

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
DOCUMENTACIÓN**

Tema:

“EL SERVICIO DOCUMENTAL EN LA FORMACIÓN CULTURAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO”.

Trabajo de Investigación

**Previa a la obtención del Título de Especialista en
Bibliotecología y Documentación**

Autora: Lic. Mg. Jenny Amanda Altamirano López

Director: Dr. MSc. Víctor Hernández del Salto

Ambato - Ecuador
2012

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “EL SERVICIO DOCUMENTAL EN LA FORMACIÓN CULTURAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO”, presentado por: Lic. Mg. Altamirano López Jenny Amanda y conformada por: Dr. MBA Hernán Ortiz Miranda, Dr. MSc. Carlos Quinde Mancero, Ing. Mg. Álvaro Vargas Álvarez, Miembros del Tribunal; Dr. MSc. Víctor Hernández del Salto Director del Trabajo de investigación y presidido por: Ing. Mg. Juan Garcés Chávez, Presidente del Tribunal; Ing. Mg. Juan Garcés Chávez, Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las en la bibliotecas de la UTA.

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Presidente del Tribunal

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

Dr. MSc. Víctor Hernández del Salto
Director del Trabajo de Investigación

Dr. MBA Hernán Ortiz Miranda
Miembro del Tribunal

Dr. MSc. Carlos Quinde Mancero
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. Álvaro Vargas Álvarez
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema “EL SERVICIO DOCUMENTAL EN LA FORMACIÓN CULTURAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO”, nos corresponde exclusivamente a Lic. Mg. Jenny Amanda Altamirano López, Autora y del Dr. MSc. Víctor Hernández del Salto, Director del Trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Lic. Mg. Jenny Altamirano López
Autora

Dr. MSc. Víctor Hernández del Salto
Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Lic. Mg. Jenny Amanda Altamirano López

DEDICATORIA

A Dios.

Que me ha dado la oportunidad de vivir y que día a día me da la fortaleza para continuar.

A Héctor, mi esposo.

Quien me brindó su cariño, su comprensión, su estímulo, su apoyo constante y paciente, además de motivarme permanentemente para seguir adelante .¡Gracias!

A mis preciosas hijas Mishelle y Emily.

Quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar con mi objetivo.

A mi madre.

Quien me enseñó desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas.

A mis hermanas Anita y Cristina.

Quienes me apoyaron siempre, de manera incondicional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato por tan valioso aporte al mejoramiento del Talento Humano.

Al Dr. MSc. Víctor Hernández Director de Tesis por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales.

A todas aquellas personas que contribuyeron con su amistad a la culminación este trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Al Consejo de Posgrado de la UTA	ii
Autoría de la Investigación	iii
Derecho de Autor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General de Contenidos	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos.....	xiii
Índice de Anexos.....	xv
Resumen Ejecutivo	xvi
Introducción.....	xvii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tema.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Análisis crítico.....	4
Prognosis.....	8
Formulación del problema.....	8
Preguntas Directrices.....	8
Delimitación del problema.....	9
Justificación.....	9
Objetivos.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación	12
Fundamentación.....	13
Categorías fundamentales.....	16
Bibliotecología y documentación	20
Unidades de información	22
La biblioteca	26
Los Servicios documentales	38
La Cultura	42
Actividades de difusión cultural	45
Formación de usuarios	51
Formación cultural... ..	54
Hipótesis	56
Señalamiento de variables.....	57

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque.....	58
Modalidad básica de investigación.....	58
Nivel o tipo de investigación.....	58
Población y muestra	59
Plan de recolección de la información.....	62
Plan de procesamiento de la información.....	63

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios.....	65
Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a la Directora y funcionarios	81
Verificación de las hipótesis.....	88

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	96

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Título.....	97
Datos informativos.....	97
Antecedentes.....	98
Justificación.....	99
Objetivos.....	100
Análisis de factibilidad.....	101
Fundamentación científico –técnico	103
Descripción de la propuesta	107
Administración de la propuesta	116
Plan de monitoreo de la evaluación	117
Bibliografía.	119
Anexos.....	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población y muestra	59
Tabla 2:	Operacionalización de variables.....	60
Tabla 3:	Plan de recolección de la investigación.....	62
Tabla 4:	Plan de procesamiento de la información	63
Encuesta aplicada a usuarios		
Tabla 5:	Pregunta 1 ¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda los servicios bibliotecarios que Ud. requiere?	65
Tabla 6:	Pregunta 2 ¿El Centro Cultural Comunitario brinda orientación y asistencia al usuario para que identifique los recursos y servicios de la biblioteca?.....	67
Tabla 7:	Pregunta 3 ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?	68
Tabla 8:	Pregunta 4 ¿El Centro Cultural Comunitario ofrece préstamos en sala?	69
Tabla 9:	Pregunta 5 ¿Existe un catálogo de fichas para acceder a la información?	70
Tabla 10:	Pregunta 6 ¿Se registra Ud. como usuario de la biblioteca?.....	71
Tabla 11:	Pregunta 7 ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?	72
Tabla 12:	Pregunta 8 ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?.....	73
Tabla 13:	Pregunta 9: ¿ Cuenta el Centro Cultural con servicio de internet?	74
Tabla 14:	Pregunta 10 ¿Brinda capacitación tecnológica el Centro Comunitario?.....	75
Tabla 15:	Pregunta 11 ¿Qué actividades de las siguientes ofrece el Centro Comunitario?	76

Tabla 16	Pregunta 12 ¿La biblioteca le facilita los documentos para llevarlos a casa?	77
Tabla 17	Pregunta 13 ¿Participa Ud. en los talleres organizados por el Centro Comunitario?.....	78
Tabla 18	Pregunta 14 ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?.....	
Tabla 19	Pregunta 15 ¿En cuáles de las siguientes actividades lúdicas participaría?	79
Entrevista aplicada a Directora y funcionarios		
Tabla 20	Pregunta 1 ¿Considera que el Centro Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que el usuario requiere?.....	81
Tabla 21	Pregunta 2 ¿Brinda el Centro Comunitario actividades culturales para los usuarios, Y cuáles?	83
Tabla 22	Pregunta 3 ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?	84
Tabla 23	Pregunta 4 ¿El usuario puede utilizar los documentos en las salas de lectura autónomamente?	85
Tabla 24	Pregunta 5 ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?	86
Tabla 25	Pregunta 6 A su criterio, que servicios debe implementar el centro comunitario?	88
Tabla 26	Descripción de la población	89
Tabla 27	Recolección de datos. Usuarios	90
Tabla 28	Recolección de datos. Usuarios	91
Tabla 29	Recolección de datos. Funcionarios	91
Tabla 30	Recolección de datos. Funcionarios	91
Tabla 31	Frecuencias observadas	92
Tabla 32	Frecuencias esperadas	93

Tabla 33	Cálculo de Chi cuadrado	94
Tabla 34	Modelo operativo	108
Tabla 35	Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Árbol de problemas.....	7
Gráfico 2:	Categorías fundamentales.....	17
Encuesta aplicada a usuarios		
Gráfico 3:	Pregunta 1 ¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda los servicios bibliotecarios que Ud. requiere?	65
Gráfico 4:	Pregunta 2 ¿El Centro Cultural Comunitario brinda orientación y asistencia al usuario para que identifique los recursos y servicios de la biblioteca?.....	67
Gráfico 5:	Pregunta 3 ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?	68
Gráfico 6:	Pregunta 4 ¿El Centro Cultural Comunitario ofrece préstamos en sala?.....	69
Gráfico 7:	Pregunta 5 ¿Existe un catálogo de fichas para acceder a la información?	70
Gráfico 8:	Pregunta 6 ¿Se registra Ud. como usuario de la biblioteca?.	71
Gráfico 9	Pregunta 7 ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?	72
Gráfico 10	Pregunta 8 ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?.....	73
Gráfico 11	Pregunta 9: ¿Cuenta el Centro Cultural con servicio de internet?	74
Grafico 12	Pregunta 10 ¿Brinda capacitación tecnológica el Centro Comunitario?.....	75
Grafico 13	Pregunta 11 ¿Qué actividades de las siguientes ofrece el Centro Comunitario?	76
Grafico 14	Pregunta 12 ¿La biblioteca le facilita los documentos para llevarlos a casa?	77

Grafico 15	Pregunta 13 ¿Participa Ud. en los talleres organizados por el Centro Comunitario?.....	78
Gráfico 16	Pregunta 14 ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?.....	79
Gráfico 17	Pregunta 15 ¿En cuáles de las siguientes actividades lúdicas participaría?	80
Entrevista aplicada a Directora y funcionarios		
Gráfico 17	Pregunta 1 ¿Considera que el Centro Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que el usuario requiere?.....	81
Gráfico 17	Pregunta 2 ¿Brinda el Centro Comunitario actividades culturales para los usuarios, Y cuáles?	83
Gráfico 18	Pregunta 3 ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?	84
Gráfico 19	Pregunta 4 ¿El usuario puede utilizar los documentos en las salas de lectura autónomamente?	85
Gráfico 20	Pregunta 5 ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?	86
Gráfico 21	Pregunta 6. A su criterio, que servicios debe implementar el centro comunitario?	87
Gráfico 22	Campana de Gauss	90

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 A	Encuesta a usuarios	124
Anexo 1 B	Encuesta a directora y funcionarios	127
Anexo 2	Fotografías	129

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TEMA: “EL SERVICIO DOCUMENTAL EN LA FORMACIÓN CULTURAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO.

AUTORA: Lic. Mg. Jenny Altamirano López

DIRECTOR: Dr. MSc. Víctor Hernández del Salto

Mayo 2012

RESUMEN EJECUTIVO

Se ha demostrado que la existencia de bibliotecas y la realización de actividades de formación de cultural permiten a los beneficiarios una correcta utilización de los recursos y la adquisición de habilidades en la búsqueda y recuperación de la información, sin embargo, las limitaciones en la oferta de servicios documentales produce la insatisfacción de los usuarios al no contribuir a su formación. Frente a esta situación, la investigadora abordó la temática influencia de los servicios documentales en la formación cultural de los usuarios, desde la perspectiva de una realidad socio – educativa transformadora. La dependencia del usuario en la búsqueda de información, en el acceso al fondo bibliográfico, además, la inhabilitación para utilizar los diversos servicios documentales permitieron evidenciar el problema en su magnitud. Para el desarrollo de la propuesta, el punto de partida fue detectar la importancia de que el usuario aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación, ello, conlleva a proponer una formación a los usuarios del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinllo que contribuya a elevar su formación cultural.

Descriptor de tesis: biblioteca, documentación, servicios periféricos, servicios de base, consulta, préstamos interbibliotecarios, investigación, catálogo, fondo bibliográfico, formación, usuarios.

INTRODUCCIÓN

En un mundo donde la información se ha convertido en uno de los bienes más preciados para el crecimiento económico, social y cultural de las naciones, contar con bibliotecas actualizadas y con servicios documentales eficientes modernos resulta central, ello, se logra al circular el material documental a través de los diversos tipos de préstamos y servicios especializados que van desde la orientación hasta la recuperación específica de documentos impresos o en línea.

La formación cultural de la sociedad, en la actualidad, constituye un objetivo de vital importancia en la formación cultural de los individuos, siendo importante que el usuario aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación.

La presente investigación tiene como intencionalidad básica concluir en la formación de usuarios a través de un plan que alcance la autonomía del beneficiario y le permita alcanzar la información adecuada en el momento oportuno, por lo que se como requisito necesario elevar los niveles de búsqueda de información como garantía de futuros profesionales idóneos con capacidades para enfrentar un mundo de competitividad laboral y los retos a los que se ve expuesto.

Los aspectos más formales, más relevantes que estructuran el presente trabajo se recopilan en VI Capítulos:

En el capítulo primero se realizó la contextualización a partir de evidencias empíricas para llegar a la esencia del problema, se plantea la formulación del problema, sus interrogantes, la delimitación del objeto de investigación su importancia, su justificación y que llevan a formular los objetivos.

En el capítulo segundo se encuentra la fundamentación teórica con el establecimiento de categorías fundamentales de cada variable basadas en la teoría científica disponible, con descriptores técnicos que permiten enfocar, comprender y explicar la problemática planteada para concluir en el planteamiento de la hipótesis.

El tercero, referente a la metodología a seguir en el proceso de la investigación, y encausada en el Paradigma Crítico-propositivo, partiendo de un enfoque y niveles investigativos para llegar a la Operacionalización de variables y construir el plan de recolección de la información.

En el cuarto capítulo se ejecuta al análisis e interpretación de resultados de la investigación que parte de la tabulación y presentación estadística para arribar a sus análisis e interpretación de los resultados

En el capítulo quinto, se aborda las conclusiones que como investigadora se alcanza a partir de los resultados de la investigación y posteriormente se formulan las recomendaciones en las que se sugiere lo que se debe realizar en base a un sustento metodológico científico y que deben considerarse.

Carpallo Bautista Antonio (2006) manifiesta al referirse a la formación de usuarios, *“Se ha demostrado que la existencia de bibliotecas y la realización de actividades de formación de usuarios permiten a los beneficiarios una correcta utilización de los recursos y la adquisición de habilidades en la búsqueda y recuperación de la información. Con el único objetivo de poder dotarlos de ciertas habilidades en el manejo de los recursos de una biblioteca de forma autónoma”* y con este objetivo se propone en el capítulo VI un proyecto que considera un Plan de formación de usuarios como alternativa de solución a los requerimientos de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

EL SERVICIO DOCUMENTAL EN LA FORMACIÓN CULTURAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

La biblioteca es un laboratorio para el aprendizaje, un espacio dinámico determinado por los usuarios que concurren a ella: niños, adolescentes, maestros, directivos, padres, comunidad en general que debería brindar una gran variedad de materiales bibliográficos y no bibliográficos (fotografías, diapositivas, mapas, CD, videos, CD-ROM, bases de datos, acceso a internet.); coordinado por un bibliotecario que aplicando métodos, procedimientos y nuevas tecnologías, proporciona servicios de información.

El principal objetivo de la biblioteca es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, para lo cual el servicio documental que brinda está encaminada a facilitar y coadyuvar a través de servicios como la consulta de sala, el préstamo de sala, los catálogos, registros de usuarios y accesos a colecciones, la formación investigativa, académica y cultural de quienes acuden a ella.

El usuario y su formación cultural son el principio y el fin de una biblioteca como centro de información; es la razón de ser y el fundamento de la unidad de información, este es el motivo por el cual se debe brindarle

variedad de servicios documentales, una atención esmerada y de calidad; por lo que es menester conocer quiénes son los usuarios de la Unidad de Información y cuáles son sus necesidades de información, en definitiva cómo es y qué necesidades tiene la comunidad en la que está localizada la Unidad de Información.

En nuestro país, existen un sin número de bibliotecas que funcionan permanentemente tanto a nivel privado como público, los estamentos municipales y provinciales, los centros de estudio, entidades culturales y más, cuentan en la actualidad con verdaderos lugares que generan aprendizajes independientes, momentos de reflexión, de esparcimiento, de recreación y de accesos físico e intelectual a la información, que acompaña a los requerimientos socioculturales, desarrollando habilidades de manejo de información para preparar a sus usuarios a aprender a aprender, a tomar una posición positiva frente a la información y el conocimiento, otorgándoles herramientas para afrontar situaciones nuevas durante toda la vida.

Una de ellas, el Sistema Nacional de Bibliotecas SINAB, entidad descentralizada adscrita al Ministerio de Educación es una Institución que busca generar procesos de participación comunitaria en el área cultural en torno a las bibliotecas. Este Sistema es parte de una nueva concepción de política cultural democratizadora, que tiene como meta satisfacer en parte la carencia de servicios bibliotecarios y centros culturales comunitarios en las áreas rurales y urbanas marginales del país. El SINAB mantiene a más de quinientas bibliotecas, Centros Culturales Comunitarios y Centros Populares de Lectura, trabajando en favor del libro y la lectura a través de diversos medios, a nivel nacional.

En el contexto provincial, la mayoría de las bibliotecas apuntan a tener servicios típicamente básicos de acceso, de tipo técnico y de búsqueda y obtención de información. Las colecciones están ubicadas por lo general

en lugares de acuerdo a la comodidad y facilidad de utilización del bibliotecario; los servicios informacionales no están diseñados de acuerdo a las necesidades de indagación y de formación cultural de los usuarios, en muchas ocasiones se van realizando actividades y prestando servicios; pero sin detenerse a pensar en si lo que se está ofreciendo responden realmente a las necesidades de los usuarios.

El SINAB en Tungurahua mantiene 22 bibliotecas “Unidades de Información”, que están en función de esquemas ya establecidos, pero sin una orientación dirigida específicamente ó en función de los requerimientos y necesidades del usuario. Por otra parte, mantiene los Centros Culturales Comunitarios, cuya finalidad es funcionar como “ejes del desarrollo sociocultural y dinamizadores de la participación comunitaria en la creación, producción, difusión, uso y disfrute de manifestaciones, bienes y servicios culturales”, como lo expresa María Briones Layana, directora del SINAB; estos, centros adolecen de un insuficiente número de libros actualizados, el equipo tecnológico es obsoleto, las áreas de atención no cuenta con espacios apropiados ni equipamiento moderno y funcional.

El Centro Cultural Comunitario de la parroquia San Bartolomé de Pinllo, fue creada en el año de 1987 con el carácter de Biblioteca Comunitaria - Pública, y pertenece a la red de bibliotecas del SINAB, alcanzando la categoría de Centro Cultural Comunitario en el año 2009, cuenta con un fondo bibliográfico de 3000 títulos aproximadamente, además de otro tipo de fuentes documentales como videos, algunos libros electrónicos, colección de juegos didácticos y otros materiales.

La unidad de información ofrece los servicios de: Orientación, referencia, circulación y préstamo (libros y documentos en sala y a domicilio), extensión cultural, refuerzo escolar y proyección de videos.

Los servicios documentales que en esta Unidad de Información se ofertan son limitados y no cubren las necesidades informacionales, no se dispone del personal suficiente, se trabaja con limitaciones evidentes, ya que la única persona se debe encargar de coordinar, administrar, atender a los usuarios, además de impulsar y organizar actividades de extensión cultural, difusión y propaganda; razón por demás comprensible que el proceso técnico y de transformación de la información, así como en el desarrollo de actividades se presenten en ocasiones dificultades.

En diálogos informales con usuarios manifiestan su inconformidad por la carencia de equipos tecnológicos suficientes, existencia de libros antiguos que datan desde hace doce años, la no existencia de préstamos de sala, los catálogos son manuales en su mayoría lo que hace que la información se pierda y no se depure, todo ello repercute negativamente en la limitada oferta de servicios documentales de calidad.

La limitación en los servicios documentales del Centro Cultural afecta a la formación cultural de los usuarios produciendo en ellos insatisfacción sobre los servicios brindados, pues, ello limita su desarrollo académico, su capacidad de investigación y de información.

1.2.2 Análisis Crítico

El Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé – Pinillo presenta limitaciones por el poco interés de parte de autoridades e instancias superiores que no ha hecho posible que la Unidad de Información cuente con un manual de procedimientos, sin advertir los inconvenientes y de que afecta la carencia del mismo en la oferta de servicios documentales limitados influyendo en la formación cultural de los usuarios de este Centro Cultural Comunitario.

La carencia de las herramientas técnicas origina un mal procesamiento o transformación de la información; ocasionando de esta manera la oferta

de servicios documentales no acordes a las necesidades de los usuarios, influyendo directamente en su formación cultural al perderse la información y dando como resultado el malestar e inconformidad en el usuario.

Otra de las causas que se ha podido detectar es la existencia de un fondo bibliográfico en un alto porcentaje desactualizado, por otra parte son fuentes documentales que no están de acuerdo con el entorno natural donde se ubica la Unidad de Información, se dispone sólo de una computadora y no se cuenta con servicio de internet; siendo estas causas para la insatisfacción de los usuarios, ya que al no contar con la documentación necesaria, tampoco se les facilita solucionar su necesidad a través de consultas electrónicas, ahondado aún más por la falta de recursos económicos, lo que repercute directamente en la oferta de servicios documentales de calidad, que influye de manera sucinta a la formación cultural de los usuarios produciendo en ellos insatisfacción sobre los servicios utilizados.

El talento humano del que dispone es de sólo una persona; es decir, no se cuenta con el personal suficiente, se trabaja con limitaciones evidentes, ya que la única persona se debe encargar de coordinar, administrar, atender a los usuarios, además de impulsar y organizar actividades de extensión cultural, difusión y propaganda; razón por demás comprensible que el proceso técnico y de transformación de la información, así como en el desarrollo de actividades se presentan en ocasiones dificultades; uniéndose a lo anteriormente mencionado cabe señalar que en la Unidad de Información se carece de un Manual de funciones y procedimientos que guíe el trabajo diario del personal bibliotecario; finalmente a ello se suma el espacio del que se dispone son apenas 52 metros cuadrados, espacio en la cual se deben acondicionar las diferentes áreas.

