbanas y 7 rurales. Las parroquias urbanas son 12 de Marzo, 18 de Octubre, Andrés de Vera, Colón, Francisco Pacheco, San Pablo, Simón Bolívar, Picoaza y Portoviejo. En las rurales tenemos a Abdón Calderón, Alajuela, Chirijos, Crucita, Pueblo Nuevo, San Plácido, y Riochico.

El cantón Portoviejo tiene una población de 280.029 habitantes según datos oficiales del INEC reflejados en el censo del 28 de Noviembre del 2010. La ciudad en su área urbana administrativa tiene una población de 206.682 habitantes, pero en datos reales considerando la aglomeración urbana de los suburbios, la ciudad tiene 223.086 habitantes. Compuesta mayoritariamente

por mestizos y descendientes de españoles, italianos, libaneses y de las culturas nativas de la zona. Al ser una ciudad ubicada en el centro de la provincia, es el punto estratégico donde concurren los habitantes de los pueblos y ciudades aledañas. El portovejense es una persona amable, trabajadora.

Estructura Orgánica



BIBLIOTECA DEL MUNICIPIO DE PORTOVIEJO

La Biblioteca Municipal “Pedro Elio Cevallos Ponce” fue creada el 10 de agosto de 1909, por iniciativa del edil de ese entonces, Don Pedro Elio Cevallos Ponce, quien considerando que el cantón iba creciendo, era necesario colaborar con el desarrollo cultural del mismo, creando un lugar donde la gente se informara de las noticias por la prensa, y ampliara sus conocimientos con la lectura de buenos libros.

El 1 de julio de 1909, en sesión de corporación del concejo, el edil Cevallos lanzo la moción para que se realizaran las gestiones necesarias para su organización, la que fue aceptada por unanimidad. Es así que la Biblioteca Municipal abrió sus puertas el 10 de agosto del mismo año, teniendo como mobiliario una mesa y varias sillas, y un gran número de libros donados por personas altruistas, amantes de la cultura.

La Corporación Municipal presidida por Don José María García Mora designó como Bibliotecario Ad Honores a Don Pedro Elio Cevallos Ponce, por haber sido él, el gestor de la biblioteca. Luego fue designado bibliotecario el Dr. Alcibíades Cisneros, como secretario, Don Rafael Cevallos Ponce. Posteriormente estuvieron al frente de la biblioteca las señoritas Regina García, América Rodríguez Santander, Ercelia Cevallos, Luz América Cevallos de Loor, Hela de Cevallos, Germanía Navas y Beatriz Chonlong Kon, hasta la actualidad.

En su desarrollo histórico, el año 1925 la biblioteca se vio afectada parcialmente a causa de un incendio que consumió un gran sector de Portoviejo, por lo que se trasladó a otro local y poco a poco incremento su fondo bibliográfico. En este proceso la biblioteca funcionó en diferentes lugares de la ciudad: los altos de la famosa “Esquina de Pérez”, la planta baja de la casa de la familia Flor Cedeño, frente al Parque Central, hasta el año 1982.

En marzo de 1983, se trasladó a su propio local ubicada en el subterráneo del Palacio Municipal, dotada de un fondo bibliográfico actualizado, mobiliarios adecuados, y personal suficiente para que atendiera las múltiples necesidades de los usuarios y puedan realizar sus consultas, investigaciones o simplemente leer.

Mediante Ordenanza Municipal, el 15 de mayo de 1984, se denominó “PEDRO ELIO CEVALLOS PONCE” a la Biblioteca Municipal, en honor a tan ilustre caballero, mentalizador de su creación.

Para el 26 de enero del año 1998 la biblioteca sufre los embates del fenómeno de El Niño, inundándose totalmente, produciendo un daño irreparable del 60% de su fondo Bibliográfico, de igual forma, el mobiliario se perdió en un 90%, lo que produjo el cierre de sus puertas al público por dos años.

Después del proceso de rehabilitación, la Biblioteca abre sus puertas en febrero del año 2000 con el material bibliográfico que se logró rescatar y con las nuevas adquisiciones, aunque prevalecía la humedad lo que comprometió algunos libros y la compra de los periódicos se había suspendido.

En el año 2001 se reacondicionó el local y se volvió a comprar los periódicos nacionales, regionales y locales; se fueron adquiriendo más libros y la biblioteca recobró a los usuarios que se habían alejado por el cierre de la misma.

Para el año 2005 la biblioteca se ve afectada por el accionar de algunos funcionarios de turno que desconociendo el valor histórico de la hemeroteca, la querían enviar a la basura. Al lograr el objetivo de recuperación del material, el personal de la biblioteca Municipal al mando de la Ing. Beatriz Chonlong, no tuvo reparo en rescatar este archivo, del que han hecho uso muchos investigadores, historiadores, profesionales de las distintas ramas e inclusive otras instituciones.

En enero del año 2006 el Municipio firma un convenio de cooperación y un comodato con el Banco Central del Ecuador para la recuperación del archivo de periódicos que datan desde el siglo XX, y que pasarían a formar el archivo histórico de Portoviejo.

La **Visión** de la biblioteca: Ser líder en información bibliográfica, con personal altamente calificado, con valores éticos y morales, que brinde servicios de calidad a los usuarios, con nuevas tecnologías para el acceso a la búsqueda oportuna y eficaz del material requerido.⁶

La **Misión** de la biblioteca: Facilitar información bibliográfica a los usuarios, despertando y fomentando el uso de los recursos como medio de lectura, consulta, investigación y recreación, contribuyendo al desarrollo de la educación y al servicio de la comunidad manabita.

Los **Valores Institucionales** de la biblioteca están dados en función de: Honestidad, Liderazgo, Responsabilidad Social, Vocación de Servicio, Comunicación Efectiva, Equidad, Respeto, Amabilidad, Lealtad institucional.

SERVICIOS Y PRODUCTOS

- Referencia
- Préstamo interno
- Sección Manabita
- Sección Libros Patrimoniales
- Sección Infantil
- Programas de animación a la lectura
- Hemeroteca

⁶ CIEN AÑOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD 1909 - 2009. Biblioteca municipal Pedro Elio Cevallos Ponce. 2009. Portoviejo: Municipio, Disarte, 2009-.

- Archivo vertical
- Catalogación urgente⁷

EL VALOR DE LA BIBLIOTECA

Los valores de la bibliotecología no son exclusivos de la misma sino compartidos con otras disciplinas. Las actividades profesionales iniciaron mucho antes de que la disciplina existiera como tal; la bibliotecología trata de los productos generados por los conocimientos y la creatividad del hombre en lo individual y lo social. También se refiere a los problemas, mecanismos y valores intelectuales y morales que sus acciones contienen.

La bibliotecología como disciplina humanística tiene la intensión fundamental de conservar y transmitir la cultura, por lo tanto la bibliotecología es una parte ineludible de las humanidades.

El valor intrínseco de la bibliotecología es el servicio a los individuos y a las comunidades; debe preocuparse por los derechos de los autores y de los lectores para que puedan acceder libremente a las obras que deseen.

La bibliotecología es más que una serie de actividades técnicas o tecnológicas, son sus valores los que rigen las actividades, principios y metas tanto en la enseñanza práctica como en la investigativa.

⁷ CIEN AÑOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD 1909 - 2009. Biblioteca municipal Pedro Elio Cevallos Ponce. 2009. Portoviejo: Municipio, Disarte, 2009-.

En la sociedad de la información el bibliotecario es el profesional que sabe cómo adquirir, organizar y difundir la información. El bibliotecario continuara desempeñando las actividades propias de su profesión con un contenido ético y valorativo cada vez más importante, apoyado en la tecnología que le permite traspasar los límites físicos de la biblioteca.