Con la finalidad de obtener una visión globalizada del problema y establecer causas y efectos, se visualiza en un árbol de problemas:

Árbol de Problemas

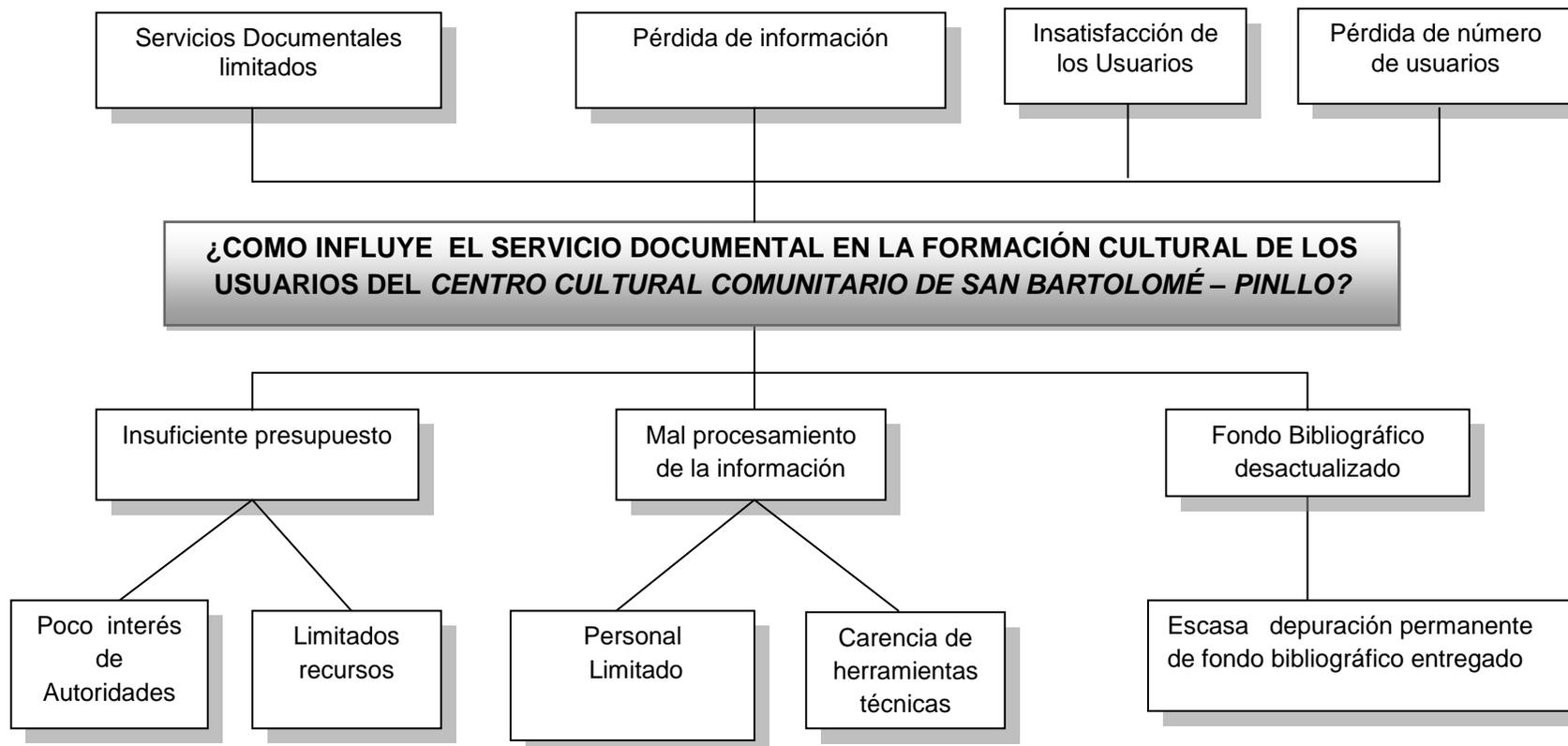


Gráfico 1

Fuente: Contextualización

Elaboración: Investigadora

1.2.3 Prognosis

Al no solucionarse este problema:

- El Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé – Pinillo perderá paulatinamente su rol principal que es la formación cultural de la colectividad, el número de usuarios insatisfechos se incrementará y con el transcurrir del tiempo podría incluso cerrarse la Unidad de Información, que perjudicaría notablemente a toda la comunidad.
- Al desaparecer la oferta de servicios documentales se minimizaría la capacidad investigativa de la colectividad, la juventud que asiste al Centro Cultural Comunitario enfrentaría dificultades académicas e inclusive económicas, pues, en el sector no existe otra organización que ofrezca este servicio y se vería obligada a trasladarse al centro de la ciudad.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo influye el servicio documental en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Cómo repercute el fondo bibliotecario desactualizado en la prestación de servicios documentales?
- ¿De qué manera afecta a la formación cultural de la comunidad el limitado servicio documental?
- ¿Por qué se produce la insatisfacción de los usuarios?
- ¿Cuál es la influencia en los usuarios al ofertar servicios documentales limitados?
- ¿Tiene algún tipo de influencia en los usuarios la falta de interés por parte de autoridades superiores?

- ¿Qué servicios documentales requiere el Centro Comunitario?
- ¿De qué manera afecta la carencia de un manual de procedimientos en la formación cultural de los usuarios?

1.2.6 Delimitación del Problema

- Delimitación del contenido:
 - **Campo:** Bibliotecología y Documentación
 - **Área:** Servicio Documental
 - **Aspecto:** Formación Cultural
- Delimitación Espacial:
 - Esta investigación se realizó con los usuarios del Centro Cultural Comunitario
 - Provincia del Tungurahua
 - Cantón Ambato
 - Parroquia San Bartolomé de Pinllo

- Delimitación Temporal:

El problema investigado se enmarca en el período agosto – diciembre 2011

1. 3 JUSTIFICACIÓN

Se justifica la presente investigación en las siguientes razones:

- Los servicios Documentales en una Unidad de Información son un conjunto de prestaciones que el usuario espera, como valor agregado del producto o servicio que está recibiendo y ello influye

positiva o negativamente en la formación cultural de los usuarios por ello, lamentablemente esto no sucede en la mayoría de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé – Pinillo.

- Desde el punto de vista del usuario, que el bibliotecario cumpla con ciertas exigencias o requisitos esperados por él, es sentirse satisfecho; mientras que desde la Unidad de información la capacidad para responder a las expectativas y necesidades de los usuarios armonizándolas con los objetivos y prioridades de la institución es dar satisfacción; para lo cual es necesario conocer a los usuarios y a la comunidad donde está inserta la Unidad de Información y brindar un servicio de calidad
- Es importante, que la Institución (SINAB) y en ella el Centro Cultural Comunitario contribuyan al desarrollo positivo de una formación cultural en los usuarios, pues, ellos se sentirán satisfechos y más capacitados para aprovechar las oportunidades que se le presenten, para producir, prepararse, trabajar y poseer una mayor conciencia del mundo de la información.

1.3.1 Factibilidad

- Este trabajo de investigación tuvo muy buenas expectativas de concreción por cuanto fue factible acceder a la información bibliográfica y humana.
- Además, por el interés que los involucrados: autoridades, funcionaria y usuarios tuvieron por solucionar el problema.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Estudiar la influencia de los servicios documentales en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar la influencia de los servicios documentales en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo.
- Caracterizar los tipos de servicios documentales y su relación con la formación cultural.
- Diseñar una estrategia que contribuya a optimizar los servicios documentales y mejore la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la búsqueda que se realizó con la finalidad de conocer investigaciones anteriores sobre el tema se encontró que no se han realizado estudios que relacionen las variables servicios documentales y formación cultural, en la provincia; pero como antecedentes se encontró que:

- El SINAB, es el Sistema Nacional de Bibliotecas, es una entidad adscrita al Ministerio de Educación y Cultura, mantiene a más de quinientas bibliotecas, Centros Culturales Comunitarios y Centros Populares de Lectura, trabajando en favor del libro y la lectura a través de diversos medios. Pioneros de un nuevo tipo de biblioteca pública.

El objetivo principal del SINAB es dotar a comunidades y grupos humanos populares de medios de consulta y lectura. Lograr la participación comunitaria en actividades culturales en torno a la biblioteca. Recuperar, recrear y difundir los valores culturales de las comunidades. Atender a los usuarios en sus demandas de información y conocimiento. Educar a los usuarios en el manejo de los servicios que ofrecen. Generar hábitos lectores en los miembros de las comunidades atendidas. Impulsar el desarrollo cultural comunitario.

Además, el SINAB ofrece trabajar en la construcción de espacios de encuentro, solidaridad, integración nacional e internacional a partir de la biblioteca. Generar cambios en el comportamiento lector de los ecuatorianos y priorizar el desarrollo de las

capacidades de niños, jóvenes y adultos a través de la lectura y la cultura.

El SINAB, proyecta crear Centros Culturales Comunitarios como ejes del desarrollo sociocultural y dinamizadores de la participación comunitaria en la creación, producción, difusión, uso y disfrute de manifestaciones, bienes y servicios culturales. Proyecta ampliar la red de bibliotecas fronterizas en las comunidades binacionales, como verdaderos hitos de integración y desarrollo cultural, en el marco de la paz y continuar con la producción editorial de los encuentros y mesas redondas convocadas en todo el país, sobre temas de interés cultural, patrocinados por el SINAB.

- Además, el trabajo de Orozco Chango Martha (2009), denominado Los Centros Culturales Comunitarios y su incidencia en la Formación Cultural de la ciudad de Pelileo, provincia de Tungurahua, es un trabajo de tesis desarrollado en la Universidad Particular de Loja, en la que se analiza la función de la biblioteca Municipal de Pelileo, sus limitaciones de infraestructura, equipamiento, personal y el poco o nulo apoyo que brinda a la educación y formación de la comunidad pelileña.

2.2 FUNDAMENTACIÓN

2.2.1 Fundamentación Filosófica

La presente investigación está orientada con el enfoque crítico-propositivo, pues se considera que la misma no debe limitarse a una simple observación de los hechos, sino a un análisis, interpretación, comprensión del problema ya que el servicio documental que ofrece la biblioteca San Bartolomé de Pinllo no cubren las necesidades informacionales, no se dispone del personal suficiente, se trabaja con limitaciones evidentes que no contribuye a una formación cultural de los

usuarios ya que la única persona se debe encargar de coordinar, administrar, atender a los beneficiarios, debe además impulsar y organizar actividades de extensión cultural, difusión y propaganda minimizando el cumplimiento de la misión nata de la biblioteca que es la de servicio y formación al usuario, ello, lleva a la búsqueda de alternativas de solución que sean alcanzadas por la coparticipación de la investigadora y los involucrados como actores de esta realidad empleando y aplicando una metodología adecuada al objeto de estudio, es decir, la investigadora, no se detiene en lo contemplativo sino en buscar propuestas de solución a partir de las necesidades y requerimientos de los usuarios de la Unidad de Información del SINAB.

2.2.2 Fundamentación Social

Desde el paradigma crítico-propositivo se concibe que existe inequidad social, en el sentido de que hay una sociedad en conflicto. La existencia de dos polos entre las clases sociales. Frente a esto, hay que educar para el cambio, rompiendo con los obstáculos socio-culturales que priman en el momento, y ello, a través de los Centros Culturales Comunitarios poniendo a disposición de las grandes mayorías de ecuatorianos un acervo bibliográfico mínimo que permita promocionar el interés por la lectura, que permita dotar a comunidades y grupos humanos populares de medios de consulta que les permita satisfacer sus necesidades de información, educación, comunicación y recreación.

2.2.3 Fundamentación Axiológica

Se afirma la necesidad de que la sociedad se conduzca por valores y que esta práctica sea consustancial a la realidad: equidad, integridad, solidaridad, honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto, compromiso.

Recuperar, recrear y difundir los valores culturales de las comunidades en búsqueda permanente de su propia identidad.

2.2.5 Fundamentación Legal

La ejecución de la presente investigación, se fundamentó en la Constitución Política de la República del Ecuador, misma que fue redactada entre el 30 de noviembre de 2007 y el 24 de julio del 2008, por la Asamblea Nacional Constituyente en Montecristi, Manabí, y presentada un día después (el 25 de julio) por dicho organismo. Para su aprobación fue sometida a referéndum constitucional el 28 de septiembre de 2008, ganando la opción aprobatoria. La Constitución de 2008 entró en vigencia, desplazando la anterior Constitución de 1998; y rige desde su publicación en el Registro Oficial el 20 de octubre de 2008.

ASAMBLEA CONSTITUYENTE

Personas usuarias y consumidoras.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

El establecer bases conceptuales, permiten orientar de mejor manera los aspectos esenciales a la investigación.

VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE

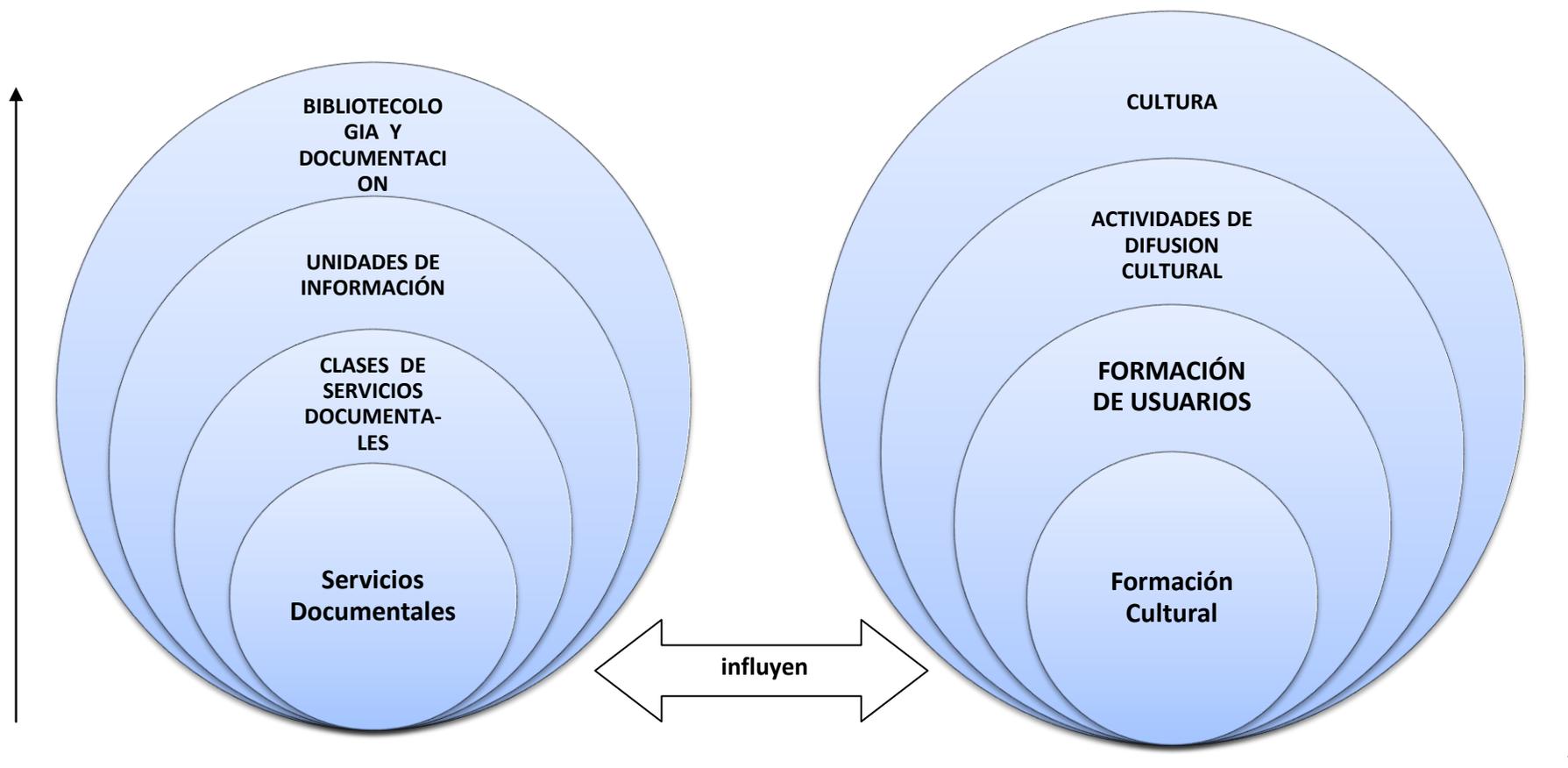
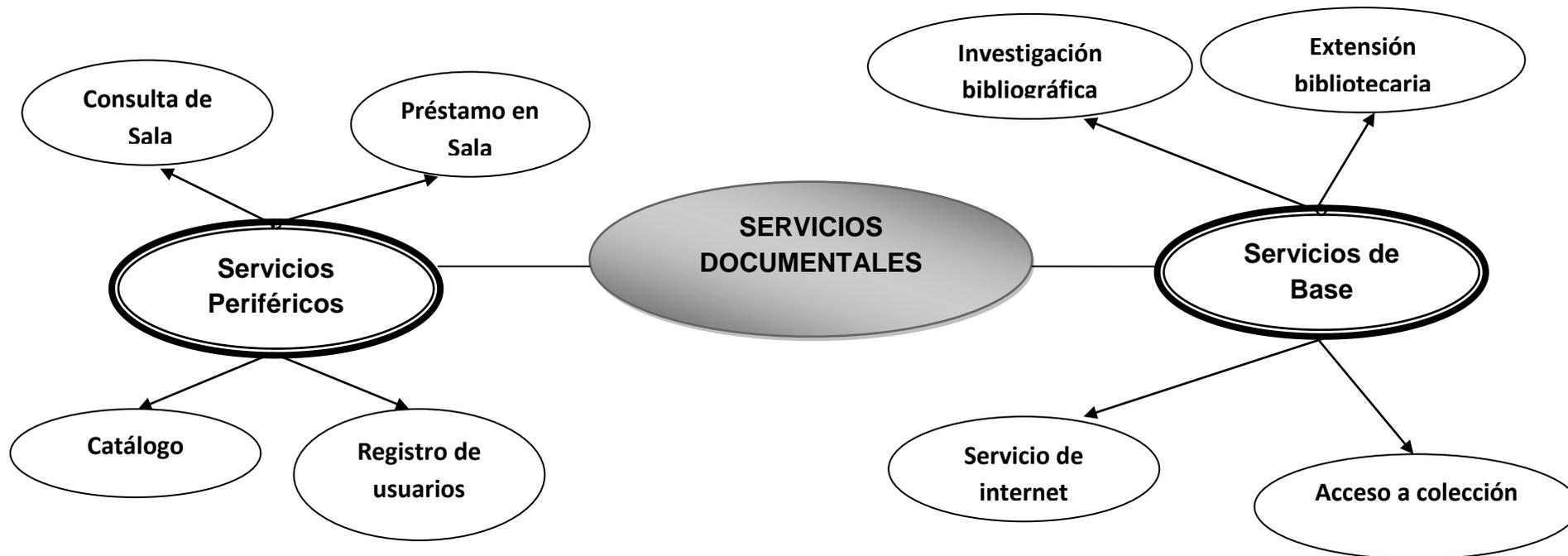


Grafico 2

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Jenny Altamirano

VARIABLE INDEPENDIENTE

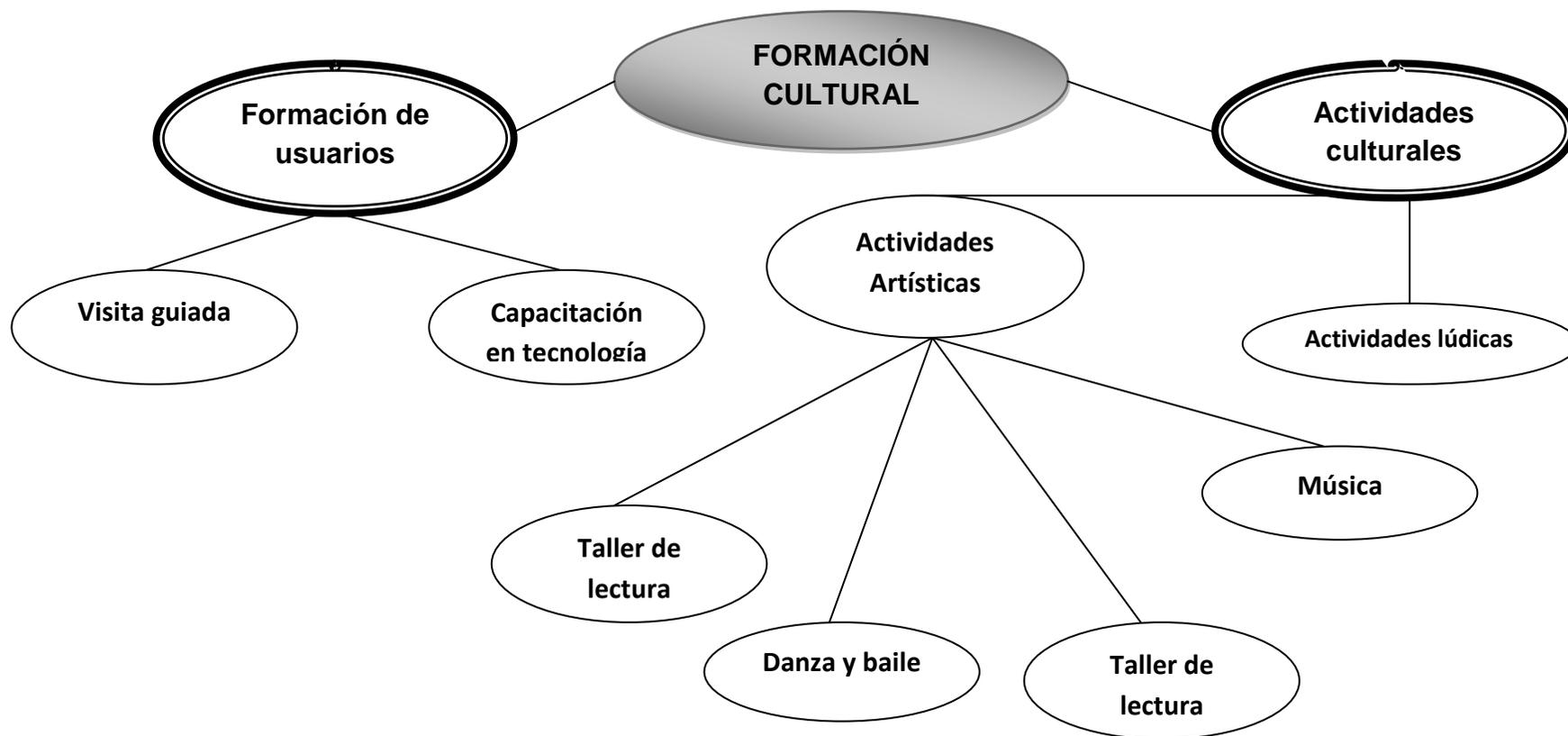


Contin. Grafico 2

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Jenny Altamirano

VARIABLE DEPENDIENTE



Contin. Grafico 2

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Investigadora

Conceptualizaciones que sustentan la variable independiente:

LA BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Con el transcurso del tiempo, cuando la información crece y se reproduce en forma vertiginosa, la necesidad de la información por parte de la sociedad se hace más apremiante y ante la falta de organización que prevalecía en las grandes bibliotecas, aparece la bibliotecología como una nueva disciplina con la que se inicia una nueva etapa, en la que se continúa con las actividades bibliotecarias y a la vez se estudia el comportamiento de los elementos que en ellas intervienen como son la información, los usuarios y los métodos de almacenamiento, la recuperación y difusión, entre otras.

En los estudios iniciales de la bibliotecología surgieron como son la clasificación, catalogación, administración de biblioteca, bibliografía e implica tanto la identificación de necesidades y recursos, como la representación y organización de la información y la satisfacción de los destinatarios.

La Bibliotecología tiene la tarea de resolver con su actividad la contradicción que se produce entre la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información y las necesidades, expresadas o no, de información y de formación de diferentes personas o grupos sociales.

Definición

La bibliotecología o biblioteconomía es el conjunto de actividades técnicas y científicas que tiene como finalidad el conocimiento de la información, de los materiales en que se presenta y del lugar en que se hace uso de ella, para con esto responder mejor en calidad y cantidad a las demandas de información que hace la sociedad www.wikipedia.com

“La bibliotecología es la recuperación y presentación clasificada, ordenada y valorada de documentos impresos, de vídeo y audio sobre un tema preciso, que puede ser un artículo, un sistema, un producto o un descriptor”
Gómez Hernández, J. A. (2002) www.openlibrary.org/. Es una ciencia interdisciplinaria: la más interdisciplinaria, pues, mantiene relación con distintas ciencias, claro que con unas características y un grado de intensidad muy distintos.

Actualmente, la Biblioteconomía se ha convertido en una ciencia interdisciplinaria que se mezcla con disciplinas como la Teoría de la comunicación, la información, la Informática, la Epistemología social, la Matemática, la Lingüística, la Teoría de los sistemas, la Psicología, la Sociología, la Demografía, la Política, y otras. Todo ello sin olvidar que la biblioteconomía sigue necesitando de otros conocimientos como la Historia de las bibliotecas, de los bibliotecarios, de documentos y del libro.

La documentación como ciencia documental se podría definir según Facultad de Traducción y Documentación (2010) <http://www.jcl.bcyi.es/InfoDOC>

La ciencia del procesamiento de la información. Integradora y globalizadora, se trata de una ciencia enriquecedora y generalista, de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar. Las ciencias de la documentación engloban, según la mayoría de los autores: la bibliotecaria, la archivística, la documentación y la museología.

Las bibliotecas poseen un fondo documental, que es el conjunto total de los documentos recibidos por una institución pública o privada para el ejercicio de sus actividades en ella, la clasificación ha jugado un papel vital en cuanto a los servicios y la administración de la información y las bibliotecas por que

ella permite ordenar por temas los libros o documentos y colecciones para así facilitar su recuperación por el usuario y pueda tener acceso libre a las estanterías y consultar directa y libre mente sin restricciones.

Para Rodríguez Luis, en su libro (2001) en su libro Base de Datos Documentales:

“Los documentos pueden ser *textuales* (manuscritos, mecanografiados o impresos), *iconográficos* (mapas, planos, dibujos, fotografías, diapositivas, etc.), *sonoros* (discos, cintas magnetofónicas, discos compactos), *audiovisuales* (cintas de video, películas cinematográficas), *electrónicos* (disquetes, CD.ROM, bases de datos, etc.), *virtuales* (webs, blogs.), y cualquier otra propuesta que el avance tecnológico pudiera plantear en el futuro”.

UNIDADES DE INFORMACIÓN

Las Unidades de Información (bibliotecas, centros de documentación) se encargan de satisfacer las necesidades de los usuarios. Este tipo de organización maneja variados tipos de información en diversas cantidades, actualizada y retrospectiva, en ambos casos esa información resulta vital en diversos momentos para que un individuo pueda tomar decisiones inteligentes.

Los usuarios son los miembros de una comunidad específica servida por una determinada Unidad de Información y que abarca tanto a usuarios reales como potenciales. Por lo tanto, un cliente o usuario, es un individuo que acude a una Unidad de Información para satisfacer una deficiencia de información. Es un personaje con un papel sumamente activo, razón de ser toda Unidad de Información.

Las Unidades de Información desean saber quiénes son sus clientes y como utilizan la información depositada en su acervo. Este conocimiento les permite establecer una tipología de usuarios que concurre a su Unidad, su comportamiento, necesidades y modo de transferirles el conocimiento que solicitan. Los estudios de usuarios permiten evaluar las colecciones de las Unidades de información ya que permiten conocer cuáles son las áreas más utilizadas, las que nunca son consultadas e identificar aquellas que deben ser mejoradas. Este tipo de estudios se puede implementar estableciendo una población de usuarios, analizando los documentos solicitados por los clientes, teniendo en cuenta la restricción idiomática y sus necesidades de información.

La conducta del usuario

La conducta del cliente de información se encuentra condicionada por las siguientes variables, según IFLA (2000):

- Entorno social
- Necesidad real de información
- Conciencia de su necesidad de información
- Motivación informacional
- Solución de su necesidad de información
- Disposición para informarse
- Actividad informativa del usuario

Entorno social: Está conformado por su nivel educativo y cultural, económico, destreza tecnológica. De acuerdo a estas el usuario tendrá interés por determinados temas de investigación, organización mental del tema a investigar, forma de entablar la comunicación, acceso a la

información, destreza en la búsqueda de información, contactos, equipamiento técnico, y más.

Necesidad real de información: está relacionada con su entorno, posición Económica y social, micro emprendimientos, necesidades laborales, académicas e investigativas.

Conciencia de su necesidad de información: en algunas ocasiones el usuario no tiene conciencia de su necesidad de información, es fundamental el asesoramiento que le puede brindar el gestor de información. El usuario se acerca a la Unidad de Información porque tiene cierta inquietud sobre algún tema pero aún no sabe que tiene necesidad de saber algo más respecto al mismo.

Solución de su necesidad de información: ante su necesidad de información y su motivación para estar informado el usuario trata de solucionar su problema de información, para ello toma las medidas necesarias para obtener la información por distintos medios, propios o a través de un gestor de información.

Actividad informativa del usuario: es el instante en el que el usuario recibe la información; la misma puede bajarla por sí mismo utilizando Internet o la herramienta electrónica que le suministra su Unidad de Información, directamente del gestor de información; luego, cuando termina la etapa de relevamiento de información debe seleccionar aquello que sea significativo dentro de la masa informativa obtenida.

Las necesidades de información

Teniendo en cuenta la conducta del cliente podemos afirmar que las

necesidades de información surgen en el individuo por diversos factores relacionados con su entorno social. El cliente que forma parte de una

comunidad se ve influenciado por la comunidad a la que pertenece y exterioriza sus necesidades de información.

Dichas necesidades deben ser satisfechas fundamentalmente para que el individuo pueda continuar perteneciendo a dicha comunidad, sintiéndose un miembro útil de la misma. La necesidad de información está directamente relacionada a una carencia de conocimiento y la necesidad de adquirirlo.

Rodríguez Luis (2000), al tratar el uso de los documentos, expresa que las Unidades de Información para resolver los problemas de sus clientes deberán efectuar una serie de investigaciones que les permita:

- “conocer a su comunidad de usuarios
- identificar sus necesidades
- determinar el grado de satisfacción de usuarios obtenido a través del uso del servicio provisto por la Unidad de Información. Para conocer este ítem existen diversos métodos y técnicas de recogidas de datos como: encuestas, entrevistas personales, estadísticas de uso, observación, nombradas anteriormente y que todos los colegas del área saben emplear con gran habilidad.”

Además, resulta efectivo aplicar las siguientes y ya antiguas reglas de biblioteconomía, según la página de internet (www.siiis.net/es/servicios-documentales):

Los libros están para que se utilicen. Los recursos de las Unidades de Información están para dar respuesta a las necesidades, demandas y

expectativas de los usuarios. El nivel de uso y de consulta es un aspecto importante en la evaluación de las mismas.

A cada lector su libro. No es suficiente que la biblioteca tenga el material, sino que esté disponible cuando el usuario lo pide. Este aspecto ayuda a evaluar el “índice de satisfacción” en relación con los servicios de la unidad. El usuario siempre debe recibir una respuesta satisfactoria a sus demandas. Si el funcionario conoce la colección, es posible que pueda sugerir otro ítem que le facilite al usuario responder a su inquietud.

A cada libro su lector. Aspecto fundamental que el centro de información tenga en cuenta que cada usuario tiene una necesidad informativa, por lo tanto debe dar respuesta satisfactoria a esta necesidad, con materiales de diversa índole.

Ahorrar tiempo al lector. Los servicios de información, además de preocuparse por satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, igualmente deben estar muy atentos para que sean accesibles y no demanden grandes esfuerzos que desmotiven al usuario.

La biblioteca es un organismo en expansión. Las Unidades de Información deben adaptarse a las nuevas exigencias, no sólo tecnológicas sino también, científicas y administrativas. La biblioteca debe sacar ventajas de estos cambios para brindarle a sus usuarios productos y servicios que se ajusten a la filosofía de la calidad total.

LA BIBLIOTECA

La biblioteca, ha cambiado con el correr de los años, ya no es la biblioteca que sólo reúne la información por reunirla, aunque este fenómeno o esta actividad hayan tenido su justificación y su relevancia en un momento determinado. Cuzzo, Gabriela al referirse a los servicios de la biblioteca

(2007) expresa: “El volumen o la cantidad de información que se produce obviamente está ligada a una demanda, al grado que la especificidad de los trabajos en cualquier área del conocimiento, requieren del diseño de ayudas personalizadas para cada una de estas áreas”; es decir, se requiere del apoyo de dispositivos capaces de manejar una gran cantidad de información además de analizarla y procesarla bajo enfoques especializados e interdisciplinarios.

Hemos llegado al punto que se caracteriza por la especificidad en donde el bibliotecario tendrá la obligación de conocer a profundidad lo distintivo de su profesión con respecto a las demás disciplinas; conocer la selección, la organización y diseminación de la información, considerada como la materia prima de su profesión independientemente en donde se encuentre, utilizando además la tecnología más apropiada según las necesidades de su comunidad. Más no por lo anterior tendrá la obligación de conocer y dominar la información desde todos los puntos de vista; lo más sano y adecuado es penetrar a cierto nivel de cada uno de sus aspectos y conocer de manera general el entorno que lo rodea.

Definición

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante. En el módulo de Administración y organización de bibliotecas de la Universidad Nacional de Loja (2007), manifiesta:

“Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando la biblioteca se encuentra en unos momentos transnacionales, derivados, entre otros

aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y culturales”,

A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida, según lo manifiesta Magan, José (2002, 21) en su libro Tratado básico de biblioteconomía:

- La diversificación de tipos de usuarios
- La diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (CD-ROM, videos, discos,)
- Una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación.

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

1. Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta.
2. Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas, y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado. Hay que tener en cuenta que éstos son los requisitos mínimos de una biblioteca, y no excluyen otros servicios y documentos, tanto de tipo clásico, o en soporte electrónico.

En la actualidad se considera a la biblioteca como un sistema de una serie

de elementos interrelacionados tendientes a conseguir un fin específico. “Es un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.” Enciclopedia Definición de. www.definicionde.com

Manuel Carrión la define en su Manual de Bibliotecas como “Una colección de libros debidamente organizada para su uso”. Hay que aclarar que Carrión toma el término libro en un sentido amplio como sinónimo de documento, esto es como soporte de información destinado a ser leído, y que contiene una parte del conocimiento social.

Importancia de las bibliotecas

Las bibliotecas siguen siendo piezas cruciales del sistema de educación e investigación, en su versión clásica de contenedoras de libros y a través de su oferta de acceso a textos provistos por los CD o Internet. En un mundo donde la información se ha convertido en uno de los bienes más preciados para el crecimiento económico, social y cultural de las naciones, contar con bibliotecas actualizadas y con recursos técnicos modernos resulta central, además, las bibliotecas son instrumentos insustituibles para los estudiosos, investigadores y especialistas. Por estas razones, las principales naciones del mundo cuidan e incrementan los tesoros de sus bibliotecas, las cuales se conciben como verdaderos manantiales de riqueza.

El Departamento de Cultura del Gobierno de Navarra (2000), concluye que: “Las bibliotecas son importantes herramientas educativas y culturales, destinadas a facilitar el acceso equitativo al mundo de los libros y a posibilitar el desarrollo cultural de los sectores más postergados, su objetivo como centro de documentación es facilitar la recuperación de documentos o de la información que estos contienen, es decir, hacer accesible el conocimiento,

para ello es necesario someter a los documentos a un tratamiento documental.”

La formación y desarrollo de la colección no es el fin único de la biblioteca, pero es un paso imprescindible para que pueda dar los servicios que le son propios. En este sentido se señala que cuando se establecen las prioridades de una biblioteca, las colecciones van antes que el personal, los servicios y las instalaciones.

Los centros de información juegan un papel muy importante dentro de la enseñanza ya que la biblioteca es la primera fuente de consulta para sus usuarios, sean estos estudiantes, maestros e investigadores, permitiéndoles enriquecer su instrucción, educación y cultura. Como también juegan un papel importante el bibliotecólogo que implícitamente se encargaría de motivar al educando en el hábito de la lectura e investigación a través de actividades dinámicas y recreativas. Y de esta manera convertirlos en adictos a la lectura, lo que ayudará a formar su personalidad, que es la base importante para el desarrollo de la sociedad.

Es importante tener presente que los centros de información o bibliotecas son instituciones que están a disposición de los diferentes tipos de usuarios sin considerar sean cuales sean sus recursos, raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral. Solamente deberá primar el afán de realizar la investigación deseada y para que este objetivo se lleve a cabo el bibliotecario o especialista en información está en la obligación de brindar todo el apoyo que el usuario necesita.

La biblioteca virtual

La aplicación de la tecnología de la información posibilita la definición de una nueva estrategia de desarrollo de las organizaciones documentales.

Entre ellas el establecimiento de espacios virtuales a través de los cuales los usuarios pueden acceder a las colecciones con independencia de las coordenadas espaciales o temporales.

Esto supone una reorganización de los procesos técnicos y administrativos que conforman la biblioteca: sus recursos materiales, humanos y servicios para dotarla de una infraestructura cliente-servidor adecuada. Actualmente, la incorporación cada vez mayor de materiales en soporte electrónico hace que la gestión de la colección de materiales en soporte tradicional incremente su complejidad, y aunque los recursos electrónicos, tarde o temprano, dominen en las bibliotecas digitales, éstas seguirán albergando materiales en soporte papel, formando parte de un servicio único que administre dos aspectos diferentes: recursos digitales y tradicionales.

Las funciones de la biblioteca

Junto a la evolución, la biblioteca debe conservar, y aún tiene que acrecentar, algunos de los objetivos que tradicionalmente han constituido su misión y su sentido. No se trata de hacerla perder su identidad, sino de mejorarla, incorporando muchas de las dimensiones de los servicios de documentación, respondiendo a factores como la exigencia de gran rapidez en las respuestas y suministro de documentos, y mayor especialización en el tratamiento y difusión de los contenidos informativos.

No se trata de por desconocimiento, despreciar la biblioteca como institución anticuada frente a los otros servicios de información. Se trata de adaptar la biblioteca avanzando en el enfoque científico de su gestión -objetivo que venimos reiterando de la biblioteconomía actual-, para que logre las funciones que le siguen siendo inherentes.

En la página www.sld.cu/galerias/servicios.calidad.en.bibliotecas, las

bibliotecas deben básicamente cumplir las siguientes funciones.

- Proporcionar los documentos

Una constante clásica y fundamental de la biblioteca, que no se tiene por qué abandonar, es que en muchas ocasiones su misión acaba cuando deja los documentos a disposición del lector, para que éste los disfrute, los conozca, los lea o los asimile por sí mismo.

- Ser un servicio de información.

A la vez, junto a su misión de proporcionar el documento, la biblioteca debe tener por objeto principal ser un servicio de información, que tanto la recoja como la estructure, la canalice e incluso la produzca.

- Contribuir a la formación de los usuarios por sí misma y en cooperación con el sistema educativo.

Ayudar a obtener los conocimientos necesarios para ser activo y creativo en nuestra sociedad, tanto a nivel profesional como intelectual, estético.

- Ser foco de cultura y el ocio creativo.

Entendida como participación en la cultura, recreo. No es la única vía de tiempo libre, pero es un medio poderoso para el ocio creativo. La biblioteca debe hacerlo a través de la extensión cultural en relación a la temática de su colección, su tipo, las necesidades o carencias de su entorno.

- Dar asesoramiento y consultoría sobre la información.

Las bibliotecas deben ir cubriendo, además, funciones de asesoramiento respecto de las crecientes fuentes de información. El investigador puede perderse en el mundo de la información por su sobreabundancia. La biblioteca es el organismo experto en la información, que gestiona para su uso independientemente del lugar y el soporte en que se presente. Debe colaborar en que se comunique y

asimile de forma eficaz.

- Ser un espacio de trabajo, estudio y convivencia.

La biblioteca, en esta época de información electrónica e inmaterial, debe mantener su dimensión física en tanto es una de sus misiones ser un espacio acogedor, un lugar de permanencia, de estancia, convivencia, comunicación, sociabilidad, que posibilite la reunión o encuentro de colectivos, personas diversas.

Las funciones principales de una biblioteca a criterio de Carrión Manuel (2001) en su Manual de Bibliotecas www.unlz.edu.ar/biblioteca/o-fondo son: La Colección, la Organización y la Difusión.

- **La colección**

El pilar básico de toda biblioteca radica en su colección. Esta debe ser organizada y difundida convenientemente. Se entiende por colección los fondos bibliográficos o documentales del centro de documentación o biblioteca (libros, publicaciones periódicas, folletos, manuscritos, música impresa...)

En el módulo de catalogación (2006) Universidad Estatal de Bolívar, “La colección no puede ser estática, ya que debe responder en todo momento a las necesidades de los usuarios, para lo cual se necesita mantener comunicación continua con estos”

La colección debe estar compuesta de todo tipo de documentos: impresos y electrónicos.

Además del libro, pueden formar la colección otros documentos como folletos, hojas sueltas, publicaciones seriadas, manuscritos, documentos cartográficos, música impresa o reproducida.

Gómez Hernández, J. A. (2002) www.openlibrary.org/ al referirse a la formación de la colección considera que debe seguir los siguientes pasos:

- Selección del fondo bibliográfico según las necesidades informativas del usuario
- Adquisición: compra, donativos, canje, Depósito legal.

- **Organización**

Es la función de la biblioteca que tiene por finalidad que el conocimiento se haga accesible a las demandas individuales de los usuarios. Se asienta en unas técnicas basadas en conocimientos teórico-científicos que se han ido adaptando a los distintos soportes (como resultado de la automatización). Enciclopedia Wikipedia www.wikipedia.com

Cuando el documento es adquirido, antes de formar parte de la colección, recibe tratamiento técnico en el que las operaciones más importantes son: clasificación y catalogación, que permiten la formación de los catálogos en las bibliotecas.

En la página de internet Fondo bibliográfico. Organización www.bn.gov.ar/descargas/catalogadores/presentacion_cancer_plaza.pdf, al hacer referencia a la función Organización de la biblioteca, expresa: “La descripción bibliográfica o catalogación se ha normalizado internacionalmente mediante las ISBD (Internacional Standard Bibliographical Description).