PROFESIONALIZACIÓN DEL BIBLIOTECARIO

Se dice que conocimiento es todo aquello que sabe un sujeto, un grupo o una cultura. También son los valores, hechos e información que el sujeto ha aprendido o asimilado y que, de acuerdo con ciertos conceptos y categorías, ha podido dominar.

Es así que en la búsqueda de una relación entre el conocimiento y su aplicación para obtener la profesionalización se encontró que para Davenport y Prusak: El conocimiento “es una mezcla de experiencia, valores, información y “saber hacer” que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones con frecuencia no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas, y normas”.⁸

⁸ DAVENPORT, T y Prusak, L (1998): "Working knowledge how organizations manage what they know". Boston: Harvard Business School Press.

A su vez Muñoz Seca y Riverola consideran que el “conocimiento es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada”.⁹

Se puede decir entonces, que el conocimiento existe dentro de las personas, como parte de la complejidad humana y de su carácter impredecible.

EL ROL DEL BIBLIOTECARIO

Los bibliotecólogos tienen en la actualidad una misión y un desafío muy importante en esta sociedad de la información que es, aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma la brecha entre informados ricos e informados pobres, permitiendo que todos participen de la sociedad de la información, creando una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional.

En apoyo de esta teoría Teresa Márquez (1998) sostiene que "el rol del bibliotecario, cada día transformado exige más capacidades y preparación, demanda acciones mayores de impacto y responsabilidad social". Así como que "El bibliotecario se ha convertido en un agente social constructor de información dejando de ser aunque nunca lo fue un mero facilitador de libros y enciclopedias."¹⁰

⁹ MUÑOZ Seca, B.; Riverola, J. "Gestión del Conocimiento", Biblioteca IESE de Gestión de Empresas, Universidad de Navarra, Barcelona, España (1997).

¹⁰Marquez, Teresa. Tecnologías, Democracia y Placer. El Rol de los nuevos Mediadores electrónicos. En: Razón y Palabra, No.9 (Nov-Ene) 1997-1998

Con el perfeccionamiento e incorporación de las nuevas tecnologías en actividades científicas y productivas, los roles de los profesionales de la información se han ido transformando hasta convertirse en gestores de recursos de información e Ingenieros de información. Estos nuevos roles logran más protagonismo en organizaciones empresariales donde la adecuada gestión de la información permite decisiones acertadas por parte de los directivos.

Con el crecimiento acelerado de la información, del conocimiento y por ende la documentación, el rol del bibliotecólogo adquiere un papel preponderante en esta sociedad de la información, que es el de actuar como "mediador" entre las fuentes documentales y los usuarios.

En este punto a criterio de Chacón Alvarado (1998) la era de la información es todo un desafío para las bibliotecas y los bibliotecólogos. En la actualidad se siente hablar de biblioteca virtual, digital, biblioteca sin paredes, biblioteca electrónica. Esto lleva a una pregunta ¿Cuál es el papel del bibliotecólogo en esta maraña informativa? Ante que nada se requiere de este profesional un cambio de actitud. El bibliotecólogo en la actualidad debe ser un experto en la manipulación y acceso a la información, capaz de traerla al usuario que la demande, desde cualquier punto que se la encuentre.

Su función ya no es solo de conservador y de celoso "guardián" del conocimiento como lo fue en el pasado, sino que ha pasado a ser un

moderno profesional, encargado del tratamiento y gestión de la información, para satisfacer las necesidades informativas de la comunidad de usuarios a la cual sirve.

Este moderno profesional efectúa las siguientes funciones: recopila, administra, procesa, difunde y disemina la información necesaria para el progreso científico y técnico de la sociedad. Estas funciones las realiza tanto en soportes impresos como es el caso del libro o de otros soportes no librarios ya sean estos electrónicos, magnéticos, audiovisuales, sonoros etc. Actúa de nexo entre el mundo de la información y los usuarios reales y potenciales. Además, descubre y diagnóstica las necesidades de información de la comunidad a la cual sirve, creando servicios y productos de alta calidad, acordes al mercado de información actual.

Para acercarse al usuario y "ganar" a usuarios potenciales las modernas unidades de información utilizan herramientas de marketing, que le permitan hacer conocer los servicios y productos de información que brinda a su comunidad.

Su actividad varía de acuerdo a la institución en donde se encuentre desarrollando su trabajo ya sea en distintos tipos de bibliotecas, como

documentalista, gestor o asesor de información en alguna empresa u organización.¹¹

ÉTICA

La ética puede decirse de muchas maneras, convirtiéndose en una doctrina de las costumbres, de una manera precisa se podría convenir que la ética parte de la consideración de hechos relativos a las instituciones, la política, las normas de comportamiento, las leyes vigentes, etc., en este contexto llama la atención poderosamente: todo el mundo habla de ética, con tanta más vehemencia, cuando mayor es la falta de ética que se percibe.

Ética profesional

La ética profesional es, en su estricto sentido, el compromiso de ser y actuar poniéndose siempre en el lugar del otro. Solo se puede afirmar que la ética profesional se funda en la dignidad humana, si se la entiende como estrategia estandarizada del comportamiento del quehacer ético.

La ética profesional tiende a ser normativa, con lo que, a medida que avanza, se aleja del carácter de fundamental o criterial al que normalmente está asociado. Un aporte real es el carácter de institucionalización de las

¹¹ CHACON Alvarado, Lucia. Formación de profesionales en información.
<http://dois.minas.ac.uk/DoIS/data/papers/julhciaie.2667.html>

respuestas y comportamientos éticos corporativos en todos los niveles de decisión.

Lo que constituye la especialidad de la ética es cómo vivir bien la vida que transcurre entre humanos, apostar a favor de la vida, el arte de elegir y vivir lo mejor posible con dignidad, justamente porque certifica que cada cuál es único, no intercambiable y con los mismos derechos al reconocimiento social que cualquier otro.

El anteproyecto del código de ética del profesional de la información nos define la ética bibliotecaria como aquel saber que ayuda a los bibliotecarios a tomar decisiones prudentes y justas basadas en valores morales, fundamentada en el discurso ético, acorde con la época y el contexto social. Como se vio en el segmento de definiciones el bibliotecario es un profesional de la información, pero muy pocas personas conocen que para ser todo un profesional es necesario contar con unos conocimientos y competencias. Muchas personas incluso llegan a pensar que para ser bibliotecario o llevar un manejo correcto de la información no es necesario encontrarse preparado. Pero la realidad es que solo quien tiene las competencias correctas puede ser un buen bibliotecario o profesional de la información. Es por esto la necesidad de educación correcta y continua del profesional, dando especial importancia a los aspectos éticos de la profesión.

COMPETENCIAS

Básicamente se trata de un conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones, clientes y profesión.

Como detalla la Special Libraries Association las competencias del profesional de la información se basan en dos aspectos: las competencias profesionales y las competencias personales.¹²

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PERSONALES

El papel de los bibliotecarios ha cambiado en los últimos años independientemente de que su lugar de trabajo sea una biblioteca pública, especializada, universitaria, un centro de información o un servicio de información de empresa.

El entorno, las herramientas y los recursos de la información han evolucionado y se han multiplicado y, más allá de la situación actual es de prever que continuaran evolucionando. En este escenario cambiante y al mismo tiempo estimulante, se está detectando tanto en el ámbito de las organizaciones, como de la docencia la necesidad de introducir elementos

¹² <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>

nuevos de carácter actitudinal que sean complementos al conjunto de conocimientos que debe tener un profesional. Se trata de definir perfiles profesionales que den respuestas efectivas a las exigencias del mercado.