Para la clasificación de los fondos bibliográficos existen varios sistemas como:

- Clasification Decimal Dewey
- Library of Congreso
- BC of Bliss

- CDU

- **Difusión**

Es la principal tarea y objetivo de la biblioteca, que el conocimiento se haga accesible. “Los servicios que ofrece la biblioteca son: lectura de sala, servicio de préstamo, servicio de información y referencia, extensión bibliotecaria y cultural”.

Para la difusión de la información se organizan las siguientes tareas:

- Informar de las características de la colección, secciones de la biblioteca, horarios, cómo satisfacer la necesidad de información del usuario...
- Ayudar a los usuarios a utilizar los recursos informativos.

“La biblioteca existe para lograr determinados objetivos, que se alcanzan sometiendo sus elementos a organización. Además se relaciona con su entorno, retroalimentándose”, Módulo de Administración y Organización de Bibliotecas de la UNL. (2007).

Tipología bibliotecaria

Las bibliotecas se pueden clasificar atendiendo a varios criterios (usuarios, acceso, ámbito geográfico). En la página de internet www.unlz.edu.ar/biblioteca que hace referencia a la biblioteca, considera que las clasificaciones más utilizadas son las que proponen la Unesco y la Federación Internacional de Librerías.

- Bibliotecas Nacionales:

Las denominadas “bibliotecas nacionales” representan la cabecera del sistema de los estados. Están financiadas con fondos públicos y

cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural de cada país.

- Bibliotecas universitarias:

Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de

investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

- Bibliotecas escolares:

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

- Bibliotecas especializadas:

Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo.

- Bibliotecas públicas:

Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras

literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas.

En este sentido, deben ser mencionados los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, hasta dispone de dependencias con juguetes. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales.

Centro cultural comunitario

Se designa centro cultural comunitario y en ocasiones casa de la cultura al lugar en una comunidad destinado a mantener actividades que promueven la cultura entre sus habitantes.

Algunas casas de la cultura tienen bibliotecas, talleres culturales, cursos y otras actividades generalmente gratuitas o a precios accesibles para la comunidad. Este tipo de locales tienen una gran importancia para la preservación de la cultura local, sobre todo en comunidades rurales.

Los Centros Culturales Comunitarios, según la página de internet www.conviven.org.ar/centro-cultural.htm, “Buscan ampliar sus espacios de

expresión, siempre desde el eje temático de trabajar en la promoción de la educación para la vida, y en la convicción de que el hacer es un hacer junto a otros.”

En este sentido, se considera que una de las muchas carencias del citado contexto comunitario reside en la ausencia de espacios que proporcionen la Cultura como herramienta de socialización, para ello, “se intenta lograr un trabajo grupal con rasgos comunitarios, brindando capacitación en diferentes áreas que se traducen a la vez ámbitos de intercambio y construcción de otras experiencias grupales comunitarias” Cuzzo Gabriela (2007)

LOS SERVICIOS DOCUMENTALES

El interés de las personas por la conservación y la difusión de la información ha dado lugar al campo conocido como documentación. El resultado de éste interés común ha sido una gran variedad de medios de los cuales la sociedad puede disponer para su propia información. Hoy en día, podemos contar con servicios documentales más tradicionales, como bibliotecas o archivos, tanto con nuevas tecnologías, como Internet

Hidalgo G. (2008) en su módulo de enseñanza de análisis documental considera que “ La tecnología y con ella el internet aportan ciertas ventajas, como la comodidad de su utilización y la facilidad para encontrar todo tipo de información de forma rápida. Sin embargo, los medios más tradicionales siguen siendo los preferidos por aquellos que necesitan una información más concreta y especializada”.

Generalmente, en bibliotecas y archivos especializados, así como en ciertos centros comunitarios, encontramos personal cualificado para facilitar la búsqueda y recopilación de información: bibliotecarios, documentaristas,

esto hace que no hayan sido sustituidas totalmente por las nuevas tecnologías.

En referencia a los servicios documentales en la dirección electrónica www.sis.net/es/servicios-documentales, considera que:

El fondo documental recopila los documentos de mayor interés que publican las principales entidades del ámbito de lo social. Además, incorpora registros procedentes de revistas periódicas, entre las que se encuentran las principales revistas científicas del ámbito del trabajo social, la gerontología, la medicina, la sociología o la protección social. La base de datos también recoge la literatura gris – planes, informes, memorias y evaluaciones– que elaboran las distintas instituciones autonómicas, estatales e internacionales con competencias en el área de la acción social.

Más de dos tercios de todos los documentos que en la actualidad se incorporan a la base se almacenan en formato electrónico, lo que facilita tanto su recuperación como su difusión a las personas que deseen consultarlos.

TIPOS DE SERVICIOS DOCUMENTALES

Al abordar el tema de los tipos de servicios documentales en la dirección www.sld.cu/galerias/servicios_calidad_en_bibliotecas se establece dos tipos de servicios: los periféricos y los de base:

Servicios periféricos

Proporcionar la información adecuada en el momento oportuno, es el objetivo que persiguen los servicios bibliotecarios de la institución, por lo que se procura circular el material documental a través de los diversos tipos de préstamos y servicios especializados que van desde la

orientación hasta la recuperación específica de documentos impresos o en línea.

Las bibliotecas y Centros Culturales Comunitarios, ofertan servicios periféricos como:

- Orientación a Usuarios:

Es un servicio de orientación y asistencia permanente al usuario para que identifique los recursos y servicios que la biblioteca pone a su disposición, con el fin de capacitarlo para que pueda hacer una utilización ágil y oportuna de ellos.

- Consulta en sala:

Orientación presencial o vía telefónica y correo electrónico que se brinda a la comunidad institucional y público en general sobre los recursos y servicios que se ofrecen.

- Préstamo en sala:

La biblioteca funciona con la modalidad de estantería abierta y abre sus puertas al público en general. De las colecciones abiertas, los usuarios pueden utilizar los documentos en las salas de lectura.

- Préstamo interbibliotecario.

Los usuarios externos pueden tener acceso a documentos, libros en forma de préstamo entre bibliotecas debidamente diligenciado por la institución que solicita, atemperándose a seguir las normas establecidas en la biblioteca.

- Catálogo de biblioteca.

Es un registro de todos los artículos bibliográficos encontrados en una

biblioteca. Un artículo bibliográfico puede ser cualquier entidad de información que se considera material de la biblioteca o un grupo de materiales de biblioteca por lo que es relevante al catálogo y a los usuarios de la biblioteca.

El catálogo de fichas ha sido familiar a los usuarios de biblioteca por generaciones, pero ha sido substituido con eficacia por el catálogo en línea el cual es de acceso público. Algunos todavía refieren al catálogo en línea como “catálogo de fichas.” Algunas bibliotecas han eliminado su catálogo de fichas a favor del OPAC con el fin del espacio del ahorro para el otro uso, tal como estantería adicional.

Servicio de base

Gómez Hernández, J. A. (2002) en su documento Gestión de bibliotecas www.openlibrary.org/, considera como servicios de base a:

- La investigación bibliográfica
Búsqueda de información sobre una cuestión determinada, que debe realizarse de un modo sistemático, constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta desarrolla la capacidad investigativa del usuario.
- Extensión bibliotecaria.
Actividades que apoyan las labores académicas y culturales que en la institución se realizan.
- Reproducción de Documentos:
Para comodidad de los Usuarios debe disponer del servicio de reproducción de documentos, con servicio de fotocopiadoras con el sistema de autoservicio

Conceptualizaciones que sustentan la variable independiente

LA CULTURA

Dar importancia a la cultura en nuestras vidas es fundamental para poder ejercitar la sensibilidad, el entendimiento, el razonamiento y la comunicación que necesitaremos aplicar en nuestro comportamiento social o ideológico. Lectura, escritura, música, pintura, escultura, arquitectura, historia, filosofía, ciencia y muchos más temas nos ofrecen un amplio abanico donde poder buscar respuestas o crearnos preguntas, pero también existe la cultura popular donde los usos y costumbres de otras personas también pueden enriquecerte tanto como las anteriores.

La cultura ha sido y es el intento diario y sistemático de los seres humanos por buscar solución a cada impedimento en cualquier época y lugar, que logra transformar al mundo circundante y a su vez tiene un efecto de cambio sobre sí mismo.

En los hechos culturales están siempre presentes la intencionalidad de mujeres y hombres que con sus acciones laborales conscientes y transformadoras de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento, pretenden resolver los problemas y obstáculos que entorpecen el desarrollo de su vida y definir sus concepciones sobre el mundo circundante y sus misterios.

Rodríguez Maribel (2000), en la Universidad Pedagógica “Raúl Gómez García”, al definir la cultura considera que esta:

Es el elemento integrante de la nacionalidad, se nutre y sostiene de las raíces populares de que ésta se ha formado y que le van a imprimir un carácter propio. Cada pueblo es protagonista de su

cultura, por lo tanto, la cultura representa para los pueblos su más completa y entrañable manifestación.

Es deseable el hecho de que los basamentos culturales nacionales sean el principal sostén, pero no es saludable ni posible abstraerse de la realidad que rodea a los seres humanos y mucho menos negar la importancia de recibir, con espíritu crítico, los aportes del mundo.

La cultura, es definida por el diccionario Wikipedia www.wikipedia.com, como “el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad se manifiesta”. Como tal incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Desde otro punto de vista se puede decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano.

Elementos de la cultura

La cultura forma todo lo que implica transformación y seguir un modelo de vida. Los elementos de la cultura se dividen en:

- Concretos o materiales: fiestas, alimentos, ropa (moda), arte plasmado, construcciones arquitectónicas, instrumentos de trabajo (herramientas), monumentos representativos históricos.
- Simbólicos o espirituales: creencias (filosofía, espiritualidad/ religión), valores (criterio de juicio moral y/o ética), actos humanitarios, normas y sanciones (jurídicas, morales, convencionalismos sociales), organización social y sistemas políticos, símbolos (representaciones de creencias y valores), arte (apreciación), lenguaje (un sistema de comunicación simbólica), tecnología y ciencia.

Dentro de toda cultura hay dos elementos a tener en cuenta:

- Rasgos culturales: porción más pequeña y significativa de la cultura que da el perfil de una sociedad. Todos los rasgos se transmiten siempre al interior del grupo y cobran fuerza para luego ser exteriorizados.
- Complejos culturales: contienen en si los rasgos culturales en la sociedad.

Soto Lauro al exponer los elementos de la cultura en la página <http://www.mitecnologico.com/>, manifiesta que “la Cultura puede descomponerse a partir de la idiosincrasia de los pueblos, pero, para facilitar su análisis establece fundamentalmente dos dimensiones:

- cultura material, y
- cultura inmaterial.”

Cultura material

- La manufactura o cultura material agrupa aquellos elementos físicos, materiales que han sido creados o usados por el ser humano para satisfacer sus necesidades tanto primarias como secundarias. Entre éstos se incluye desde elementos tales como la flecha y piedras usadas como herramientas, hasta la más alta tecnología contemporánea como computadores, motores, etc., pasando por todos los otros elementos materiales que son usados por nosotros a diaria como pocillos, mesa, auto, espejo, etc.

Cultura inmaterial

- La ideofactura se compone de todos los elementos intangibles,

abstractos, entre las que se cuentan creencias, valores, tradiciones, normas, moral, costumbres, leyes, comunicación simbólica o lenguaje, y otros.

ACTIVIDADES DE DIFUSION CULTURAL

“Las actividades de difusión propician la divulgación de la cultura, aunque influyen las expresiones culturales más recientes que ocurren en el barrio, en los nuevos acontecimientos científicos, políticos sociales y artísticos entre otros”, según Rodríguez Maribel 2000 maribel5711222@yahoo.es

Pueden ser visitas guiadas y que aun cuando no existan en el territorio pueden ser conocidas a través de diversos software educativos, se puede investigar y comentar sobre ellos.

En el blog <http://culturab.blogspot.com/>, al referirse a la cultura en general, considera que existen diversas actividades culturales que llegan a la colectividad aumentando o modificando su acervo cultural y social, entre ellas cita:

Las actividades artísticas necesitan y pueden expresarse en el lenguaje propio en las diferentes manifestaciones artísticas ya sea a través del teatro, la danza, la música o las artes plásticas. En las unidades de información estas actividades pueden y deben incorporar a los usuarios como fomento a su formación cultural y académica:

La danza o el baile es la ejecución de movimientos que se realizan con el cuerpo, principalmente con los brazos y las piernas, que van acorde a la música que se desea bailar. Dicha danza tiene una duración específica que

va desde segundos, minutos, e incluso hasta horas y puede ser de carácter

artístico, de entretenimiento o religioso.

Cabe destacar, que la danza es también una forma de expresar nuestros sentimientos y emociones a través de gestos finos, armoniosos y coordinados, y con ello, transmitir un mensaje a la audiencia. Entonces, la danza, en muchos casos, también es una forma de comunicación, ya que se usa el lenguaje no verbal. Es una de las pocas artes donde nosotros mismos somos el material y punto de atención. Es un arte bello, expresivo y emocionante en muchos aspectos, tanto para los que disfrutan con su contemplación, como para los que bailan en ése momento.

El teatro es la rama del arte escénico relacionada con la actuación, que representa historias frente a una audiencia usando una combinación de discurso, gestos, escenografía, música, sonido y espectáculo. Es también el género literario que comprende las obras concebidas para un escenario, ante un público.

En adición a la narrativa común, el estilo de diálogo, el teatro también toma otras formas como la ópera, el ballet, el mimo, la ópera china y la pantomima.

Artes plásticas se entiende una clase de arte al mismo nivel que las artes escénicas, las artes musicales y las artes literarias.

Las artes plásticas se diferencian de todas aquellas en su forma de expresión, ya que utilizan materias flexibles o sólidas, moldeadas, dispuestas o modificadas de cualquier otra forma a voluntad por el artista. Dentro de ellas existe la arquitectura, la pintura y escultura, como el grabado, unas artes decorativas y artes industriales, como la cerámica, la fotografía, la alta

costura o la joyería.

La música como toda manifestación artística, es un producto cultural. El fin de este arte es suscitar una experiencia estética en el oyente, y expresar sentimientos, circunstancias, pensamientos o ideas. La música es un estímulo que afecta el campo perceptivo del individuo; así, el flujo sonoro puede cumplir con variadas funciones (entretenimiento, comunicación, ambientación.).

Según la definición tradicional del término, el arte de organizar sensible y lógicamente una combinación coherente de sonidos y silencios utilizando los principios fundamentales de la melodía , la armonía y el ritmo, mediante la intervención de complejos procesos psico-anímicos.

El concepto de música ha ido evolucionando desde su origen en la antigua Grecia, en que se reunía sin distinción a la poesía, la música y la danza como arte unitario. Desde hace varias décadas se ha vuelto más compleja la definición de qué es y qué no es la música, ya que destacados compositores, en el marco de diversas experiencias artísticas fronterizas, han realizado obras que, si bien podrían considerarse musicales, expanden los límites de la definición de este arte.

Los deportes son toda aquella actividad física que involucra una serie de reglas o normas a desempeñar dentro de un espacio ó área determinada (campo de juego, cancha, tablero, mesa, entre otros). A menudo asociada a la competitividad deportiva.

El deporte se refiere normalmente a actividades en las cuales la capacidad física pulmonar del competidor son la forma primordial para determinar el resultado (ganar o perder); sin embargo, también se usa para incluir actividades donde otras capacidades externas o no directamente ligadas al

físico del deportista son factores decisivos, como la agudeza mental o el equipamiento.

Los deportes mentales son un entretenimiento tanto para quien lo realiza como para quien observa su práctica, damas, ajedrez, yunzi, bolos,

Las actividades lúdicas como su nombre lo indica tienen como base el juego y son una forma de recreación del individuo, que es una vía para formar valores y contribuyen también a la formación de la conciencia estética. Estas actividades se reconocen con los juegos participativos, juegos deportivos, los juegos de socialización.

La lúdica se entiende como una dimensión del desarrollo de los individuos, siendo parte constitutiva del ser humano. El concepto de lúdica se refiere a la necesidad del ser humano, de comunicarse, de sentir, expresarse y producir en los seres humanos una serie de emociones orientadas hacia el entretenimiento, la diversión, el esparcimiento, que nos llevan a gozar, reír, gritar e inclusive llorar en una verdadera fuente generadora de emociones.

La Lúdica fomenta el desarrollo psico-social, la conformación de la personalidad, evidencia valores, puede orientarse a la adquisición de saberes, encerrando una amplia gama de actividades donde interactúan el placer, el gozo, la creatividad y el conocimiento.

Actividades lectoras

“La lectura es el proceso de la recuperación y comprensión de algún tipo de información o ideas almacenadas en un soporte y transmitidas mediante algún tipo de código, usualmente un lenguaje, que puede ser visual o táctil”.
Enciclopedia Definición de www.definicionde.com

Otros tipos de lectura pueden no estar basados en el lenguaje tales como la notación o los pictogramas. Las actividades lectoras que implementan las bibliotecas están encaminadas al desarrollo del gusto por la lectura y sobre todo su comprensión.

Objetivo: Desarrollar la capacidad lectora a través de actividades como talleres

Finalidad: Que el usuario pueda acceder al contenido del texto como instrumento de aprendizaje de conocimientos, de enriquecimiento y de gozo personal.

Importancia de la lectura

La lectura constituye un vehículo para el aprendizaje, para el desarrollo de la inteligencia, para la adquisición de cultura y para la educación de la voluntad. La lectura no solo proporciona información (instrucción) sino que forma (educa) creando hábitos de reflexión, análisis, esfuerzo, concentración... y recrea, hace gozar, entretiene y distrae.

La lectura tiene una gran importancia en el proceso de desarrollo y maduración de los individuos. Desde hace unos años se está notando un creciente interés de los padres, de la sociedad por la lectura, quizá porque saben -se les dice así desde los medios de comunicación- la relación que existe entre lectura y rendimiento escolar, expresa Olga Ayuso citada en la página de internet <http://www.disfrutalalectura.com/>

El potencial formativo de la lectura va más allá del éxito en los estudios; la lectura proporciona cultura, desarrolla el sentido estético, actúa sobre la formación de la personalidad, es fuente de recreación y de gozo.

Fomento de la lectura

- Se ha de desarrollar en los usuarios el ser receptivos al mensaje y las ideas de escrito.
- La biblioteca debe disponer de una zona apta para leer de manera informal.
- La selección de textos de lectura acorde a la edad y necesidad del usuario
- Es importante la figura del responsable de la biblioteca.

Estrategias para entender el texto lector

Habilidades y procesos relacionados con ciertas claves para entender el texto propone Lomas Pastor, Carmen citada en la http://www.luventicus.org/articulos/02A001/lectura_comprehensiva.

- Habilidades de vocabulario: para enseñar a los alumnos aquellas habilidades que les permitirán determinar por cuenta propia, con mayor independencia el significado de las palabras. Tales habilidades incluyen:
- Claves contextuales: el lector recurre a las palabras que conoce para determinar el significado de alguna palabra desconocida.
- Análisis estructural: el lector recurre a los prefijos, sufijos, las terminaciones inflexivas, las palabras base, las raíces verbales, las palabras compuestas y las contracciones para determinar el significado de las palabras.
- Habilidades de uso del diccionario: para que el lector tenga facilidad de buscar vocabulario desconocido y dudosa escritura.

- Identificación de la información relevante en el texto: son las habilidades que permiten identificar en el texto la información relevante para los propósitos de la lectura. Tales habilidades incluyen:
 - *Identificación de los detalles narrativos relevantes*: el lector recurre a su conocimiento de la estructura posible de la historia para identificar la información que le permita entender la narración.
 - *Identificación de la relación entre los hechos de una narración*: tras identificar los elementos fundamentales de un relato, el lector determina cómo se relacionan para comprender globalmente la historia. Para ello, el niño o niña han de entender los siguientes procesos: causa y efecto y secuencia.
 - *Identificación de la idea central y los detalles que la sustentan*.
 - *Identificación de las relaciones entre las diferentes ideas* contenidas en el material: el lector aprende a reconocer e interpretar las siguientes estructuras expositivas: descripción, agrupación, causa y efecto, aclaración, comparación.

- Lectura crítica: se enseña al lector a evaluar contenidos y emitir juicios a medida que lee. Se enseña al lector a distinguirla opiniones, hechos, suposiciones, prejuicios texto.

FORMACIÓN DE USUARIOS

Se le conoce como formación de usuarios al “conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca”, según el diccionario libre www.definicion.com-. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización,

selección, evaluación y utilización de datos e información.

Carpallo Antonio (2006) al referirse a la formación de usuarios en la página electrónica <http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/> considera que la formación de usuarios conocida también como educación documental debe ocupar un espacio importante dentro de las actividades que se planifiquen y se lleven a cabo desde la biblioteca. Y debe ser así porque esta educación documental puede contribuir a ayudar a que los usuarios del centro sean capaces de obtener información de calidad, a que sean autónomos en un mundo rico en información y en un entorno en constante evolución, en una sociedad en la que la recogida, selección, recuperación y transmisión de información deben constituir aprendizajes imprescindibles en los que el usuario cuente con estrategias para desarrollar sus capacidades por sí mismo. Consecuentemente, la educación documental debe contribuir a que los beneficiarios afronten con garantías el reto de aprender.

Nayar Leonor (2009) en su libro *Comunicación efectiva con los usuarios*, considera que:

“la formación de usuarios independientes en el acceso y manejo de la información es una necesidad urgente en la sociedad tecnológica en la que nos movemos. Numerosas instituciones culturales –como la Unesco, la American Library o el IFLA – recomiendan tanto a los centros docentes como a las bibliotecas públicas que insistan en su labor de habilitación de sus usuarios en las técnicas de trabajo intelectual porque será el único modo de que estén capacitados para sobrevivir a la avalancha de información que se les viene encima”.

Los beneficiarios de la biblioteca deben manejar las ciertas técnicas bibliotecarias como para entender catálogos, sistemas de clasificación y ordenación, automatización, la creciente diversificación de soportes informativos y documentales, el aumento de producción bibliográfica y

documental. La irrupción de las Tecnologías Avanzadas de la Información y de la Comunicación abre un espectacular horizonte de posibilidad, pero exige el dominio de nuevas destrezas lectoras. Por eso es generalizada la tendencia a dotar al usuario de mayor autonomía en el acceso y elección de documentos.

La Formación de Usuarios de la Biblioteca, comprende el conjunto de acciones que desde cada una de las bibliotecas se desarrollan, con el fin de:

- Dar a conocer sus servicios entre los usuarios.
- Dar a conocer los diversos recursos de la Biblioteca.
- Formar a los distintos usuarios en el manejo de las herramientas que la Biblioteca pone a su disposición.
- Enseñar las instalaciones de las bibliotecas. (Rodríguez Maribel 2000)

Acciones de formación de usuarios

- Introdutorias: Acciones destinadas especialmente a personas que toman contacto por primera vez con la biblioteca. Se trata de visitas guiadas a las instalaciones con información general sobre horarios, servicios, formación inicial en el manejo del OPAC.
- Generales: Acciones que dan a conocer un servicio en general, tal como el acceso a las bases de datos, la consulta de revistas electrónicas, los diversos tipos de préstamo o la navegación por nuestra página web.
- Especializadas: Tutoriales concretos sobre un recurso específico, como por ejemplo la solicitud del préstamo interbibliotecario o el acceso al catálogo.

Sobre el conocimiento y acceso a una biblioteca en la página de internet

<http://www.absysnet.com/experiencias/experiencias>, se considera que los usuarios deben familiarizarse con la biblioteca, conocer su organización y funcionamiento y con capacidad de acceder a cualquier documento, para obtener información o para disfrutar con su lectura.

FORMACIÓN CULTURAL

La formación cultural de la sociedad, en la actualidad, constituye un objetivo de vital importancia en la formación cultural de los individuos. La formación cultural de los usuarios resulta un proceso sumamente complejo, ser capaz de percibir adecuadamente la belleza de la cultura, de disfrutarla, sentirla y expresarla es el resultado de un cuidadoso estudio por parte de los educadores, del arte y la literatura, así como de todas aquellas formas de la conciencia social que hacen más atractiva la vida de los hombres, sus relaciones de trabajo, matizan sus emociones, agudizan su sensibilidad y le ayudan a captar las formas y sonidos de la naturaleza.

Determinar las necesidades de los usuarios potenciales o reales es importante para conocer sus deseos en materia de prestaciones documentales. Con tal fin, se debe definir los criterios de búsqueda, formular las estrategias adecuadas y emplear las herramientas necesarias.

Necesidades de Información.

Es importante que el usuario aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación.

Podemos señalar tres estadios de necesidades de información:

- *Necesidad real*, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.
- *Necesidad expresada*, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.
- *Necesidad reconocida*, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información.

En esta tarea juega un papel clave la búsqueda, procedimiento documental mediante el cual podemos obtener el conjunto de informaciones y documentos necesarios para resolver cualquier problema de investigación o información que se nos plantee.

Una búsqueda bibliográfica responde siempre a unas necesidades de información previas, de tal manera que se puede considerar cualquier operación de búsqueda como la respuesta de un sistema a una demanda previa representada a través de unas necesidades de información. El problema que plantea toda ecuación necesidades-búsqueda es el establecimiento de la correlación precisa entre ambas de tal manera que los resultados se adecuen lo máximo posible a la formulación de la necesidad. Por ello es imprescindible aquilatar con precisión la secuencia en la que se produce esta, los márgenes, las limitaciones y su extensión.

Establecer los criterios de búsqueda

Para concretar las necesidades de información será preciso aclarar una serie de cuestiones que servirán para perfilar con precisión qué es lo que se busca y cuál puede ser el punto de partida del proceso, para ello será imprescindible, según Mañá Teresa 2001 en la dirección electrónica <http://www.plec.es/documentos:>

- Definir los objetivos y finalidad de la búsqueda.

Lógicamente no es lo mismo una búsqueda bibliográfica efectuada con fines de investigación, como la realización de una tesis doctoral, que una búsqueda para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal. Así pues, es necesario saber cuál es la finalidad de la consulta.

- Concretar lo que ya sabe sobre el tema.

Esto permitirá contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda, y por otra parte evita la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida.

En este sentido toda búsqueda procede como una investigación que evoluciona a partir de pistas.

Cuanto mayor sea el número de pistas que poseamos mayores serán las posibilidades de desarrollo de las mismas.

En esta fase el estudiante ha de explorar sus propios conocimientos, pero también los ajenos.

- Consulta de expertos

La comunicación interpersonal administrador de la biblioteca es muy importante en el proceso de aprendizaje para obtener la información requerida en el contexto y realidad que le rodea.

2.5 HIPÓTESIS

2.5.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

El servicio documental influirá positivamente en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo.

2.5.2 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente:

- Servicio Documental

Variable Dependiente:

- Formación Cultural

2.5.3 UNIDADES DE OBSERVACIÓN

- Directora del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo
- Usuarios
- Funcionarios

2.5.4 TÉRMINO DE RELACIÓN

- Influye positivamente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

La investigación realizada es cualitativa y cuantitativa, pues, buscó primeramente considerar y vislumbrar los procesos tomando en cuenta un enfoque contextualizado, así como la percepción que los involucrados tienen de la realidad, la cual se asume como una realidad dinámica; como también la investigación tiene características cuantitativas ya que, buscó las causas y la explicación de los hechos estudiados y estuvo orientada a la comprobación de una hipótesis.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de desarrollar, respaldar y profundizar la presente investigación, la investigadora se apoyó en:

- a. Bibliografía – Direcciones electrónicas
- b. De campo: Registro de Encuestas y Entrevistas.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación fue *exploratoria*, pues, sondeó el problema y aplicó una metodología flexible a partir de la búsqueda de documentación bibliográfica que sustente la investigación a partir de las diversas teorías, conceptos de diversos autores.

Nivel de *asociación de variables*, que conllevó a determinar el grado de relación y el comportamiento de la variable independiente *servicio*

documental en función de la variable dependiente *formación cultural de los usuarios*.

El nivel de investigación descriptiva para lo cual se consideró los datos obtenidos de la población en estudio a través de la aplicación de encuestas y entrevistas.

El nivel explicativo que a partir de la comprobación de la hipótesis se llega a la propuesta como alternativa de solución considerando las necesidades y requerimientos de los usuarios para fortalecer su formación cultural.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo investigado en este trabajo, corresponde a los usuarios diarios que atiende el Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo.

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Usuarios del Centro Cultural Comunitario	55	100%
Directora	1	100%
Funcionarios	2	100%
TOTAL	56	100%

Tabla 1: Población y muestra
Elaborado por. Jenny Altamirano

En consideración de que se trata de un universo pequeño lo cual permitió tener una total confianza de los resultados, no se aplicó muestreo y se trabajó con toda la población del objeto de estudio que da una mayor confiabilidad de los datos.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: *El servicio documental*

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS.	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Proporcionar la información adecuada en el momento oportuno través de los diversos tipos de prestaciones periféricas y de base tanto de documentos impresos como en línea	<p>1. Prestaciones periféricas</p> <p>2. Prestaciones de base</p>	<p>Orientación de usuarios</p> <p>Préstamo en Sala</p> <p>Catálogo</p> <p>Registro de usuarios</p> <p>Acceso a colección</p> <p>Servicio de internet</p>	<p>1.1 ¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que Ud. requiere?</p> <p>1.2 ¿El Centro Cultural Comunitario brinda orientación y asistencia al usuario para que identifique los recursos y servicios de la biblioteca?</p> <p>1.3 ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?</p> <p>1.4 ¿El Centro Comunitario ofrece Préstamos en sala?</p> <p>1.5 ¿Existe un catálogo de fichas para acceder a la información?</p> <p>2.1 ¿Se registra Ud. como usuario de la biblioteca?</p> <p>2.2 ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?</p> <p>2.3 ¿Considera que Ud. puede buscar información sin apoyo?</p> <p>2.4 Cuenta el Centro Cultural con servicio de internet?</p>	<p>Encuesta dirigida a los usuarios del Centro Cultural Comunitario</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista estructurada a la directora y funcionarios del Centro Cultural Comunitario</p> <p>Cuestionario semi-estructurado.</p>

Tabla 2: Operacionalización de variables

Fuente: Marco Teórico

Elaboración: Jenny Altamirano

VARIABLE DEPENDIENTE: **Formación cultural de usuarios**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS.	TÉCNICAS – INSTRUM.
Conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para fortalecer la formación de usuarios a través de actividades culturales.	1. Formación de usuarios 2. Actividades culturales	-Capacitación en tecnología -Actividades artísticas- Actividades lúdicas	1.1 ¿Brinda capacitación tecnológica el Centro Comunitario? 1.2 ¿Qué actividades de las siguientes ofrece el Centro Comunitario? 1.3 La biblioteca le facilita documentos para llevar a su casa? 2.1 ¿Participa usted en los talleres organizados por el Centro Comunitario? 2.2 ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios? 2.3 ¿En cuáles de las siguientes actividades lúdicas participaría?	Encuesta dirigida a los usuarios del Centro Cultural Comunitario. Cuestionario. Entrevista estructurada a la directora y funcionarios del Centro Cultural Comunitario Cuestionario semi-estructurado.

Tabla 2 (cont.)

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información de la investigación se concreta en la descripción de los siguientes elementos:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	-Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué personas u objetos?	-Usuarios del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinlo
¿Sobre qué aspectos?	-Servicios documentales -Formación cultural del usuario
¿A Quién?	-Investigadora Jenny Altamirano
¿Cuándo?	-Noviembre 2011
¿Dónde?	-Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinlo
¿Cuántas veces?	-Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	-Encuesta aplicada a los usuarios
¿Con qué?	-Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	-En la Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinlo

Tabla 3: Plan de recolección de la investigación
Elaborado por: Jenny Altamirano

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

TÉCNICAS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
Información primaria	Encuesta	Cuestionario elaborado
Información secundaria	Libros de bibliotecología y documentación. Manual de bibliotecología Páginas electrónicas	Lectura científica

Tabla 4. Plan de procesamiento de la información 61
Elaborado por: Jenny Altamirano

La información recopilada mediante los instrumentos de investigación, como es la encuesta aplicada a los 55 usuarios diarios del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinllo, siguió los siguientes pasos:

- a. **Revisión crítica de la información recogida:** Se realizó la depuración de la información.
- b. **Tabulación de la información:** Se procedió a tabular los datos obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos.
- c. **Presentación de los datos:** luego de la tabulación se procedió a procesarla de tal manera que los resultados se visualicen en gráficos y tablas estadísticas.
- d. **Análisis de resultados:** Se destacó las relaciones fundamentales

de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

- e. **Interpretación de resultados:** Se interpretó los resultados con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- f. **Comprobación de la hipótesis y selección del estadígrafo:** Se eligió la prueba Chi Cuadrado, consistente en determinar en primer lugar los valores esperados y luego, los valores observados para relacionarlos y verificar la hipótesis.
- g. Finalmente **se estableció conclusiones y recomendaciones**

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO DE SAN BARTOLOMÉ-PINLLO

TABLA 5, PREGUNTA I: ¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda los servicios documentales que Ud. requiere?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	9%
PARCIALMENTE	16	29%
NO	34	62%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano

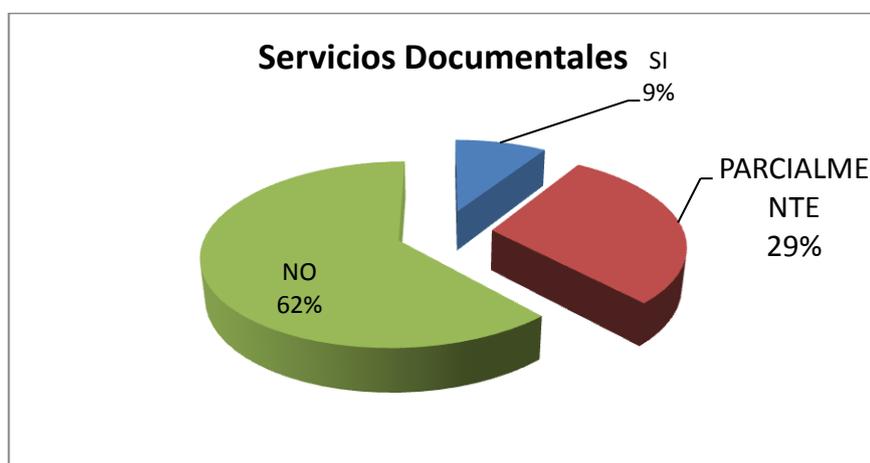


GRÁFICO 3

Análisis

El 9% de usuarios considera que el Centro Cultural Comunitario si brinda todos los servicios bibliotecarios que requiere, en contraste con el 91%

que considera que no y un 29% considera que lo hace parcialmente.

Interpretación

Los Usuarios demuestran insatisfacción porque el Centro Comunitario no brinda los servicios documentales que requiere lo cual trunca sus necesidades de información adecuada en el momento oportuno a pesar de ser éstos el objetivo que persiguen los servicios bibliotecarios y no tener el acceso completo a ella, por lo que se debería circular el material documental a través de los diversos tipos de préstamos y servicios especializados que van desde la orientación hasta la recuperación específica de documentos impresos o en línea.

TABLA 6, PREGUNTA II: ¿El Centro Cultural Comunitario brinda orientación y asistencia al usuario para que identifique los recursos y servicios de la biblioteca?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	19	35%
PARCIALMENTE	33	60%
NUNCA	3	5%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios
Elaboración: Jenny Altamirano



GRÁFICO 4

Análisis

El 35% de los usuarios del Centro Cultural Comunitario responden que Si brinda orientación y asistencia, el 60% que lo hace parcialmente y el 5% que nunca lo hace.

Interpretación

La orientación al usuario es un servicio de orientación y asistencia permanente al usuario para que identifique los recursos y servicios que la biblioteca pone a su disposición, con el fin de capacitarlo para que pueda hacer una utilización ágil y oportuna de ellos, sin embargo en el Centro Comunitario se lo hace parcialmente.

TABLA 7, PREGUNTA III: ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	55	100%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano



GRÁFICO 5

Análisis

El ciento por ciento de los usuarios responde que el Centro Comunitario no posee una bibliografía actualizada.

Interpretación

Los resultados obtenidos en esta pregunta no cumplen con los objetivos básicos de una biblioteca pues, el usuario tiene necesidad de información pertinente, precisa, actualizada para cubrir sus requerimientos investigativos.

TABLA 8, PREGUNTA IV: ¿El Centro Cultural Comunitario ofrece préstamos en sala?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	18%
PARCIALMENTE	30	55%
NUNCA	15	27%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios
Elaboración: Jenny Altamirano

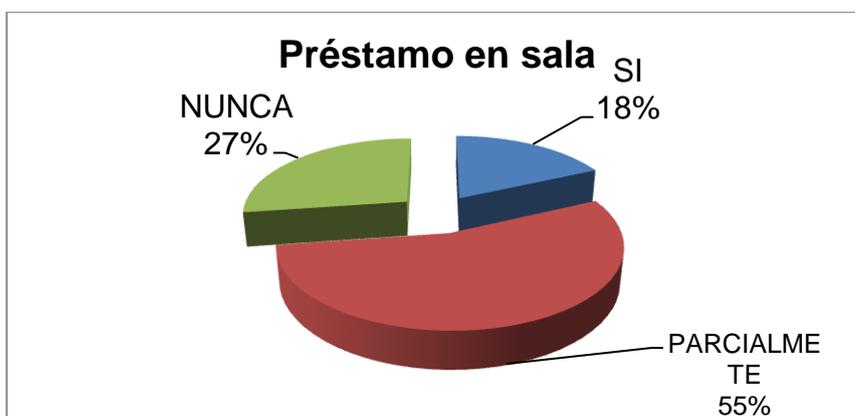


GRÁFICO 6

Análisis

El 18% de usuarios considera que el Centro Cultural Comunitario si ofrece el servicio de préstamo en sala, el 55% considera que lo hace parcialmente y el 27% manifiesta que nunca lo ha ofrecido.

Interpretación

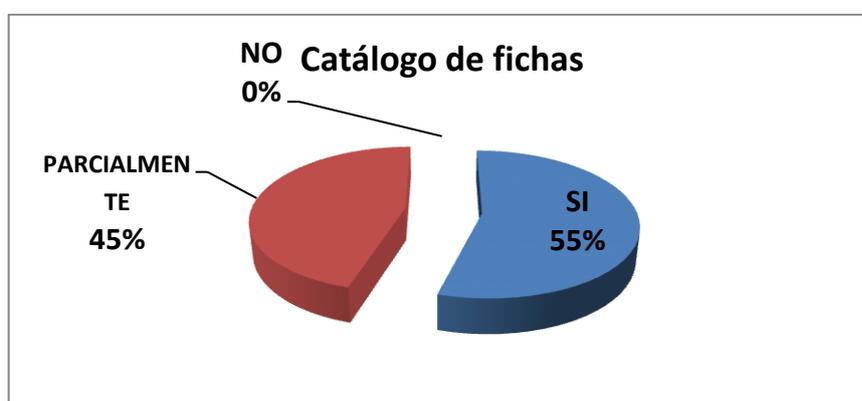
Los resultados arrojan que el servicio de préstamo en sala se da en el Centro Comunitario pero parcialmente, es decir, la biblioteca funciona con la modalidad de estantería abierta y abre sus puertas al público en general pero no cubre las expectativas de los usuarios inclusive no saben como acceder a la información.

TABLA 9, PREGUNTA V: ¿Existe un catálogo de fichas para acceder a la información?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	30	55%
PARCIALMENTE	25	45%
NO	0	0%
TOTAL	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano



CUADRO 7

Análisis

Para el 55% de usuarios el Centro Comunitario si posee un catálogo de fichas para acceder a la información, en tanto, un 45% considera que funciona parcialmente.

Interpretación

Es relevante al catálogo y a los usuarios de la biblioteca el registro de todos los artículos bibliográficos, sin embargo, al hacerlo parcialmente incide en la insatisfacción de los usuarios que desconocen todo el fondo bibliográfico disminuyendo su capacidad de investigar y consultar.

TABLA 10, PREGUNTA VI: ¿Se registra Ud. como usuario de la biblioteca?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	23	42%
PARCIALMENTE	32	58%
NUNCA	0	0%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano



GRÁFICO 8

Análisis

El mayor porcentaje, 58% de encuestados consideran que parcialmente se registran como usuarios de la biblioteca, el 42% manifiesta que si se registran.

Interpretación

Estos resultados demuestran que el registro de usuarios no se hace prolijamente, siendo este un elemento técnico básico para el control permanente del número de usuarios atendidos, quizá se origina en que los beneficiarios no saben como usarlo

TABLA 11, PREGUNTA VII: ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	40	73%
PARCIALMENTE	14	25%
NUNCA	1	2%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano

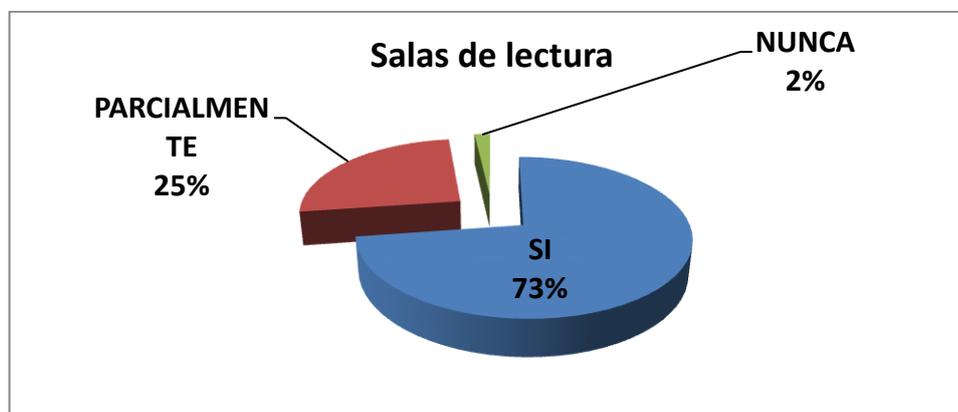


GRÁFICO 9

Análisis

El 73 % de usuarios si utilizan documentos en las salas de lectura. El 25% lo hace a veces y el 2% nunca puede hacerlo.