Competencias profesionales

A) Administración de organizaciones informativas. Administran organizaciones informativas que varían desde un empleado hasta varios cientos de empleados en cualquier ambiente corporativo, educativo, público, gubernamental, no lucrativos. Los profesionales de la información destacan en la administración de estas organizaciones cuyos servicios son intangibles, donde los mercados están cambiando constantemente y la elevada tecnología y el alto alcance son vitalmente importantes para lograr el éxito organizacional.

B) Administración de recursos informativos. Los profesionales de la información tienen experiencia de la administración total de los recursos informativos, incluyendo la identificación, selección, evaluación, seguridad y acceso a los recursos informativos pertinentes, estos recursos pueden estar en cualquier medio o formato. Los profesionales de la información reconocen la importancia de la gente como un recurso informativo clave.

C) Administración de servicios informativos. Los profesionales de la información administran el ciclo completo de los servicios de información

desde el concepto universal hasta el diseño, desarrollo, encuesta, mercadotecnia, empaçado, entrega interna y distribución de estos ofrecimientos. Los profesionales de la información pueden supervisar este proceso completo o bien pueden concentrarse en etapas específicas, así, su experiencia es innegable en razón de proporcionar servicios que permitan a los clientes integrar y aplicar inmediatamente la información a su trabajo o a su proceso de aprendizaje.

D) Aplicación de tecnologías y herramientas informativas. Los profesionales de la información aprovechan las herramientas actuales y apropiadas para entregar los mejores servicios, proveen los recursos más relevantes y accesibles, desarrollan y entregan herramientas para maximizar el uso de la información por parte del cliente, y capitalizan el ambiente bibliotecológico e informativo del Siglo XXI.

Las competencias personales o genéricas

Las competencias genéricas, comunes a todos los profesionales que gestionan información están estrechamente vinculadas a aspectos relacionados con la actitud, determinadas habilidades y con la comprensión de la realidad.

Básicamente se identifican como competencias genéricas o personales, comunes a todos los perfiles las siguientes:

- Conocimiento de la organización a la que pertenece la unidad de información. Es necesario que el bibliotecario-documentalista disponga de una visión global de la organización en la que trabaja: cuál es su negocio, su mercado y sus clientes.
- Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización. Las bibliotecas, centros de documentación o unidades de información no están aisladas ni son una finalidad en si mismas, son y existen en función del servicio que ofrecen a los colectivos a los que sirven, sea un barrio, un centro docente, una empresa o cualquier otro tipo de entidad. El valor de los profesionales de la información que trabajan en ellas radica en gran medida en su aportación para el logro de la misión de la organización en la cual se inscriben.
- La capacidad y voluntad de aprendizaje continuo. En los últimos 20 años hemos visto surgir y en algunos casos desaparecer nuevos soportes de información, nuevas formas de adquisición y gestión de la información, nuevas tecnologías, técnicas y metodologías, es por lo tanto indispensable estar dispuesto a aprender y reciclarse constantemente.
- La adaptación al entorno. Las expectativas y necesidades de nuestros clientes varían, se transforman y crecen rápidamente, y los profesionales debemos conocerlas y anticiparnos dando respuesta u ofreciendo servicios antes de que no los soliciten, en definitiva

debemos ser proactivos, afrontar los cambios de forma positiva y reconocer las oportunidades.

- El trabajo en equipo y la integración en equipos multidisciplinares. Tanto con otros profesionales implicados en la gestión de la información, como especialistas. No debemos olvidar que cada vez más las actividades de las organizaciones son transversales e implican disciplinas variadas. Aportar ideas y soluciones compartir y potenciar el trabajo en común.
- El cambio: una oportunidad no un peligro. Hay que vencer la resistencia, en muchos casos innata, al cambio. A menudo el miedo al cambio nace del desconocimiento. Es importante mantenerse al día de las tendencias y novedades, ya que nos permitirá afrontar los cambios con curiosidad y no con temor.
- Habilidades comunicativas. La capacidad de comprensión y comunicación es imprescindible en cualquier faceta de la actividad profesional. Cada vez más debemos relacionarnos con profesionales de otros ámbitos, sean estos clientes internos o externos, proveedores, o integrantes de nuestros equipos de trabajo o de nuestra organización. en cada caso debemos ser capaces de identificar y utilizar el registro de lenguaje más comprensible y efectivo.
- Compartir conocimiento. Indispensable para innovar y potenciar buenas prácticas profesionales. No hace falta inventar si algo existe y funciona.

- Cooperación y no competencia. La cooperación tanto con otras unidades de la propia organización como con bibliotecas o centros de documentación de otras organizaciones permite optimizar los recursos y mejorar los servicios. Incluso en el entorno de la empresa, donde la competitividad es más evidente, las alianzas son deseables.
- El compromiso con la excelencia del servicio. La motivación por la calidad y la convicción profesional de ofrecer el servicio más eficiente y eficaz.
- La potenciación de los valores éticos. Tanto en el ejercicio de la profesión, como en el uso de la información y en las relaciones con otros clientes y colegas.

Alcances de la aplicación de las competencias

Para poder participar en la definición y en el apoyo a los nuevos modelos de la práctica educacional y la formación continua, los profesionales de la información necesitan oportunidades para expandir su conocimiento y experticia en nuevas áreas, por ejemplo, en relación con aspectos relevantes de las teorías del aprendizaje y los usos de las tecnologías educativas, así como en trabajo multidisciplinario e innovación, porque no solo deben reunir determinados conocimientos y competencias en el uso de la información, desde la toma de decisiones y estrategias de búsqueda hasta la evaluación de las fuentes, sino que también deben ser capaces de actuar como facilitadores del aprendizaje.

Según la investigadora Sharon Markless, en diferentes contextos y épocas distintas, los profesionales que han tratado de realizar la formación de usuarios y desarrollar competencias informacionales, generalmente estructuran su enseñanza de acuerdo con la lógica de los contenidos, no de acuerdo con los principios del aprendizaje. Estos cursos o lecciones se caracterizan por relaciones típicas entre enseñanza y aprendizaje, el control del aprendizaje por parte del profesor y una secuencia de pasos donde un amplio grupo de estudiantes escuchan, ven y repiten lo que se les ha demostrado.

SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Dentro del contexto social, la biblioteca pública y/o municipal, busca mejorar las condiciones de sus lectores mediante la prestación de servicios bien planificados de acuerdo con las necesidades y características propias de la comunidad en la cual se encuentra ubicada.

La población a la cual se dirige no sólo es aquella que ya ha incorporado en su vida la lectura, sino también y de manera importante ha de ocuparse de todos aquellos grupos de personas que aún no son lectores. Por experiencia y observación directa, nos damos cuenta de que existe una gran cantidad de personas adultas (campesinos, artesanos, amas de casa, obreros) que necesitan orientar y educar a sus hijos o hacer sus propias consultas y que no concurren a la biblioteca pública y/o municipal. Es precisamente en

rescate de esta gran parte de público, para el que existe la necesidad de elaborar programas llamativos, que sean de su interés y que les demande una colaboración voluntaria que los haga copartícipes de las inquietudes e intereses que la biblioteca pública y/o municipal vaya diseñando.

Los programas de la biblioteca, entonces se deben proyectar a todas las capas sociales y a todos los grupos de edad de manera que ninguno quede marginado de la actividad educativa y cultural que en ella se desarrolla.

Por esto la biblioteca pública y/o municipal, debe ofrecer a todas las personas que lo requieran, los siguientes servicios bibliotecarios:

Programa de formación de usuarios

La biblioteca ha de tener un programa permanente para formación de los usuarios. A través de él podrá elaborar guías o manuales, que expliquen cómo consultar la biblioteca, los materiales que posee y los servicios que ella presta a los usuarios y trabajarlas a través de charlas, talleres, exhibiciones.

Consulta en sala

Abrir la colección en un espacio confortable (buena luz, ventilación y comodidad) dentro de la biblioteca que será adecuado para lograr que los

usuarios puedan realizar sus consultas en ella, accediendo a la colección abierta directamente o a la colección cerrada a través de los ficheros.

Servicio de consulta de obras de referencia

Este servicio, es aquel en el cual la biblioteca pública y/o municipal asiste al usuario en el uso y manejo de los materiales que hacen parte de esta colección, como son: enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, atlas, almanaques, etc. Este material, permite encontrar rápidamente la información por la forma como están organizadas, casi siempre en orden alfabético, o manejadas por un índice. Es muy importante que este material esté en una sala abierta de consulta, donde el usuario pueda acceder a él sin necesidad de ficheros.

Préstamo de materiales a domicilio

El servicio en sala es de por sí una forma de préstamo. Pero se habla de préstamo cuando el material ha de salir de la biblioteca para que el lector pueda hacer uso de los fondos con mayor tiempo disponible para la lectura, y a veces en otros ambientes que le facilitan su actividad.

Muchas veces los horarios de las bibliotecas no coinciden con las horas libres de las personas o a éstas les es difícil trasladarse a ella a leer por la

distancia. De aquí que este servicio es importante implementarlo dentro de las bibliotecas.

El préstamo necesita de una reglamentación (a qué usuarios, plazos, condiciones y responsabilidades del mismo) y cuáles serán los fondos que podrán ser prestados con el fin de no dejar sin información a los usuarios que trabajan dentro de las salas.

Un bien desarrollado y eficiente servicio de circulación de libros a domicilio es fundamental para estimular la investigación y la lectura en todos los grupos de edad.

Colecciones viajeras

Es una modalidad muy útil de extensión del servicio bibliotecario a grupos y comunidades apartadas que no pueden acceder al libro. Estas colecciones son promotoras del uso del libro y la lectura y acercan al usuario a este bien cultural.

Consisten en recipientes (cajas, mochilas, bolsos etc.) que llevan libros y material necesario escogido con base en un estudio realizado de las necesidades y demandas de la comunidad a la que se entregará.

La dotación de este material en cada lugar será fijada según sea la solicitud y deberá cambiarse con una periodicidad determinada con la comunidad usuaria, a fin de asegurar la permanencia y variedad de materiales, de manera que los lectores tengan la posibilidad de fortalecerse como lectores en su relación con ellos.

Reprografía

Es un servicio que la biblioteca moderna debe ofrecer. Es bien sabido que el usuario necesita muchas veces llevarse la información a su casa pero que no puede hacerlo porque el libro es de referencia o único y no puede dejar a la biblioteca sin él. Por lo que en este caso, por tratarse de uso personal, la biblioteca debe suplir esta necesidad del usuario permitiéndole la reproducción para su uso personal y observando siempre las disposiciones que a este efecto, impone la ley de derechos de autor del país.

Así será tan importante gestionar la consecución de una máquina, mediante compra o alquiler, que permita responder a su necesidad, como tener en cuenta en este servicio tanto los derechos de autor como la de formación de lectores, Así:

- No deberá fotocopiar obras completas y las copias parciales han de tener la referencia del material del que se toman.
- Sólo hará copias para uso personal y no de comercialización.

- Fomentará el uso de los materiales en sala, buscando que en las nuevas adquisiciones se aumenten los ejemplares de los libros que tienen alta consulta y facilitará el préstamo de la obra siempre que ello sea posible.
- No animará a que los usuarios accedan a la biblioteca sólo para fotocopiar partes de los documentos.
- Mantendrá un registro de los materiales fotocopiados: título, autor, número de copias, que facilite las decisiones en nuevas adquisiciones.
- Ofrecerá periódicamente a los planteles educativos listados de sus colecciones, de manera que los maestros diversifiquen las posibilidades de consulta que ofrecen a sus estudiantes para cada tema.

Servicio de información a la comunidad

La biblioteca pública y/o municipal, está llamada a recolectar, organizar y difundir la información con el fin de buscar soluciones a los problemas de la vida diaria de su comunidad (por ejemplo trámites de impuestos y para el registro civil, formas de acceso a préstamos para vivienda, servicios de salud del municipio y muchos otros) Por ello el bibliotecario debe conocer muy bien todos los grupos culturales para detectar sus principales necesidades en materia de información y poder responder a ellas.

Este servicio puede realizarse en las siguientes formas:

- Directa, cuando es la biblioteca la que la realiza al proporcionar la información al usuario.
- Indirecta, cuando la biblioteca pone en contacto al usuario con la entidad, persona o servicio, con el objeto de buscar una solución a su problema.

La biblioteca debe apoyarse en instituciones o asociaciones que ofrecen ayuda a individuos y grupos en la comunidad. Así podrá mantener una promoción permanente del servicio en todos los sectores necesarios.

Sala de lectura infantil

Las salas de lectura para niños son una parte fundamental en las bibliotecas, pues es el medio para animar a los lectores iniciales. Por ello toda biblioteca pública y/o municipal debe asegurar un lugar donde la colección de literatura infantil, de ficción e informativa, ocupe un espacio. A través de este servicio se promoverá la lectura y la escritura y se crearán las bases para un acercamiento gozoso y eficiente de los niños a todas las fuentes de información y recreación. Es pues este servicio, un semillero de los usuarios del futuro de la biblioteca.

De aquí que, una sala infantil bien equipada y con excelente promotor que diseña y desarrolla programas de interés logrará los propósitos establecidos. Ella debe estar atendida por personas que aman leer y por ello pueden contagiar a otros para leer. No deben existir estantes cerrados sino abiertos, en los que se organice la colección por géneros y temas, de manera que sea fácilmente reconocible su organización por parte de los niños. Será una sala donde no habrá carteles exigiendo silencio, pues allí habrá un bullir del intercambio con el libro y con los compañeros lectores.

Cada biblioteca deberá adecuar su sala infantil de acuerdo a los recursos propios y de su comunidad. Aceptemos el desafío y ofrezcamos juntos a todos los niños de nuestra comunidad el derecho a la información, al conocimiento, al progreso. No debemos olvidar que este servicio cumple con una función fundamental en la educación.

Además de los tradicionales servicios bibliotecarios, las bibliotecas públicas y/o municipales deben ofrecer servicios de fomento o promoción de la lectura, íntimamente ligados a aquellos de difusión cultural.

Actividades de promoción de la lectura

Una función, en esta época considerada fundamental en las bibliotecas de nuestro país y de muchos otros, es la promoción de la lectura.

La falta de lectores, nos obliga a estimular en los niños y los jóvenes el placer de leer. Existen diversas actividades que permiten el acercamiento al libro y a la biblioteca y que podrán desarrollarse previa planificación.

Son actividades de fomento o promoción de la lectura entre otras:

Clubes de Lectura

Son grupos de personas que periódicamente se reúnen con el fin de intercambiar opiniones acerca de autores, libros o temas según las pautas que de común acuerdo tracen. Podrán organizarse por grupos de edad, pero también resulta interesante tener clubes de lectura con diversos grupos de interés: clubes de familias lectoras, de niños y jóvenes, de jóvenes y adultos. Los clubes pueden ser permanentes o pueden tener un tiempo determinado para leer sobre un tema.

El objetivo de estos clubes es posibilitar que nazcan nuevos lectores en compañía de otros que han recorrido mayor camino en la lectura y generar un espacio que permita el intercambio de visiones del mundo y el disfrute y goce de la lectura.