Interpretación

El resultado refleja que los usuarios pueden utilizar los documentos en las salas de lectura fortaleciendo sus capacidades lectoras, sin embargo, es un buen porcentaje que lo hacen ocasionalmente ello, significa que el Centro Comunitario debe ampliar el servicio de lectura en sala y ofrecer talleres que permitan mejorar el hábito de la lectura.

TABLA 12, PREGUNTA VIII: ¿Considera que Ud. puede buscar información sin apoyo?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	10	18%
PARCIALMENTE	25	46%
NO	20	36%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano

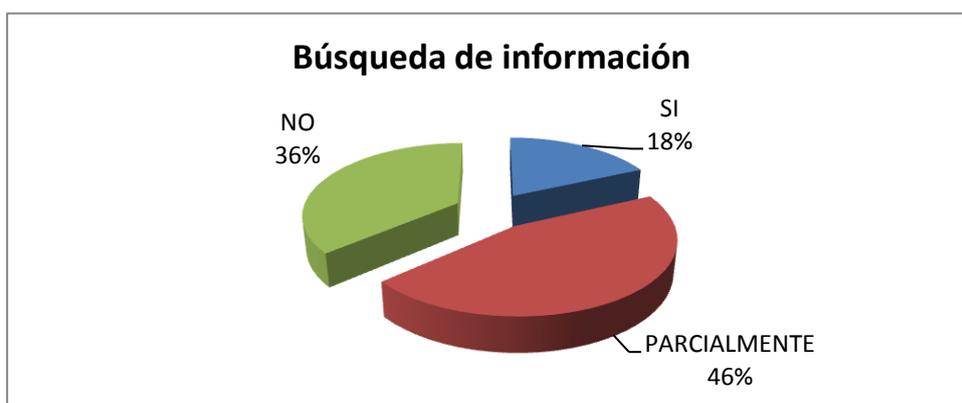


GRÁFICO 10

Análisis

Se puede visualizar en la tabla 12 que el 18% de los usuarios consideran que pueden buscar información en la biblioteca sin apoyo de nadie, el 36% piensa, que no lo haría y requiere de apoyo, el 46% lo haría parcialmente.

Interpretación

Los usuarios ganarían tiempo al igual que la directora del Centro Comunitario si todos los participantes pudieran buscar y acceder a la información en forma autónoma al conocer los sistemas de clasificación y catalogación y ello se lograría con una formación de usuarios...

TABLA 13. PREGUNTA IX: Cuenta el Centro Cultural con servicio de internet?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
PARCIALMENTE	0	0%
NUNCA	55	100%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano

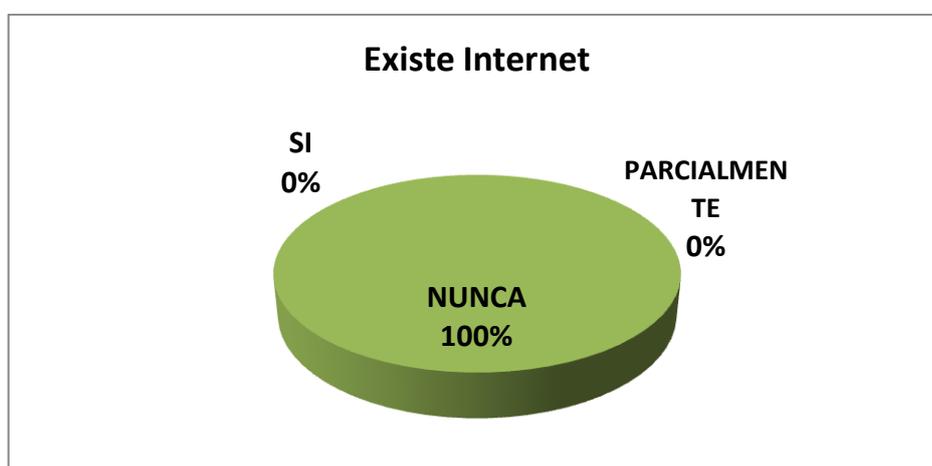


GRÁFICO 11

Análisis

El 100% de los usuarios manifiestan que el Centro Comunitario no posee servicio de internet.

Interpretación

El manejo del internet se ha convertido en la actualidad en el medio de información y comunicación más valiosa para la formación cultural de los individuos, sin embargo, el Centro Comunitario no lo posee, mermando la asistencia de los usuarios a esta unidad de información y acudiendo a los cibercafés en búsqueda de esta herramienta.

TABLA 14, PREGUNTA X: ¿Brinda capacitación tecnológica el Centro Comunitario?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
PARCIALMENTE	0	0%
NUNCA	55	100%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios
Elaboración: Jenny Altamirano

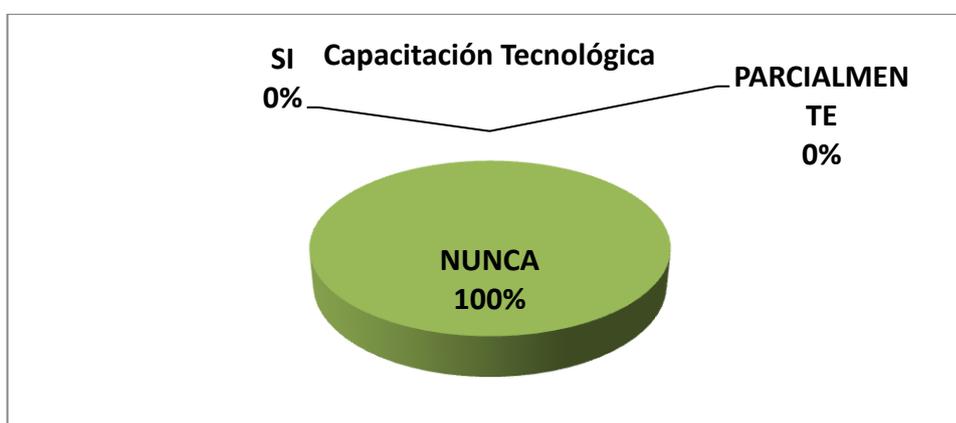


GRÁFICO 12

Análisis

De acuerdo a los resultados de la tabla 10, el 100% de usuarios del Centro Comunitario expone que no se brinda capacitación tecnológica como contribución a su formación cultural.

Interpretación

La biblioteca no brinda capacitación tecnológica a sus usuarios que contribuya a mejorar las condiciones culturales, investigativas y educativas de la comunidad a la que sirve.

TABLA 15, PREGUNTA XI ¿Qué actividades de las siguientes ofrece el Centro Comunitario?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
VISITAS GUIADAS	27	51%
TALLERES DE LECTURA	23	49%
ARTES PLÁSTICAS	0	20%
BAILE Y DANZA	0	27%
TALLERES DE MUSICA	0	9%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios
Elaboración: Jenny Altamirano

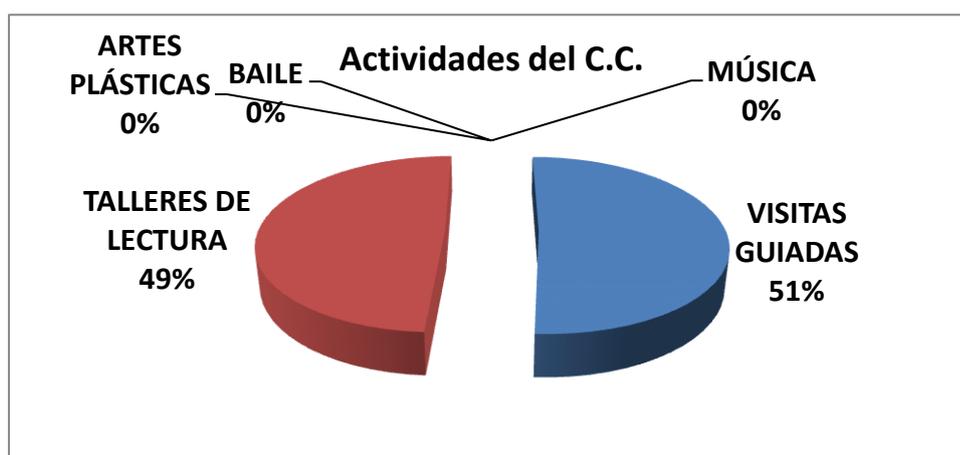


GRAFICO 13

Análisis

Se visualiza los resultados de la tabla 15 en la cual los usuarios en un 51% responden que el Centro Comunitario brinda visitas guiadas, un 49% se da talleres de lectura.

Interpretación

El centro cultural únicamente oferta dos actividades que contribuyen a fomentar la cultura y la integración de los usuarios lo cual no permite una mayor integración de los miembros de la comunidad, mucho menos cubren las expectativas de los beneficiarios.

TABLA 16. PREGUNTA XII: ¿La biblioteca le facilita los documentos para llevarlos a casa?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	25	45%
PARCIALMENTE	30	55%
NUNCA	0	0%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano

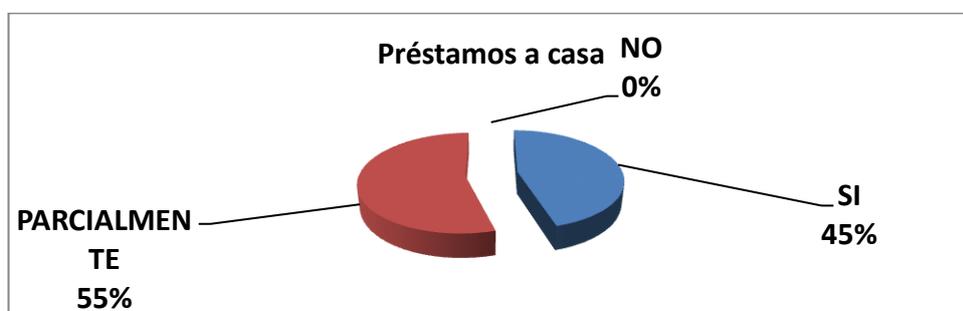


GRÁFICO 14

Análisis

El 45% de los encuestados responden que el Centro Comunitario si facilita los documentos para llevarlos a casa, el 55% manifiesta que lo presta pero parcialmente.

Interpretación

Uno de los roles de la biblioteca es el de contribuir a la formación del usuario por tanto es importante que el Centro cumpla con el servicio de préstamo de los documentos para que los usuarios los lleven a casa, todo ello, con la implementación de registros y estrategias que permitan su recuperación.

TABLA 17. PREGUNTA XIII: ¿Participa Ud. en los talleres organizados por el Centro Comunitario?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	10	18%
PARCIALMENTE	25	46%
NO	20	36%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios
Elaboración: Jenny Altamirano



GRÁFICO 15

Análisis

Los resultados demuestran que apenas el 18% de los usuarios participan en los talleres organizados por el Centro Comunitario, un 46% lo hace parcialmente y un 36% nunca participa de ellos.

Interpretación

Es importante que los beneficiarios de los servicios que oferta la Biblioteca participen y se integren en las actividades desarrolladas por la entidad para que retroalimente sus formación cultural, por ello es imprescindible que la biblioteca socialice sus actividades e integre en ellas a los miembros de la comunidad de Pinillo.

TABLA 18. PREGUNTA XIV: ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	22	40%
PARCIALMENTE	33	60%
NUNCA	0	0%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano

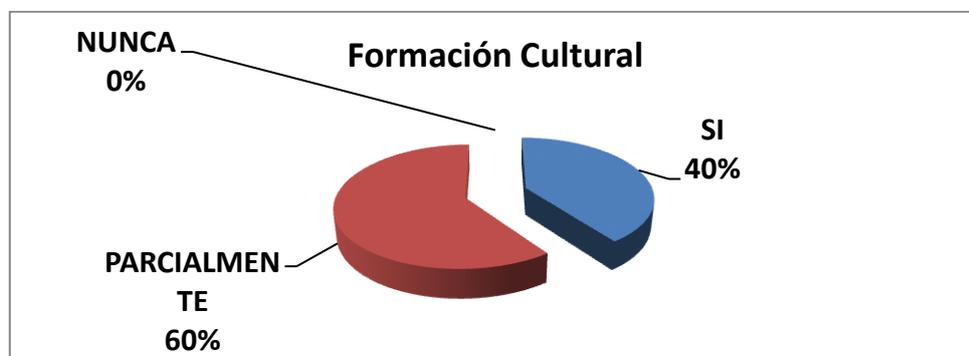


GRÁFICO 16

Análisis

En la tabla 17, según los resultados estadísticos obtenidos, los usuarios responden que el Centro Comunitario en un 40% si contribuye a la formación cultural, un 60% reconoce que lo hace parcialmente.

Interpretación

La formación cultural del usuario en la biblioteca se da por el conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información, sin embargo, el Centro Comunitario lo hace parcialmente.

TABLA 19. PREGUNTA XV ¿En cuáles de las siguientes actividades lúdicas participaría?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AJEDREZ	22	40%
JUEGOS DEPORTIVOS	25	45%
NAIPES	8	15%
TOTAL	55	100%

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios

Elaboración: Jenny Altamirano



GRÁFICO 17

Análisis

La tabla 19 al preguntar en que actividad lúdica participaría, registra que el 45% de encuestados lo haría en juegos deportivos, el 40% en ajedrez y el 15% en juego de naipes.

Interpretación

El Centro Cultural como parte de sus servicios debe ofertar actividades lúdicas que a la par que brinde distracción permita la interrelación y socialización entre los usuarios como mecanismo de aporte al desarrollo social de la comunidad donde esta ubicada.

ENTREVISTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO

TABLA 20. PREGUNTA I ¿Considera que el Centro Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que el usuario requiere?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
PARCIALMENTE	2	67%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a Directora y funcionarios
Elaboración: Jenny Altamirano



GRÁFICO 17

Análisis

Los resultados de la tabla 20 dirigido a la directora y los funcionarios, en un 67% consideran el Centro comunitario brinda parcialmente todos los servicio que requiere el usuario, un 33% manifiesta que si lo hace en forma total.

Interpretación

Todo Centro Cultural Comunitario debe brindar servicios que favorezcan la formación de los usuarios y que cubra los requerimientos de éste en términos de satisfacción y de fortalecimiento de la cultura de los beneficiarios.

TABLA 21. Pregunta II ¿Brinda el Centro Comunitario actividades culturales para los usuarios, Y cuáles?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
PARCIALMENTE	2	67%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a Directora y funcionarios
Elaboración: Jenny Altamirano

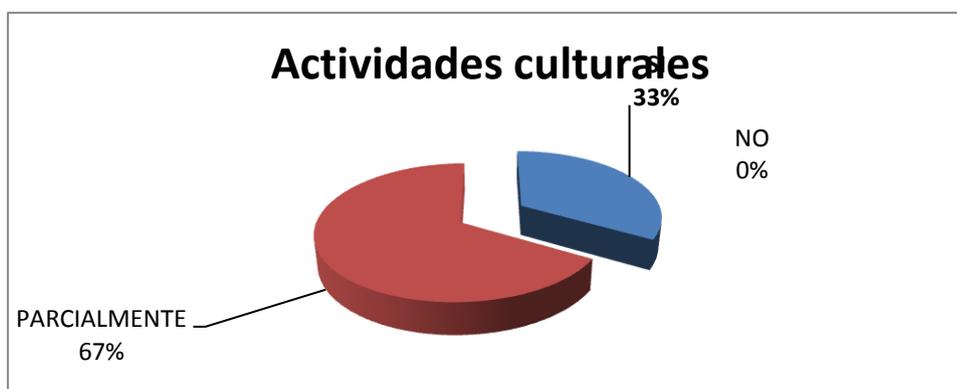


GRÁFICO 17

Análisis

Para el 33% de entrevistados el Centro Cultural si brinda actividades culturales a los usuarios, en tanto que la mayor parte que representa el 67% considera que lo hace parcialmente.

Interpretación

Parte de los servicios de difusión cultural que debe ofrecer una biblioteca están los deportes mentales, la danza o baile, el teatro, las artes plásticas, talleres de lectura y capacitación en las tecnologías de la información, es decir, aquellas acciones que desarrolla el personal bibliotecario para propiciar el desarrollo de la cultura.

TABLA 22. Pregunta III ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
PARCIALMENTE	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a Directora y funcionarios
Elaboración: Jenny Altamirano

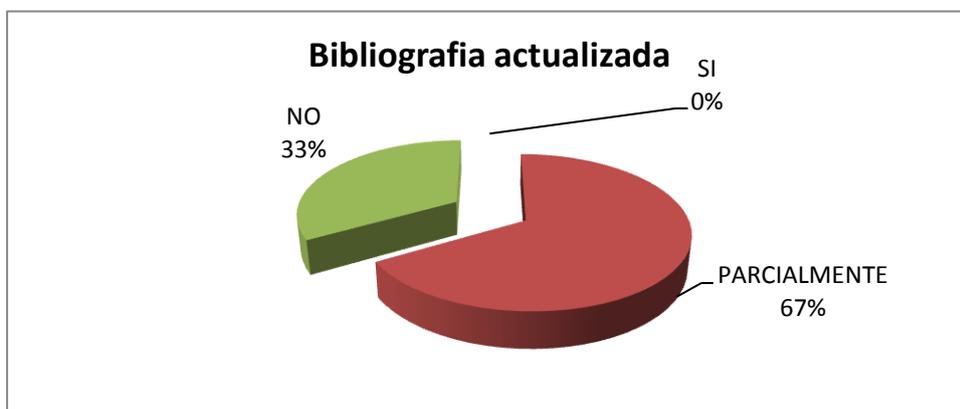


GRÁFICO 18

Análisis

La tabla 22 visualiza que para el 67% de entrevistados parcialmente consideran que el Centro Cultural posee una bibliografía actualizada, en tanto que para el 33% esta es desactualizada.

Interpretación

La biblioteca debe estar acorde al avance de la información es decir, proveer a los usuarios un fondo bibliográfico actualizado e inmerso en la tecnología para que ésta cumpla con su principal misión que es la de brindar documentos actualizados y acorde a las necesidades y requerimientos de los beneficiarios.

TABLA 23. Pregunta IV ¿El usuario puede utilizar los documentos en las salas de lectura autónomamente?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
PARCIALMENTE	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a Directora y funcionarios
Elaboración: Jenny Altamirano

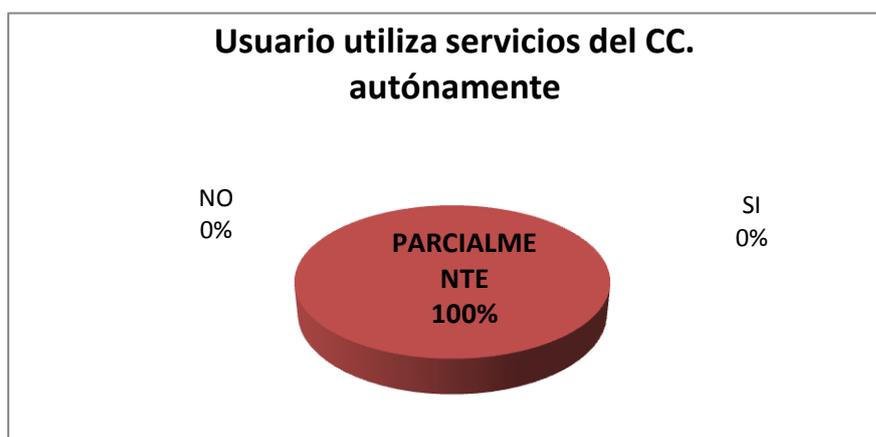


GRÁFICO 19

Análisis

Los resultados de la tabla 23 permite establecer que para el 100% de entrevistados los usuarios únicamente en forma parcial pueden utilizar los servicios bibliotecarios autónomamente.

Interpretación

Proporcionar la información adecuada en el momento oportuno es el objetivo que persiguen los servicios bibliotecarios de la institución por lo que se procura que el material documental llegue al usuario con facilidad y esto se realiza con una formación del usuario que le permita acceder en forma autónoma a los diversos servicios de la biblioteca y ello, el Centro Cultural lo hace en forma parcial afectando la satisfacción del usuario.

TABLA 24. PREGUNTA V ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
PARCIALMENTE	1	33%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a Directora y funcionarios
Elaboración: Jenny Altamirano

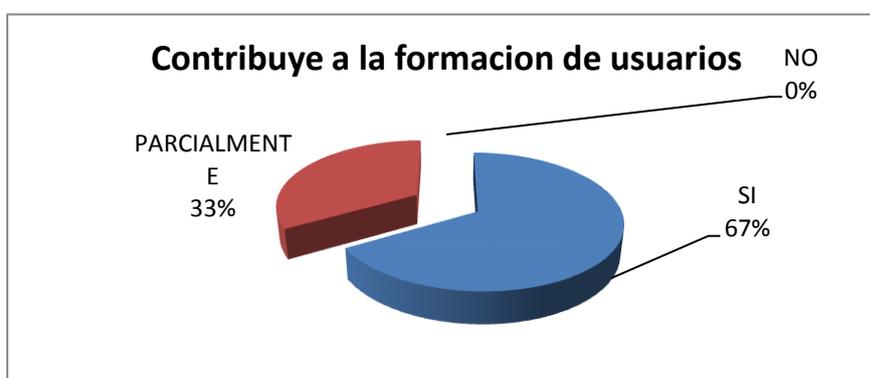


GRÁFICO 20

Análisis

En los resultados de la tabla 24 dirigida a la directora y funcionarios del Centro Comunitario el 67% consideran que el Centro Cultural si contribuye a la formación de usuarios en tanto que el 33% manifiesta que lo hace parcialmente.