Hora del cuento

Esta actividad es utilizada para fomentar el gusto de la lectura en el cuento con la narrativa por parte de los niños. Debe ser preparada con anterioridad

por el bibliotecario o la persona que la vaya a realizar. El cuento que se trabajará ha de gustarle mucho a quien haga la actividad y para poder hacer una muy buena lectura comunicativa, debe leerlo muchas veces a fin de apropiarse de él. Es importante que además de los cuentos clásicos, se lean cuentos populares, cuentos modernos y de diferentes culturas. La hora del cuento podrá hacerse por temáticas, por autores o por países, regiones o grupos culturales. Ello facilitará a los usuarios un conocimiento mayor de la cultura escrita.

Exposiciones de trabajos

Es una actividad que además de incentivar a los niños en su propio trabajo, permite atraer a los padres de familia y a distintas personas a la biblioteca.

Ciclos de cine con películas recreativas e informativas

Es una buena oportunidad para que el niño asista a la biblioteca acompañado de un adulto. Se pueden elegir películas basadas en algún cuento infantil para luego promocionar el libro y/o realizar un cine-foro.

Teatro de títeres

Es una actividad que emociona a los niños, ya que ellos se convierten en sus personajes favoritos que por lo general son los personajes de los

cuentos infantiles. Los ayuda a fomentar la imaginación y a ver las múltiples recreaciones que hacen los lectores a los textos.

Discusiones sobre libros

Deben ser promovidos por el bibliotecario y orientados por él o por otro adulto de la comunidad que tenga un mayor conocimiento del tema y del libro. Tendrán como fin último acercar al joven y a los adultos a la biblioteca fomentando ambientes para la discusión y la búsqueda de consensos, aprovechando el material bibliográfico y de otro tipo que tienen las colecciones, con temas que son de interés de estos grupos.

Talleres, conferencias sobre animación a la lectura

Esta actividad dirigida a maestros, padres de familias y promotores educativos y comunitarios, permitirá conocer la oferta de literatura infantil y juvenil, los escritores y los géneros literarios serán un espacio para compartir formas de animación a la lectura, para enriquecerse como lectores y como promotores del libro y la lectura en su lugar de trabajo, en la familia y la comunidad.

Actividades de promoción de la cultura

La biblioteca pública y/o municipal como centro de desarrollo cultural comunitario debe animar y estimular el proceso de desarrollo cultural de la comunidad.

Por esta razón debe ofrecer servicios de difusión cultural que permitan recuperar y valorizar la cultura de la comunidad, sus costumbres, su música, folclor, su literatura local, el arte en sus diferentes manifestaciones, la recreación. Por ello debe abrir sus espacios a través de una programación que responda a los intereses de los distintos grupos que la representan.

Son actividades específicas de difusión cultural, entre otras:

Feria de la Ciencia: Es una actividad que debe ser coordinada con la escuela. Allí es posible observar los "inventos y descubrimientos" de los niños o jóvenes. Estas exposiciones promueven el estudio, la investigación y ayudan a resolver inquietudes propias de la edad. Podrán también contar con la participación de adultos invitados que hagan difusión de algún aspecto de la ciencia y la tecnología entre los niños, los jóvenes y los adultos.

Concursos: La biblioteca debe invitar a la comunidad a concursar en las diversas manifestaciones artísticas como: fotografía, cuento, poesía, ensayo,

novela, pintura, etc. Se debe tener especial cuidado en el establecimiento de las respectivas bases por las cuales se otorgarán los premios si los hay. Siempre se debe buscar que con estas exposiciones la biblioteca pueda hacer promoción de sus materiales para ayudar a los asistentes a conocer más el tema, el autor y otros autores.

Semanas culturales: En ellas debe participar toda la comunidad, tanto en la organización como en la asistencia a los múltiples actos programados. La biblioteca también participará activamente cuando se realicen semanas culturales organizadas por otras instituciones como colegios, universidades, acciones comunales, y otros grupos organizados de la población.

Recitales poéticos: Son los programas en los cuales por lo general los propios autores leen sus trabajos poéticos o el de otras personas, con la asistencia de público. Esta es una actividad cultural muy importante en todas nuestras comunidades ya que la poesía florece en todas ellas y es muy apetecida por los distintos grupos de edad.

Exposiciones de Artes plásticas: Promover artistas en la localidad es una actividad importante para la biblioteca. De esa manera la comunidad los conoce y se les brinda además la oportunidad de crecer en su trabajo confrontándolo con el público.

Fomento de agrupaciones de artistas locales: Organizando y apoyando el trabajo de las agrupaciones musicales existentes, (tales como coros, bandas de música, grupos de cuerdas) agrupaciones escénicas (teatro de títeres, grupos de danzas y de teatro) talleres de artes visuales (fotografía, exposiciones de artes plásticas y similares).

Educación permanente: Organización de talleres de arte (artesanías, pintura, cerámica y similares), conferencias, cursos, foros (manualidades, primeros auxilios, corte y confección y otros). Estos programas promoverán el uso de los fondos de la colección que hacen referencia a estos trabajos.

Promoción cultural comunitaria: Campañas cívicas, apoyo y participación en festivales, marchas del libro, festivales de lectura, actividades, en fin, que consoliden el desarrollo de nuestras comunidades.

Es muy largo enumerar y hablar de cada actividad en particular que serviría para la difusión de la cultura en una comunidad, pero siempre es recomendable para el bibliotecario mantener ese espíritu de búsqueda para conocer e intercambiar con otras experiencias, a fin de no improvisar y aprender de otras experiencias.

CAPITULO II

SERVICIOS A LOS USUARIOS

USUARIOS

Usuarios son todas las personas que solicitan y/o hacen uso de un servicio.

Dentro de las bibliotecas, se puede decir que cuando se habla de usuarios se hace referencia a tres realidades.

- 1. Usuarios potenciales:** que se les denomina población.
- 2. Usuarios totales:** terminología utilizada para hacer referencia a los usos totales que tiene una biblioteca, y considerar cada uso hecho por un usuario.
- 3. Usuarios reales:** o personas físicas, únicas y distintas, que han hecho uso de la biblioteca en un periodo determinado.

EL PERFIL DEL USUARIO DE INFORMACION

La razón de ser de cualquier entidad dedicada a ofrecer servicios de información es el usuario.

El usuario es el personaje principal de la trama informática, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: ella solicita, analiza, evalúa y recrea. Por tanto, la creación, organización y evaluación de unidades de

información están determinadas por las necesidades de sus usuarios, ya sean estos reales o potenciales.

Si bien lo anterior es evidente, por lo mismo pasa desapercibido y no se toma en cuenta al planear servicios de información. Precisar las características de la comunidad de usuarios, incluyendo sus necesidades de información, debe ser una actividad sistematizada y fundamentada en concepciones bibliotecológicas generales, con el fin de imprimirle un carácter científico.

Tipología de usuarios

El usuario de la información posee una característica multidimensional, pues es un ser humano social, político, histórico, cultural y económico, lo que lleva a que sus necesidades de información cambien continuamente. Además, está inmerso en la sociedad, es una persona con comportamientos propios de su cultura y de su entorno familiar y laboral.

Cuando se trata de prestar servicios en una unidad de información, con frecuencia los empleados se preguntan ¿la información para quién?, pregunta de gran validez, pues esto permite conocer el uso que le dará el usuario a la información.

SERVICIOS AL USUARIO

La biblioteca adopta hoy un modelo de actuación orientada al usuario, que afecta a todos los servicios técnicos y a la misma organización física de los espacios: el edificio debe ganar una transparencia, flexibilidad y diversidad en la distribución de sus espacios, comodidad, etc. La organización de la colección debe facilitar la localización de los documentos, mediante la creación de secciones organizadas por centros de interés, la señalización, los instrumentos de recuperación, la búsqueda de la amigabilidad y la integración en el diseño de los catálogos. Si antes el tiempo laboral no estaba dedicado normalmente a los usuarios más que en una pequeña parte, ahora se tiende a aumentar el tiempo dedicado directamente a ellos, a mejorar los horarios de atención, disminuir la pérdida de tiempo del usuario en lograr lo que busca, disminuyendo el tiempo dedicado a las rutinas técnicas, algunas de las cuales se puede simplificar. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, entre otros, no se justifica si no se corresponde en la práctica de unos servicios públicos con calidad semejante.

El servicio al público consta de tres actividades principales:

- Orientación
- Referencia
- Circulación y préstamo

Orientación: Muy pocas personas saben “qué y cómo hacer” en una biblioteca para encontrar lo que quieren. Ya sean estudiantes de colegios, universidades, investigadores, amas de casa, trabajadores, entre otros, todos se encuentran desarmados y, a veces, intimidados cuando entran en la biblioteca.

El servicio de orientación y asistencia continua le ayuda al usuario a identificar los recursos y servicios que la biblioteca pone a su disposición, con el fin de que puedan hacer una utilización ágil y oportuna de ellos.

Referencia: Es un servicio fundamental que consiste en asistir al usuario en la búsqueda de información, indicándole las fuentes en las que puede encontrar la respuesta.

La principal ayuda son los catálogos. Otra herramienta indispensable son las obras de referencia o sea: enciclopedias, diccionarios, anuarios, almanaques, manuales.

Circulación y Préstamo: Este servicio corresponde a la promoción y control de la documentación que conforman las colecciones de la biblioteca, mediante el cual los documentos son facilitados a los usuarios para su consulta en sala, a domicilio y por préstamo interbibliotecario.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Este servicio tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, estudio o de investigación, gracias a los conocimientos específicos de las fuentes de información se da de forma directa y personalizada al usuario.

Es el servicio que da sentido a la biblioteca, aunque no se debe menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

Factores en el servicio al usuario

Los factores que intervienen en el servicio al usuario y en los cuales deberíamos trabajar para poder brindar un buen servicio o atención son:

Amabilidad: Se debe mostrar amabilidad con todos y cada uno de los usuarios bajo cualquier circunstancia. Ésta debe estar presente en todos los funcionarios de la biblioteca. Siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, ser cortés, atento, servicial, y dar las gracias.

Ambiente agradable: Es un espacio en donde el usuario se sienta a gusto. Puede ser generado por empleados que muestren un trato agradable o

cordial con el usuario, por una buena decoración, disposición de los elementos del local, iluminación, mobiliarios cómodos.

Trato personalizado: Consiste en procurar que el usuario se sienta reconocido como tal. Para ello es posible ofrecerle servicios que satisfagan su necesidad particular, atender un reclamo o queja y solucionar su problema.

Rapidez en el servicio: No se le debe hacer esperar de más al usuario. Una forma de lograr ello es creando procesos simples y eficientes que permitan agilizar la acción.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Para hacer uso de una biblioteca pública, ya sea estatal, regional o municipal, es requisito imprescindible registrarse de forma previa. Los usuarios inscritos tienen derecho a los servicios básicos mencionados, con las especificaciones normativas que se establezcan en cada centro.

Los usuarios tienen derecho a los siguientes servicios básicos, que debe prestar toda biblioteca de titularidad pública:

- Consulta en sala de las publicaciones que integren su fondo.
- Préstamo individual y colectivo.

- Información y orientación para el uso de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informativas de los ciudadanos.
- Acceso a la información digital a través de Internet o redes análogas, así como la formación para su mejor manejo.

Las bibliotecas en función del organismo administrativo del que dependan regulan las particularidades de cada servicio, así como los deberes y obligaciones de los usuarios de los mismos.

Deberes de los usuarios

Los usuarios de las bibliotecas públicas deberán respetar las normas marcadas por cada centro en relación al uso y aprovechamiento de las instalaciones y el reglamento establecido para cada uno de los servicios prestados. El incumplimiento de estas normas conlleva en general la suspensión o pérdida de la condición de usuario de la biblioteca.

- Normas de convivencia: dentro de las instalaciones de las bibliotecas, y en especial en las salas de lectura y estudio, los usuarios deben guardar el debido orden, respeto y compostura para no interrumpir ni dificultar la actividad de los demás usuarios del centro. Utilizar las salas adecuadas para cada público, dejar en orden el puesto cuando se abandona, mantener los teléfonos móviles apagados o en silencio

y no introducir comidas o bebidas son algunas de las normas básicas que todo visitante de una biblioteca debe respetar.

- Consulta y lectura en sala: los usuarios no deben abandonar su puesto de lectura por un tiempo extralimitado. Si superan el margen marcado por la biblioteca (en torno a 30 minutos), el puesto puede ser ocupado por otro usuario. No se permite la reserva de puestos.
- Devolución de documentos: el usuario está obligado a devolver los documentos prestados en el periodo marcado por cada centro o solicitar la prórroga del préstamo dentro del mismo. El incumplimiento de los plazos da lugar a la suspensión del derecho de utilización del servicio de préstamo por un periodo equivalente a la demora.
- Estado de los materiales: el usuario es responsable, tanto de los materiales usados para consulta en sala, como de los solicitados en préstamo y, por tanto, debe velar por su integridad y conservación y devolverlos en las mismas condiciones en las que los retiró. En caso de pérdida, deterioro u otra circunstancia que modifique estas condiciones, el usuario está obligado a reponer la obra con otro ejemplar igual o de las mismas características (según determine el personal de la biblioteca).

La calidad en atención al usuario

La filosofía de la calidad implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, ya que requiere una normalización de los procesos orientada a

la consecución de objetivos, y al mismo tiempo supone una motivación de cada uno de los elementos, pues los esfuerzos van a verse recompensados al poder contemplar como su trabajo contribuye a la obtención de esa meta. Para ello es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en la toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos en virtud de su nivel de responsabilidad.

La gestión de la calidad puede aplicarse en una biblioteca en general o en un servicio en particular.

Calidad

La calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades innatas a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el usuario tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.

Desde una perspectiva de valor

La calidad significa aportar valor al usuario, esto es, ofrecer condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el usuario espera recibir. También se refiere a minimizar la pérdida del usuario mostrando interés por mantener un nivel alto de satisfacción.

CALIDAD EN LA BIBLIOTECA

Se puede hablar de dos tipos de calidad en las unidades de información: calidad obligatoria y calidad atractiva. Para explicar este concepto partimos de definir el concepto de calidad. Particularmente hay una definición sencilla y muy aplicada al entorno. Crosby la define como cumplir con los requisitos.

A su vez se puede estructurar tres niveles para mirar estos conceptos como un proceso:

Nivel básico: consiste en los requisitos mínimos que se deben proporcionar al usuario. El hecho de cumplirlos no genera lealtad. Sin embargo, si no se cumple ocasiona su insatisfacción.

Nivel esperado: son los requisitos mínimos que ofrece la competencia. Es necesario tener en cuenta que el cliente de hoy es más exigente que el de algún tiempo atrás y constantemente está comparando no solo en relación el área de biblioteca sino con cualquier servicio que haya experimentado.

Nivel inesperado: es lo que diferencia una empresa de sus competidores. Aquí es donde se da el factor sorpresa. Obviamente sorpresa agradable.

LA ATENCIÓN AL USUARIO

El servicio de atención al usuario o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al usuario, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

Control de procesos de atención al usuario

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente.

Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al usuario sea de la más alta calidad, con información, no solo tenga idea de un servicio, sino además de la calidad del capital, humano y técnico con el que va establecer una relación.