Interpretación

La formación de usuarios que son el cúmulo de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca se lo ha realizado parcialmente presentando cierta dificultad del usuario en la identificación, localización, selección y utilización de datos e información.

TABLA 25. PREGUNTA VI A su criterio, que servicios debe implementar el centro comunitario?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FORMACION DE USUARIOS	2	67%
ACTIVIDADES CULTURALES	1	33%
ACTIVIDADES LUDICAS	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a Directora y funcionarios

Elaboración: Jenny Altamirano

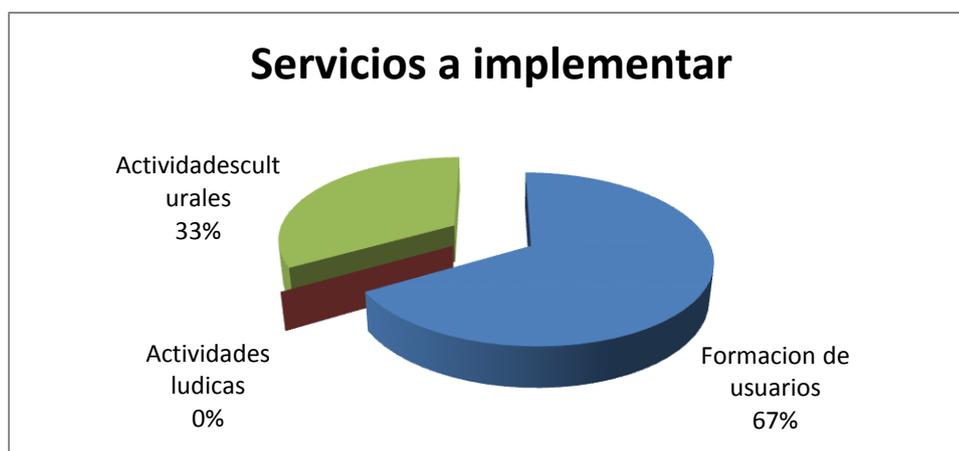


GRÁFICO 21

Análisis

Se puede visualizar en la tabla 25 que para el 60% de entrevistados se requiere la formación de usuarios, para el 33% es necesario la implementación de actividades culturales.

Interpretación

Es importante que los usuarios del Centro Cultural se familiaricen con la organización y funcionamiento y con la capacidad de acceder a cualquier documento para obtener información, investigar o para disfrutar con su lectura.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

1. Planteamiento de la Hipótesis

a. Modelo Lógico

Hipótesis Nula Ho.- Los Servicios Documentales **NO** incide en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo, cantón Ambato.

Hipótesis Alternativa Hi.- Los Servicios Documentales **SI** incide en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo, cantón Ambato.

b. Modelo Matemático

Ho: $O=E$

Hi: $O \neq E$

c. Modelo Estadístico

Para la verificación de la hipótesis, se expresará un cuadro de contingencia de 4 filas por tres columnas; con el cual se determinará las frecuencias esperadas, mediante la siguiente fórmula:

$$x^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{\sum}$$

x^2 = Chi o Ji cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E Frecuencias esperadas

2.- Selección del Nivel de Significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de $\alpha=0.1$

3.-Descripción de la Población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo la totalidad de la población diaria que visita el Centro Cultural Comunitario.

Usuarios del Centro Cultural Comunitario	Funcionarios de la Unidad de Información	Porcentaje
55	3	100%

Tabla 26 Descripción de la población 87

Elaboración: Jenny Altamirano

4.- Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para decidir sobre estas regiones primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 3 columnas

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

$$gl = (4 - 1)(3 - 1)$$

$$gl = (3)(2)$$

$$gl = 6$$

Entonces con 6 grados de libertad y un nivel de significación 0.1 tenemos en la tabla de χ^2 tabular el valor de 10.6446 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de ji cuadrado que se encuentre hasta el valor de 10.6446 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores de χ^2 calculada son mayores de 10.6446.

La presentación gráfica sería:

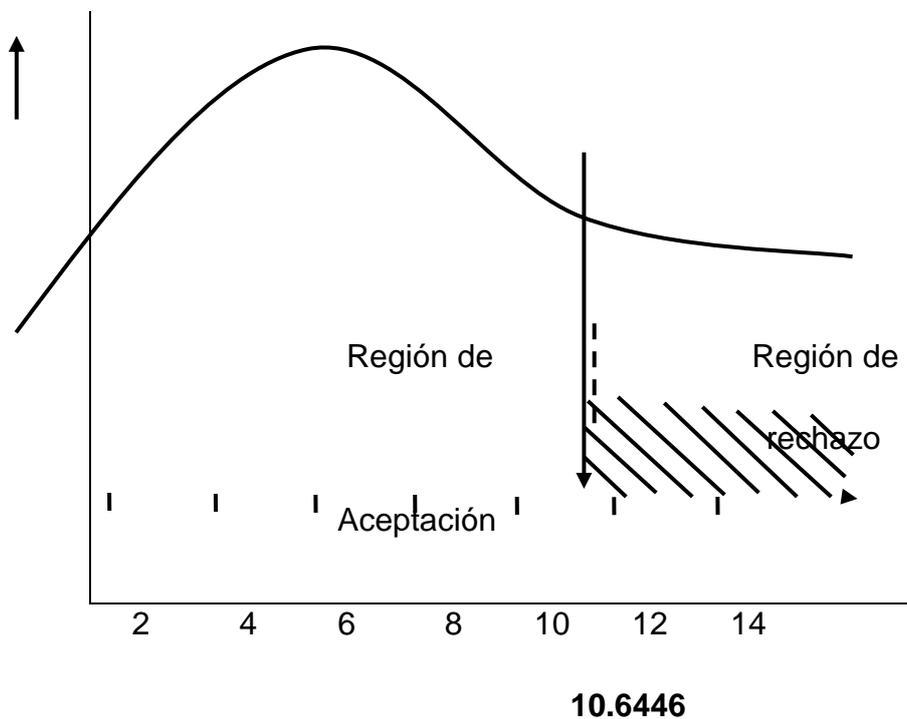


GRÁFICO 22 Curva de Gann
Elaboración: Jenny Altamirano

5.-Recoleccion de datos y cálculo del estadístico

Pregunta 1 (usuarios)

¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que Ud. requiere?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
VALIDOS	Si	5	9	9	9
	Parcialmente	16	29	29	29
	No	34	62	62	100
	TOTAL	55	100		

Tabla 27 Recolección de datos
Elaboración: Jenny Altamirano

Pregunta 13 (usuarios)

¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
VALIDOS	Si	22	40	40	40
	Parcialmente	33	60	60	60
	No	0	0		100
	TOTAL	55	100		

TABLA 28 Recolección de datos

Elaboración: Jenny Altamirano

Pregunta 1 (funcionarios)

¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que el usuario requiere?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
VALIDOS	Si	1	33	33	33
	Parcialmente	2	67	67	67
	No	0	0	0	100
	TOTAL	3	100		

TABLA 29 Recolección de datos

Fuente: Análisis e interpretación de resultados

Elaboración: Jenny Altamirano

Pregunta 5 (funcionarios)

¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
VALIDOS	Si	2	67	67	67
	Parcialmente	1	33	33	33
	No	0	0	0	100
	TOTAL	3	100		

TABLA 30 Recolección de datos
Elaboración: Jenny Altamirano

FRECUENCIAS OBSERVADAS

POBLACION	VARIABLES			TOTAL
	SI	PARCIALMENTE	NO	
Pregunta 1 (usuarios)	5	16	34	55
Pregunta 13 (usuarios)	22	33	0	55
Pregunta 1 (funcionarios)	1	2	0	3
Pregunta 5 (funcionarios)	2	1	0	3
TOTAL	30	52	34	116

TABLA 31 Frecuencias observadas
Elaboración: Jenny Altamirano

FRECUENCIAS ESPERADAS

Población	Alternativas	Frecuencias Esperadas	
		Calculo	Resultado
Pregunta 1 (usuarios)	Si	$(55 \cdot 30) / 116 =$	14,26
	Parcialmente	$(55 \cdot 52) / 116 =$	24,66
	No	$(55 \cdot 34) / 116 =$	16,12
Pregunta 13 (usuarios)	Si	$(55 \cdot 30) / 116 =$	14,26
	Parcialmente	$(55 \cdot 52) / 116 =$	24,66
	No	$(55 \cdot 34) / 116 =$	16,12
Pregunta 1 (funcionarios)	Si	$(3 \cdot 30) / 116 =$	1,34
	Parcialmente	$(3 \cdot 52) / 116 =$	1,34
	No	$(3 \cdot 34) / 116 =$	0,88
Pregunta 5 (funcionarios)	Si	$(3 \cdot 30) / 116 =$	1,34
	Parcialmente	$(3 \cdot 52) / 116 =$	1,34
	No	$(3 \cdot 34) / 116 =$	0,88

TABLA 32 Frecuencias esperadas
Elaboración: Jenny Altamirano

6. Calculo del X² Cuadrado

$$x^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{\sum E}$$

		O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² E
U	Pregunta 1 / SI	5	14,26	-9,26	85,7476	6,0131
U	Pregunta 1 / Parcial	16	24,66	-8,66	74,9956	3,041
U	Pregunta 1 / No	34	16,12	17,88	319,6944	19,83
U	Pregunta 13 / SI	22	14,26	7,74	59,90765	4,20
U	Pregunta 13 / Parcial	33	24,66	8,34	69,5556	2,82
U	Pregunta 13 / No	0	16,12	-16,12	259,8544	16,12
I	Pregunta 1 / SI	1	1,34	-0,34	0,1156	0,085
I	Pregunta 1 / Parcial	2	1,34	0,66	0,4356	0,324
I	Pregunta 1 / No	0	0,88	-0,88	0,7744	0,88
I	Pregunta 13 / SI	2	1,34	0,66	0,4356	0,325
	Pregunta 13 / Parcial	1	1,34	-0,34	0,1156	0,085
I	Pregunta 13 / No	0	0,88	-0,88	0,7744	0,88
					X²	54,6041

TABLA 33 Cálculo de chi

Elaboración: Jenny Altamirano

7.- Decisión Final

Para 6 grados de libertad a un nivel de significación 0.1 se obtiene en la tabla 10.6446 y como el valor del Ji cuadrado es 54,6041 se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis alterna que dice: “Los Servicios Documentales **SI** inciden en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo, cantón Ambato”.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Los servicios documentales que ofrece el Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo no satisfacen totalmente las necesidades investigativas y de formación cultural de los usuarios.
- Los usuarios no conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones, esperan que el bibliotecario solucione la consulta.
- Las prestaciones de base se han implementado en el Centro Comunitario de San Bartolomé de Pinllo, sin embargo existe insatisfacción de los usuarios, pues, el acceso al Registro de usuarios, a la extensión bibliotecaria o a la colección es parcial.
- Se ha brindado inconclusamente formación guiada y nada de capacitación tecnológica. Las actividades culturales como las artísticas y lúdicas han contribuido mínimamente a la formación cultural de los usuarios.
- El Centro Comunitario de San Bartolomé de Pinllo requiere un “Plan de Formación de Usuarios” para fortalecer la gestión que dentro de él se desarrolla.

5.2 Recomendaciones

- Acrecentar los servicios periféricos que oferta la biblioteca: como orientación de usuarios, préstamo de sala y catálogo cumpliendo con el verdadero objetivo de la biblioteca que es formar y servir.
- Proporcionar una formación que le permita al usuario manejar, tener acceso y utilizar la información apropiada y autónomamente. Mejorar el acceso a las prestaciones de base como: al Registro de usuarios, a la extensión bibliotecaria o a la colección
- Brindar formación guiada y ampliar las actividades culturales. Integrar a la comunidad en las actividades desarrolladas por El Centro Cultural de San Bartolomé de Pinllo a través de difusión.
- Plantear la propuesta “Plan de Formación de Usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo”, que brinda los lineamientos básicos para su ejecución.

CAPÍTULO VI LA PROPUESTA

TÍTULO

“Plan de Formación de usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo”

5.1 DATOS INFORMATIVOS

- Institución ejecutora:*** - Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinllo
- Responsable de ejecución:*** - Jenny Altamirano
- Beneficiarios:*** - 55 usuarios diarios del Centro Cultural Comunitario.
- Localización geográfica:*** - Provincia de Tungurahua
- Cantón Ambato
- Calle Nieto Polo del Águila y La Nación
- Duración del proyecto:*** - Un año
- Fecha estimada de inicio:*** - Mayo del 2012
- Fecha estimada de finalización:*** - Abril del 2013
- Naturaleza o tipo de proyecto:*** - Intervención Social.
- Financiamiento:*** - SINAB

6.2 ANTECEDENTES

Los resultados obtenidos de la investigación realizada en Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinllo, demuestran que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio documental que presta el Centro de Información y que no contribuye totalmente a su formación cultural, pues, sus servicios son parciales.

Este Centro Cultural Comunitario es una Unidad de Información adscrita al Sistema Nacional de Bibliotecas, situada en la parroquia San Bartolomé-Pinllo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, fue creada en el año de 1987 con el carácter de Biblioteca Comunitaria - Pública, alcanzando la categoría de Centro Cultural Comunitario en el año 2009, cuenta con un fondo bibliográfico de 3691 títulos, distribuidos de la siguiente manera: 294 Generalidades, 74 de Filosofía y Psicología, 19 Religión, 342 de Ciencias Sociales, 122 de Lenguas, 322 de Ciencias Puras, 196 de Tecnología/Ciencias Aplicadas, 166 de Artes/ Bellas Artes/ Artes Decorativas, 1773 de Literatura y Retórica , 383 de Geografía e Historia. Además de otro tipo de fuentes documentales como videos, algunos libros electrónicos, colección de juegos didácticos y otros materiales. La colección en un alto porcentaje está desactualizada, otra parte son fuentes documentales que no están de acuerdo con el entorno contextual donde se ubica la Unidad de Información, se dispone sólo de una computadora y no se cuenta con servicio de internet coartando las consultas electrónicas y sus capacidades investigativas.

Además, los beneficiarios no tienen un conocimiento del Centro Comunitario que les permita orientarse en el espacio de la biblioteca, tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de indagación, buscan sistemáticamente en los estantes, no tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro, es decir, un plan de formación que le brinde conocimientos sobre el

funcionamiento, recursos y servicios de información evidenciando su dependencia de la directora del Centro para la identificación, localización, selección y utilización de datos e indagación lo cual contribuye al poco hábito de la lectura y de la investigación en un mundo de auge de la comunicación y de la información.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Se considera que es precisamente la biblioteca pública una de las organizaciones sociales llamadas a contribuir a la formación de ciudadanos desde su función educativa facilitando el acceso y uso de la información para el aprendizaje permanente. Es la biblioteca un espacio propicio para la reflexión, acción, cultura y participación ciudadana; y como organismo social del Estado, debe reconocer al individuo como ser social que con todas sus diferencias y experiencias puede aportar a la construcción de la sociedad y al desarrollo formativo, educativo e investigativo de los usuarios del Centro Cultural Comunitario de San Bartolomé de Pinillo:

Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa; así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos.

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo abundante en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

Con la implementación de un plan de formación de usuarios en el Centro Cultural permitirán a los mismos una correcta utilización de los recursos y la adquisición de habilidades en la búsqueda y recuperación de la información. sobre todo en lo relativo a la formación que necesitan de actividades y programas que les acerquen a la investigación, enseñándoles a acceder a los documentos, a utilizar las obras de referencia, divulgativas, literarias, y a buscar y recuperar información, es decir, dotarlos de ciertas habilidades en el manejo de los recursos que posee el Centro Cultural.

El desarrollo de el plan de formación de usuarios constituye un agente formativo de primer orden, cuyas actividades instructivas se convertirán en un servicio bibliotecario que aspire a ser permanente y que no se plantee como una actividad meramente puntual con actividades o actuaciones de carácter pedagógico que pretende conseguir el máximo uso de las potencialidades informativas de la biblioteca,

5.4 OBJETIVOS

General.

- Elaborar un Plan de Formación de usuarios del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinillo que desarrolle habilidades de manejo de información.

Específicos

Desarrollar un encuentro de Capacitación a los usuarios del el Centro Comunitario de San Bartolomé de Pinillo para familiarizar los beneficios que ofrece la biblioteca.

Elaborar una campaña de Conocimiento de la biblioteca para difundir los servicios que brinda el el Centro Comunitario de San Bartolomé de Pinillo

6.5 ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD

Análisis Organizacional

La propuesta es factible porque los involucrados como son la Directora y los usuarios del Centro Cultural Comunitario están conscientes de que la Unidad de Información debe brindar un conocimiento documental a los beneficiarios que contribuya a su formación cultural, social e investigativa dada la importancia que esta dependencia despliega en la comunidad.

Análisis Financiero

La presente propuesta requiere de un rubro económico financiado por la investigadora y desglosado de la siguiente manera:

RUBROS	ESTIMADO
Transporte	25,00
Internet	20,00
Material	40,00
Impresiones	40,00
Imprevistos	20,00
Facilitadores	200,00
TOTAL	315,00

Análisis Socio Cultural

La contribución de la biblioteca a la sociedad y a la cultura es innegable puesto que la relación con la colectividad es muy estrecha y el plan de formación de usuarios contribuirá a desarrollar el papel integrador de la

biblioteca, desde donde se pretende facilitar el acceso a la investigación a toda la población y contribuir a su formación educativa.

Análisis Legal

El Centro Cultural Comunitario es una Unidad de Información adscrita al Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB) y al Ministerio de Educación que busca generar procesos de participación comunitaria en el área cultural en torno a las bibliotecas, y buscar:

- Poner a disposición de las grandes mayorías de ecuatorianos un acervo bibliográfico mínimo que permita promocionar el interés por la lectura
- Dotar a comunidades y grupos humanos populares de medios de consulta que les permita satisfacer sus necesidades de información, educación, comunicación y recreación.
- Lograr la participación comunitaria en actividades culturales en torno a la biblioteca entendida como pequeño centro cultural, fomentando una creciente vinculación de grupos humanos a través de la cultura.
- Recuperar, recrear y difundir los valores culturales de las comunidades en búsqueda permanente de su propia identidad.

Misión

- Atender a los usuarios en sus demandas de información y conocimiento.
- Educar a los usuarios en el manejo de los servicios que ofrece.
- Generar hábitos lectores en los miembros de las comunidades atendidas.
- Impulsar el desarrollo cultural comunitario.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

Plan para la formación de usuarios del Centro Cultural Comunitario

Plan

En muchas ocasiones es extremadamente complicado mantener la operación de un negocio y además planear su crecimiento, incluso la solución de las situaciones se da conforme éstas se presentan, lo que conlleva a estar apagando fuegos y no poder atacar de raíz los problemas.

La forma más sencilla de solucionar de raíz problemas prioritarios para la organización, considerando como prioritarios aquellos que afectan los resultados, es simplemente dividirlo en pedazos, lo cual puede ser diseñado en un pequeño formato de plan que tenga un objetivo claro, conciso y medible, no podemos iniciar un plan de acción si no sabemos lo que queremos lograr con él ni en cuanto tiempo.

A partir de este punto se deben especificar las estrategias que se seguirán para lograr dicho objetivo. Las estrategias muestran en forma general lo que se está planeando hacer, sin que se especifique exactamente lo que se va a realizar. Estas estrategias deben mostrar el camino que se seguirá durante el desarrollo y ejecución del plan de acción

¿Para qué sirve un plan ?

Cuando necesitamos organizar nuestro trabajo y no sabemos por donde empezar es recomendable hacer un plan de acción y así distribuir las actividades y optimizar nuestro tiempo. Primero tenemos que definir cuales son las actividades fundamentales o tareas principales después las vamos a desglosar por tareas más pequeñas ya que todas ellas

necesariamente implican tiempo. Un plan de acción sirve para definir las acciones y tareas a realizar, se asignan responsables y fechas de inicio y termino.

La formación de usuarios

La formación de usuarios es una función fundamental que deben asumir las unidades de información y que consiste -además de proveer y facilitar el acceso a la información- en estimular la creación de una cultura sobre el valor y significado de la información en función del propio desarrollo de la persona como ser social, inmersa en una comunidad de tipo académico, cultural, económico, político y social; de allí que la formación de ciudadanos está intrínsecamente relacionada con la formación de usuarios de la información en las bibliotecas.

Qué entendemos por formación de usuarios?

Se le conoce como formación de usuarios al conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información.

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Importancia de la formación de usuarios

La biblioteca debe acercar sus servicios a toda la comunidad y favorecer el uso de la lectura y la búsqueda de la información. La formación de usuarios es una de las tareas educativas básicas más importantes.