Elementos

1. Determinación de las necesidades del usuario
2. Tiempos de servicio
3. Encuestas
4. Evaluación de servicio de calidad
5. Análisis de recompensas y motivación

Las necesidades del usuario

La primera herramienta para mejorar y analizar la atención de los usuarios es simplemente preguntarse como proveedor de servicio lo siguiente:

¿Quiénes son mis clientes? Determinar con que tipos de personas va a tratar la institución.

¿Qué buscaran las personas que voy a tratar? Es tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas, material) de la persona con que se ve a tratar.

¿Qué servicios brinda en este momento mi área de atención al usuario? Determinar lo que existe.

¿Qué servicios fallan al momento de atender a los usuarios? Determinar las fallas mediante un ejercicio de auto evaluación.

¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización del usuario? y ¿cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente? Determinar la importancia que el proceso de atención tiene en la empresa.

¿Cómo puedo mejorar? Diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención.

Análisis de los ciclos de servicio

Consiste en determinar dos elementos fundamentales

1. Las preferencias temporales de la necesidad de atención de los usuarios.
2. Determinar las carencias del usuarios, bajo parámetros de ciclos de atención

Encuestas de servicio con los usuarios

Este punto es fundamental para un correcto control, debe partir de información más especializada, en lo posible personal y en donde el usuario pueda expresar claramente sus preferencias, duda o quejas de manera directa.

Evaluación del comportamiento de atención

Tiene que ver con la parte de atención personal del usuario. Reglas importantes para las personas que atiende:

1. Mostrar atención
2. Tener una presentación adecuada
3. Atención personal y amable
4. Tener a mano la información adecuada
5. Expresión corporal y oral adecuada

Motivación y recompensas

La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al usuario. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales:

1. Valoración del trabajo: Hay que saber valorar el trabajo personalizado.
2. Motivación: Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención del trabajador.

Solo dos actitudes:

- Actitud positiva: excelente comportamiento ante el usuario
- Actitud Negativa: mal comportamiento ante el cliente.

Características Del Servicio

- Intangibilidad
- Variabilidad

- Inseparabilidad
- Imperdurabilidad

Elementos de la comunicación

Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal de una organización, no solo los empleados del frente, en orden de cumplir las expectativas del cliente, las destrezas que se refieren a la comunicación son:

- Diagnosticar
- Escuchar
- Preguntar
- Sentir

Trato al cliente

Ante los ojos del cliente el servicio es uno. El cliente no percibe al personal encargado de procesos, ni a los de adquisiciones. El cliente percibe el servicio de la biblioteca. Es más, el cliente no se refiere en primera persona para decir “Juan ofrece un pésimo servicio, el generaliza y su comentario es “en la biblioteca brindan un mal servicio”.

A este concepto se suma el de los momentos de la verdad y el ciclo de servicio. Cada una de las interacciones que tiene el cliente con cualquier

parte de la institución constituye un momento de verdad. La suma de estos momentos da como resultado el ciclo de los servicios, estos son:

El cliente arriba a la biblioteca

El cliente comprueba la limpieza y organización.

El cliente solicita el servicio de la biblioteca.

La biblioteca le formula la prescripción de búsqueda.

El cliente comprueba la apariencia personal y amabilidad de la bibliotecaria

El cliente comprueba la disponibilidad de su solicitud

El cliente le da la clasificación a la bibliotecaria.

El cliente espera que la bibliotecaria le entregue el documento deseado.

El cliente le entrega sus datos a la bibliotecaria para que llene la boleta de solicitud.

El cliente recibe el documento deseado.

El cliente se sienta en la mesa a trabajar.

El cliente entrega el documento.

El cliente espera que la bibliotecaria compruebe el estado del documento.

El cliente se retira de la biblioteca.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están

disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso del sistema.

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que se proporciona y constituye un dato importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

Una definición Standard de la satisfacción del usuario en la biblioteca, (aunque cada usuario elabora su propia definición): “La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio. Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, se está dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario.

f. METODOLOGÍA

Para la realización de la presente investigación, se utilizarán los siguientes métodos y técnicas:

METODO CIENTÍFICO: La investigación propuesta se apoyará en este método para la formulación de interrogantes sobre la realidad, basadas en la teoría ya existente, para puntualizar los inconvenientes y proporcionar las soluciones enfocadas en el marco teórico.

METODO INDUCTIVO: Se utilizará en descubrir en el sector donde se va a investigar si la falta de aplicación de competencias profesionales en la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos” incide en el proceso de prestación de servicios a los usuarios.

METODO DEDUCTIVO: Se empleará para establecer relaciones entre los datos obtenidos y comparar con la falta de aplicación de las competencias profesionales, sumado a ello las técnicas y metodologías empleadas para combatirla y lograr un cambio cuantitativo partiendo de estas premisas reales.

METODO DESCRIPTIVO: Se utilizará para procesar y descubrir la información de campo recolectada y así poder obtener los resultados y conclusiones finales.

MÉTODO ANALÍTICO – SINTÉTICO: Permitirá partir de la concepción de lo que los usuarios requieren, y esto se verifica dentro de la aplicación de competencias profesionales. Esto se logrará mediante los métodos lógicos e investigativos para organizar sistemáticamente los recursos disponibles y los procedimientos con los que se logrará alcanzar los objetivos planteados.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- **ENCUESTA:** Se aplicará al personal de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo, para indagar sobre el desarrollo de sus competencias.
- **ENCUESTA:** Se aplicará a los usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” para determinar su grado de satisfacción por el servicio obtenido.

POBLACIÓN

Se trabajará con la totalidad de bibliotecarios que laboran en la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo y con los usuarios de la biblioteca investigada.

BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS”	
BIBLIOTECARIOS	10
USUARIOS	150
TOTAL	160

Fuente: Personal y usuarios de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos”

Elaboración: Investigadora

g. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades Fecha	2012																			
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema	XX																			
Desarrollo de la problemática		XXXXX																		
Formulación de Objetivos				XX																
Recopilación Bibliográfica					XXXXXX															
Construcción del Proyecto							XXXXXX													
Elaboración de Instrumentos									XXXXXX											
Trabajo de Campo											XXXXXXXXXXXXXXXXXX									
Elaboración de Resultados															XXXXXXXXXXXX					
Elaboración del Informe Final																			XXXXX	
Sustentación Pública y Grado																				XX

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Es necesario determinar los recursos humanos, materiales y económicos, los que determinarán el presupuesto y financiamiento.

RECURSOS HUMANOS

- Investigador: Carmen Teresa Cantos Macías
- Director(a) de tesis y Asesores
- Directora y personal de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos”.
- Usuarios de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo.

RECURSOS MATERIALES

- Computador con conexión a Internet
- Impresora
- Material bibliográfico (libros, revistas, etc.)
- Papelería para encuestas
- Hojas para tabular datos
- Fichas
- Hojas de papel bond (A4).
- Material de escritorio: Libretas de apuntes, resaltadores, esferográficos, borrador, etc.

RECURSOS FINANCIEROS

Recursos	Valor
Compra de material bibliográfico	130,00
Copias de material bibliográfico	25,00
Computadora	900,00
Conexión a Internet	24,00
Impresora	90,00
Material de escritorio y papelería	50,00
Reproducción de tesis te grado	150,00
Empastados	80,00
T o t a l	1449,00

Son Mil cuatrocientos cuarenta y nueve 00/100

Este valor será cubierto por la investigadora del proyecto.

i. BIBLIOGRAFÍA

ALCAIN M, San Millan M. Uso y tendencias de las técnicas bibliométricas en Ciencias Sociales y Humanas a nivel internacional. En Revista Española de Documentación Científica. 1993

BRYSON J. Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información.

CASTELLS M. Era de la información: Economía, societat i cultura. Barcelona: UOC; 2003.

CIEN AÑOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD 1909 - 2009. Biblioteca municipal Pedro ElioCevallos Ponce. 2009. Portoviejo: Municipio, Disarte, 2009.

CORNELLA A. Gestión inteligente de la información de las organizaciones. Bilbao: Editorial Deusto; 2002.

CHACON Alvarado, Lucia. Formación de profesionales en información. Disponible en: <http://dois.minas.ac.uk/Dols/data/papers/julhciaie.2667.html>.

DAVENPORT, T y Prusack, L (1998): "Working knowledge how organizations manage what they know". Boston: Harvard Business SchoolPress.

DUEÑAS A, Marqueses C. Cacaoteros y Vecinos de Portoviejo: Cultura política en la Presidencia de Quito. 1ª ed. Ecuador: Editorial: AbyaYala; 1997.

GUERRERO L. Selección de lecturas sobre fondos de información. Cuba: Editorial Félix Varela; 2003.

- JURAN, Joseph M (1993): "Manual de control de la Calidad", Juran Institute;
Cuarta Edición EE.UU.
- MARQUEZ, Teresa. Tecnologías, Democracia y Placer. El Rol de los nuevos
Mediadores electrónicos. En: Razón y Palabra, No.9 (Nov-Ene) 1997-
1998.
- MOLINA, G. Referencias de la obra El capitán Francisco Pacheco en la
conquista de América, fundador de la ciudad la Villa de Puerto Viejo II.
Publicada por la Casa de la Cultura Ecuatoriana de Manabí.1940.
- MUÑOZ Seca, B.; Riverola, J. "Gestión del Conocimiento", Biblioteca IESE
de Gestión de Empresas, Universidad de Navarra, Barcelona, España
(1997).
- RODRÍGUEZ, A. El bibliotecario en la sociedad de la información -
Segundo Congreso Iberoamericano de bibliotecología. Buenos Aires;
2007.
- RODRÍGUEZ A. Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su
recuperación. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones
Bibliotecológicas; 2001.
- STUEART R, Moran B. Gestión de bibliotecas y centros de información.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2009. Servicios a los usuarios de las
bibliotecas y/o unidades de información. Loja, Ecuador.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2010. Servicios de la Información. Los
Estudios informétricos, bibliométricos y cuantitativos para evaluar los
servicios de una unidad de información. Loja, Ecuador.

WILSON L, Tamber M. La biblioteca universitaria, su organización administración y funciones. Washington (Estados Unidos); OEA.

APA San Antonio de Padua [en línea]. Consumer. es; 2011 [acceso 5 de mayo 2012]. Bibliotecas públicas: derechos y deberes de los usuarios- Derechos y deberes de los usuarios. Disponible en: <http://www.apasanantonio.es/index.php/the-news/cultura/444-bibliotecas-publicas-derechos-y-deberes-de-los-usuarios?start=1>

BIBLIOTECA VIRTUAL, Luis Ángel Arango [en línea]. Bogotá: biblioteca virtual; [acceso 29 de abril 2012]. Servicios que una biblioteca debe prestar. Disponible en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibqq/bibqq03.htm>

CRÓNICA EL DIARIO DE LOJA [en línea]. Loja: Juan Pablo Samaniego V; 2008[acceso 5 de mayo 2012].Ética Profesional. Disponible en: http://cronica.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2575:etica-profesional&catid=44:opinion&Itemid=63

E. COMS [en línea]. Mariana Pinto; 2004 [actualizado 13 de Abril 2011; acceso 23 enero 2012]. Necesidades de Información. Disponible en: www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm.

EROSKI consumer[en línea]. Martha Vásquez Reina; 2010 [acceso 28 de febrero 2012]. Bibliotecas públicas: derechos y deberes de los usuarios. Disponible en: <http://www.consumer.es/web/es/educacion/cultura-y-ciencia/2010/12/29/198005.php>

MONOGRAFÍAS. com[en línea]. J Dueñas; 2007 [acceso 5 de mayo 2012].

La ética. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml>

SLA [en línea]. USA: Joanne Marshall; 1986 [acceso 17 junio 2012].

Competencias para Bibliotecarios Especiales. Disponible en:

<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>.

UNAM [en línea]. Patricia Hernández Salazar; [acceso 10 de marzo 2012].

El perfil del usuario de información. Disponible en:

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL OCCIDENTE [en línea]. Biblioteca virtual;

[acceso 18 de diciembre 2011]. Servicios de la biblioteca. Disponible

en:

http://dali.uao.edu.co:7777/portal/page?_pageid=246,851170&_dad=portal&_schema=PORTAL#ref

WIKITECA EGCTI [en línea]. Puerto Rico: Daniel Vélez; 2007 [acceso 15

junio 2012].Ética Bibliotecaria y Competencias del Profesional de la

Información. Disponible en:

<http://wikitecaegcti.wetpaint.com/page/%C3%89tica+Bibliotecaria+y+Competencias+del+Profesional+de+la+Informaci%C3%B3n>

Anexo 1.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION

Encuesta dirigida a los funcionarios de la biblioteca "PEDRO ELIO CEVALLOS" para indagar sobre el desarrollo de sus competencias, por lo que solicito muy comedidamente responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Considera que las competencias del personal de la biblioteca inciden en la prestación de los servicios?

Si _____

No _____

2. ¿Cómo profesional de la información aprovecha las herramientas actuales para entregar un servicio mejorado?

Si _____

No _____

3. ¿Considera que la capacidad de comunicación es imprescindible en la actividad del profesional de la información?

Si _____

No _____

4. ¿Considera que debe existir una actualización de conocimientos para potenciar las prácticas profesionales?

Si _____

No _____

5. ¿Considera que la administración de los servicios de información es?

Eficiente _____ Poco eficiente _____ No eficiente _____

6. ¿Qué servicio considera que debería mejorar la biblioteca? (escoja 1)

Actualización de libros _____ Capacitación del personal _____

Horario de atención _____ Implementar tecnología _____

7. ¿La creación, organización y evaluación de las unidades de información están determinadas por las necesidades de los usuarios?

Si _____

No _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION

Encuesta dirigida a los usuarios de la biblioteca "PEDRO ELIO CEVALLOS" para determinar su grado de satisfacción por el servicio obtenido, por lo que solicito muy comedidamente responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Los servicios que presta la biblioteca satisfacen sus requerimientos de información?

Si _____ No _____

2. ¿Considera que las quejas/sugerencias de los usuarios son importantes para mejorar los servicios que ofrecen los profesionales de la información?

Si _____ No _____

3. ¿Cree que los bibliotecarios aprovechan las herramientas apropiadas para entregar un mejor servicio al usuario?

Si _____ No _____

4. ¿Considera que la biblioteca está atendida por personal competente?

Si _____ No _____

5. ¿La asistencia que brinda el bibliotecario al usuario al momento de solicitarle información es?

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

6. ¿Qué servicio considera que debería mejorar la biblioteca? (escoja 1)

Actualización de libros _____

Capacitación del personal _____

Horario de atención _____

Implementar tecnología _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ÍNDICE

	Página
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
CONTENIDO.....	vi
a. TEMA.....	1
b. RESUMEN.....	2
SUMMARY.....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
Competencias del profesional.....	6
Servicios a los usuarios.....	15
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	21
Métodos.....	21
Técnicas.....	22
f. RESULTADOS.....	24
Encuesta aplicada al personal de la biblioteca.....	24

	Página
Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca.....	35
g. DISCUSIÓN.....	45
h. CONCLUSIONES.....	47
i. RECOMENDACIONES.....	48
j. BIBLIOGRAFÍA.....	49
k. ANEXOS.....	53