Los programas de formación de usuarios son más necesarios en la medida en que la biblioteca amplía y diversifica las ofertas de servicios informativos a la comunidad, entre ellos los que dependen o se basan en la utilización de tecnologías de la información.

Si la biblioteca constituye el eje en torno al cual se debe adherir la actividad educativa del poblado, la formación de usuarios es el medio que permite poner en marcha todas sus potencialidades. Una de las funciones del personal de la biblioteca consiste en enseñar su funcionamiento (señalización, catálogos, búsquedas bibliográficas, etc.) a los usuarios del centro.

La adquisición de habilidades en el manejo de la biblioteca les será de gran utilidad en su etapa universitaria y profesional. El usuario debe conocer el funcionamiento y organización de la biblioteca y las normas por la que se rige.

La formación de usuarios comprende un conjunto de actividades que pretenden fomentar, mediante una idónea utilización de los recursos documentales, la capacidad de responder con autonomía a cualquier demanda informativa.

Formación de aptitudes

La formación de usuarios pretende ayudar a que los usuarios adquieran las siguientes aptitudes:

Acceso a las obras:

- Conocer la función de los catálogos, las fichas y los registros catalográficos.
- Saber interpretar los registros y fichas catalográficas.
- Aprender a utilizar la signatura topográfica para identificar un libro en el catálogo y localizarlo en de la biblioteca.
- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.
- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades...
- Reconocer la importancia de clasificar los materiales y de mantener unas normas de organización en la biblioteca.
- Descubrir la utilidad de los carteles y rótulos para orientarse con más facilidad en la búsqueda de materiales en la biblioteca.
- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos...

Utilización de las obras de referencia:

- Conocer los tipos de enciclopedias y diccionarios y su manejo.
- Fomentar destrezas como la ordenación alfabética, la comprensión de abreviaturas...
- Conocer la variedad de libros y sus formatos.
 - Entender cómo están clasificadas las obras literarias (géneros, edades, colecciones...).

Utilización de materiales no bibliográficos:

- Conocer las características de las fuentes de información no bibliográficas.
- Aprender a realizar una búsqueda documental a partir de una necesidad específica de información.

- Utilizar los recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta sus normas de funcionamiento y su sistema de organización.
- Desarrollar criterios para la selección de la información.
- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico.

¿A quién va dirigida?

La Formación de usuarios se dirige a todos aquellos usuarios que deseen conocer mejor los recursos, servicios y herramientas de la Biblioteca: Alumnos, investigadores, profesores y personal de administración.

Determinadas acciones, por su nivel de especialización, pueden estar destinadas a grupos concretos delimitados por el colectivo al que pertenecen o por el área de conocimiento.

6.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Plan de Formación de Usuarios del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinillo

Conjunto de actividades que estén encaminadas a la correcta utilización por los usuarios de los recursos que dispone la Unidad de Información y a que adquieran habilidades en la búsqueda y recuperación de la información.

Propósito

El desarrollo de este plan de formación está encaminado a que las actividades formativas desde la biblioteca comunitaria, se conviertan en un servicio bibliotecario que aspire a ser permanente y que no se plantee como una actividad meramente puntual en la que los los usuarios del centro:

- Se familiaricen con la biblioteca, conozcan su organización y su funcionamiento
- Sean capaces de acceder a cualquier tipo de documento (con independencia del soporte)
- Sean capaces de obtener información y aprendan a disfrutar con su lectura.

NIVELES DE FORMACION DE USUARIOS

- **Introductorias:**

Acciones destinadas especialmente a personas que toman contacto por primera vez con la biblioteca.

- Se trata de visitas guiadas a las instalaciones con información general sobre horarios, servicios, formación inicial en el aprovechamiento de los servicios del Centro Comunitario

- **Generales:**

- Acciones que dan a conocer un servicio en general, tal como el acceso a las bases de datos, la consulta de revistas electrónicas, los diversos tipos de préstamo o el uso de la tecnología.

- **Especializadas:**

- Tutoriales concretos sobre un recurso específico: el uso y manejo de la telemática

ACTIVIDADES PREVISTAS

Para una adecuada consecución de estos objetivos, los contenidos del plan deben programarse de una manera secuencial, según las

capacidades y habilidades de los beneficiarios, pero relacionándolos con las necesidades de información que generará en ellos la actividad académica.

El trabajo que se va a llevar a cabo con los usuarios del Centro puede dividirse en cuatro bloques:

1. Introducción a la biblioteca

- Visitar la biblioteca del centro en grupo-clase y conocer cada uno de sus espacios y sus funciones
- Clasificar los documentos para una búsqueda en función de los soportes.
- Realizar (por grupos) un plano de la biblioteca en el que se indiquen sus zonas y la distribución de fondos.

2. Búsqueda y localización de la información: acceso a obras

- Realizar una lista alfabética de las materias más buscadas y localizar los números que les corresponde según la CDU.
- Conocer, básicamente, la CDU como sistema de organización de la biblioteca, así como los apartados para los diferentes temas.
- Aprender a utilizar la signatura topográfica para identificar un libro en el catálogo y localizarlo en la biblioteca.
- Descubrir la necesidad y utilidad de carteles y rótulos para orientarse con facilidad en la búsqueda de materiales en la biblioteca.
- Reconocer la importancia de clasificar los materiales de la biblioteca y de mantener unas normas de organización.
- Rellenar una ficha de préstamo siguiendo las indicaciones del bibliotecario.
- Conocer otros centros bibliotecarios (especialmente la biblioteca municipal)

3. Uso de los documentos

-
- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portada, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, citas.
- Identificar y valorar las distintas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes electrónicos
- Revelar la conveniencia de las obras de referencia y su papel en la búsqueda documental.
- Conocer las características de las obras de referencia más importantes.
- Conocer los tipos de enciclopedias y diccionarios y su manejo.
- Fomentar destrezas como la ordenación alfabética, la comprensión de abreviaturas.
- Uso de obras divulgativas y de literatura: conocer la variedad de libros y formatos.
- Uso de materiales no bibliográficos: conocimiento de fuentes de información no bibliográfica y aprendizaje de localización y uso de información en formatos y soportes diferentes.

1. Iniciación a la búsqueda documental:

- Enseñanza de realización de una búsqueda documental a partir de una necesidad de información.
- Utilización de recursos de la biblioteca teniendo en cuenta su sistema de organización.
- Desarrollo de criterios para seleccionar información.
- Identificar y utilizar con corrección los índices y sumarios como instrumentos de recuperación de la información.
- Uso correcto de fuentes de información no impresas.
- Desarrollo de sentido crítico y de la necesidad de contrastar la información obtenida en distintas fuentes documentales

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Para que los usuarios de la biblioteca, y la comunidad en general, conozcan sus fondos y su organización básica, se desarrollara la siguiente información interna:

- Elaboración de una guía de la biblioteca en la que se informará, de una forma muy básica, sobre horarios, organización de fondos, búsquedas bibliográficas
- Confección de un boletín u hoja informativa donde se comenten las novedades bibliográficas adquiridas, actividades programadas o realizadas, noticias, comentarios.

**6.7 MODELO OPERATIVO: PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO
SAN BARTOLOME DE PINLLO**

FASE O ETAPAS	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS		RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTO	INDICADORE S/FUENT VERIFICAC
¿Cómo?	¿Para qué?	¿Qué?	¿Cuánto?		¿Quién/ Quiénes?	¿Cuándo?		
SOCIALIZACIÓN Difundir y colectivizar	Dar a conocer los recursos y servicios que pone a disposición el Centro Cultural	-Elaboración de una guía de la biblioteca. -Confección de un boletín u hoja informativa.	Cartulina Marcadores Hojas impresas	40 USD	Directora	23 al 27 de julio 2012	Usuarios familiarizados con las bibliotecas, su organización y funcionamiento y sean capaces de acceder a cualquier documento, bien con el objetivo de obtener información o para disfrutar con su lectura	Guía de la biblioteca Hoja informativa sobre la biblioteca Registros de asistencia Fotografías Videos
PLANIFICACIÓN 3 Niveles de usuarios	Familiarizar al usuario con la biblioteca Dotar al usuario de autonomía suficiente para localizar y usar información.	Nivel Introductorio -Visitas guiadas con información general: horarios, servicios, formación inicial en el aprovechamiento de los servicios Nivel General: -Acceso a las bases de datos, la consulta de revistas electrónicas, los diversos tipos de préstamo Nivel Especializado: Tutoriales concretos como el uso y manejo de la telemática	Recurso humano Biblioteca Computador	50 USD 20 USD	Directora	3 al 10 agosto de 2012		

	<p>Profundizar el conocimiento y manejo de los recursos de información y herramientas de la Biblioteca</p>	<p>valoración de distintas fuentes de información</p> <p>-Fomento de destrezas como la ordenación alfabética</p> <p>4.Iniciación a la búsqueda documental:</p> <p>-Enseñanza de realización de una búsqueda documental a partir de una necesidad de información.</p> <p>-Utilización de recursos de la biblioteca teniendo en cuenta su sistema de organización</p> <p>-Desarrollo de criterios para seleccionar información</p>	<p>Fichas de seguimiento</p>	<p>20 USD</p>	<p>Directora</p> <p>Directora</p>	<p>Permanente</p>	<p>Usa los recursos de información y de la biblioteca</p> <p>Fotografías</p> <p>Videos</p> <p>Registro de asistencia.</p>
--	--	---	------------------------------	---------------	-----------------------------------	-------------------	---

<i>EVALUA- CIÓN</i> Indicadores	Efectuar seguimiento del plan para su rediseño en la marcha y ajustes en el proceso	Aplicar indicadores de logro -Conceptuales -Procedimentales -Actitudinales		55 USD			Usuarios con capacidades de información conceptuales, procedimentales y actitudinales.	Usuarios con mayor autonomía en el uso de información. Fichas de registro bibliotecario Diploma
			TOTAL	315 USD				

Tabla 34: Plan Operativo **Elaborado por:** Jenny Altamirano

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

El plan de formación de usuarios será posible llevarlo a la práctica con el implicamiento de todos los agentes que forman parte del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinillo, su administración estará a cargo de la Directora que dirige y se responsabiliza de esta entidad quien aplicará entre otras, las siguientes estrategias:

Diálogo con las autoridades del SINAB

Motivación a las autoridades

Motivación a los usuarios

Cumplimiento de las etapas progresivas y dosificadas de avance de las fases del plan de formación de usuarios

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué evaluar?	El plan de formación de usuarios.
¿Por qué evaluar?	Realizar seguimiento a fase propuesta en el plan de mejora
¿Para qué evaluar?	Para mejorar la formación cultural del usuario biblioteca
¿Con qué criterios evaluar?	Criterio critico-analítico.
Indicadores	Aspectos cualitativos obtenidos en las encuestas. Plan de formación de usuarios
¿Quién evalúa?	Jenny Altamirano
¿Cuándo evaluar?	Durante y después del proceso de aplicación de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Aplicación de ficha de evaluación del proyecto
Fuentes de Información	Ficha de seguimiento
¿Con qué evaluar?	Indicadores establecidos.

Tabla 35: Plan de Monitoreo y evaluación de la propuesta

Elaborado por: Jenny Altamirano

Al finalizar su formación el usuario, de acuerdo con sus capacidades, debe ser capaz de dominar los conceptos, procedimientos y actitudes recogidos en el siguiente cuadro, como indicadores esenciales que permitirán el seguimiento para su rediseño en la marcha y ajustes en el proceso.

Conceptos	Procedimientos	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer e interpretar los registros bibliográficos. • Conocer los fundamentos conceptuales de la CDC (Clasificación Decimal Dewey) y su aplicación en la organización del conocimiento. • Conocer la función de los distintos sistemas de búsqueda. • Conocer e identificar las secciones de una biblioteca. • Identificar las relaciones jerárquicas existentes entre los conocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar de manera autónoma la biblioteca de su centro. • Utilizar cualquier otra biblioteca pública. • Valorar los datos bibliográficos contenidos en los registros en función de sus necesidades. • Localizar los documentos en la biblioteca a partir de las indicaciones del catálogo. • Utilizar los instrumentos de búsqueda y recuperación de la información. • Realizar búsquedas en entornos de red. • Plantear correctamente estrategias simples de búsqueda por autores, por materias y títulos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar la biblioteca como un bien común. • Adquirir el hábito de informarse. • Adquirir el hábito de uso de la biblioteca como recurso para la información y el ocio. • Adquirir el hábito de la lectura. • Cumplir las normas de uso de la biblioteca.

Los contenidos deben programarse secuencialmente, atendiendo a las capacidades y habilidades de los usuarios, pero también relacionándolos con sus necesidades de información, que pueden derivar de la propia actividad académica pero también, no hay que olvidarlo, del interés por cuestiones sin relación alguna con el ámbito académico. Para cada nivel se puede establecer ¿qué nuevos conocimientos se debe desarrollar? o bien hasta qué punto deben ampliarse conocimientos ya adquiridos en etapas anteriores.

BIBLIOGRAFÍA

- CUOZZO, Gabriela del Valle. (2007) La biblioteca escolar: Usuarios y Servicios. Ed. Alfagrama, Buenos Aires.
- DÍAZ, Fausto. (2009) Técnicas de elaboración de tesis. Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- GARCÍA, Irma Luz. (2009) El servicio de referencia; una respuesta integradora, 2da. Edición. Ed. Alfagrama, Buenos Aires.
- DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y CULTURA, Gobierno de Navarra. (2000) Organización de una biblioteca. Impresión Litografía Ipar,
- HERRERA L, MEDINA A., NARANJO G. (2010) Tutoría de la Investigación Científica. Gráficas Cotona. Quito
- HIDALGO, Guadalupe. (2008) Módulos de enseñanza para Análisis Documental. Ed. SINAB. Quito
- IFLA. (2000) Taller Sobre Bibliotecas Públicas. Biblioteca Benjamín Carrión. Quito.
- NAYAR, Leonor (2009) La comunicación efectiva con los usuarios. Editorial Kapeluzz
- RODRÍGUEZ, Luis (2000) Bases de datos documentales: estructura y uso. Editorial Oveja Negra. Quito
- UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR. (2006)) Módulo IV Catalogación. Ed. UEB, Guaranda.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. (2007) Administración y Organización de Bibliotecas. Ed. UNL, Loja.
- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. (2011) Seminario de monografía; elaboración de proyectos. Cepos, Ambato.

Linkografía

- ARELLANO Villar. (2002). Biblioteca y aprendizaje autónomo. Pamplona : Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura.

Disponible en línea.

<http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formusuariosbpenalver.pdf>

- CARRIÓN Manuel (2001) Manual de Bibliotecas Disponible en línea.
www.unlz.edu.ar/biblioteca/o-fondo
- CARPALLO Antonio (2006) Formación de usuarios en bibliotecas. Disponible en línea.
http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion_usuarios.pdf
- GÓMEZ Hernández, J. A. (2002) Gestión de bibliotecas Disponible en línea.
www.openlibrary.org/
- LOMAS Carmen, La importancia de la lectura Disponible en línea.
www.apoyolingua.com
- MARTÍNEZ Diego. Febrero 2012. Disfruta la lectura. Disponible en línea.
<http://www.disfrutalalectura.com/>
- MUÑOZ Serrano y PÉREZ Alarcón, A., (2009) "Tecnologías de la información aplicadas a los servicios bibliotecarios". Disponible en línea.
<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista>
- NAYAR Leonor, (2009) La comunicación efectiva con los usuarios. Disponible en línea.
<http://scanbit.net/gestiondocumental.php>
- OSORO Kepa (20001) Formación de usuarios. Disponible en línea.
http://www.plec.es/documentos.php?id_seccion=15&id_documento
- RAMOS Simón (2002) Las publicaciones electrónicas y las funciones del bibliotecario. Disponible en línea.
www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista
- RODRÍGUEZ Maribel (2000). La formación cultural. Disponible en línea. maribel5711222@yahoo.es

- RAMO García Arturo. *La lectura. Disponible en línea.*
<http://adigital.pntic.mec.es/~aramo/lectura/>
- SOTO Lauro, Elementos de la cultura Ensenada BC, México.
Disponible en línea.
<http://www.mitecnologico.com/>
- Acceso a la información bibliográfica y documental. Disponible en línea.
<http://www.uji.es/CA/cd/cas/formacion/>
- Biblioteca. Disponible en línea.
<http://web.usal.es>
- Centros Culturales Comunitarios. Disponible en línea.
www.conviven.org.ar/centro-cultural.htm
- InfoDOC:(2005) Lista de información en Biblioteconomía y Documentación de la Biblioteca. Disponible en línea.
<http://www.jcl.bcyi.es/InfoDOC>
- Facultad de Traducción y Documentación. Disponible en línea.
<http://www.jcl.bcyi.es/InfoDOC>
- Fondo bibliográfico. Organización. Disponible en línea.
www.bn.gov.ar/descargas/catalogadores/
- Formación cultural. Disponible en línea.
www.alternativas-didacticas-para-correcta-formacion-cultura
- Formación de usuarios. Disponible en línea.
<http://www.absysnet.com/experiencias/experiencias>
- Gestión cultural- Fondo bibliográfico. Disponible en línea.
www.ministeriodecultura.gob.ec/noticias/
- Gestión Documental. Disponible en línea.
<http://scanbit.net/gestiondocumental>.
- *La biblioteca. Disponible en línea.*
<http://bibliotecaldm.wikispaces.com>

www.unlz.edu.ar/biblioteca/o-fondo.htm

- La cultura. Disponible en línea.
<http://culturab.blogspot.com/>
- Origen de la bibliotecología. Disponible en línea.
www.talin.lacoctelera.net/origen-la-bibliotecologia
- *Servicios de calidad en bibliotecas. Disponible en línea.*
www.sld.cu/galerias/servicios_calidad_en_bibliotecas
- Servicios documentales. Disponible en línea.
www.sis.net/es/servicios-documentales.php

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

ESPECIALIDAD EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SEÑORES USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO

OBJETIVO: Identificar la influencia del servicio documental en la formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario San Bartolomé de Pinllo

Su sinceridad en las respuestas permitirá a la investigadora desarrollar un trabajo productivo para ustedes.

Agradecemos su colaboración y se garantiza absoluta reserva de su información.

MARQUE UNA X EN LA OPCIÓN QUE CONSIDERE CORRECTAS

I ¿Considera que el Centro Cultural Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que Ud. requiere?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

II ¿El Centro Cultural Comunitario brinda orientación y asistencia al usuario para que identifique los recursos y servicios de la biblioteca?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

III ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?

- 1. Si
- 2. parcialmente
- 3. No

IV ¿El Centro Cultural Comunitario ofrece préstamos en sala?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

V ¿Existe un catálogo de fichas para acceder a la información?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

VI ¿Se registra Ud. como usuario de la biblioteca?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. Nunca

VII ¿Puede utilizar los documentos en las salas de lectura?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

VIII ¿Considera que Ud. puede buscar información sin apoyo?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

IX ¿Cuenta el Centro Cultural con servicio de internet?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No
- 4.

X ¿Brinda capacitación tecnológica el Centro Comunitario?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

XI ¿Qué actividades de las siguientes ofrece el Centro Comunitario?

- 1. Visita guiada
- 2. Baile y danza
- 3. Talleres de música
- 4. Artes plásticas
- 5. Talleres de lectura

XII ¿La biblioteca le facilita documentos para llevar a casa?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

XIII ¿Participa Ud. en los talleres organizados por el Centro Comunitario?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

XIV ¿El Centro Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

XV ¿En cuáles de las siguientes actividades lúdicas participaría?

- 1. Ajedrez
- 2. Juegos deportivos
- 3. Naipes

GRACIAS POR SU COLABORACION

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
ESPECIALIDAD EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DIRECTOR Y FUNCIONARIOS DEL
CENTRO CULTURAL COMUNITARIO SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO

OBJETIVO: Identificar la influencia del servicio documental en la
formación cultural de los usuarios del Centro Cultural Comunitario San
Bartolomé de Pinllo

Señores(as) su sinceridad en las respuestas permitirá a la investigadora desarrollar un trabajo productivo.
Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información.

CUESTIONARIO

I Considera que el Centro Comunitario brinda todos los servicios bibliotecarios que el usuario requiere?

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> |
| 2. Parcialmente | <input type="checkbox"/> |
| 3. No | <input type="checkbox"/> |

II ¿Brinda el Centro Comunitario actividades culturales para los usuarios, Y cuáles?

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> |
| 2. Parcialmente | <input type="checkbox"/> |
| 3. No | <input type="checkbox"/> |

.....
.....

III ¿La bibliografía del Centro Comunitario es actualizada?

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> |
| 2. Parcialmente | <input type="checkbox"/> |
| 3. No | <input type="checkbox"/> |

IV ¿El usuario puede utilizar los servicios del Centro Cultural autónomamente?

- 1. Si
- 2. No
- 3. A veces

V El Centro Cultural Comunitario contribuye a la formación cultural de los usuarios?

- 1. Si
- 2. Parcialmente
- 3. No

VI A su criterio, que servicios debe implementar el centro comunitario?

.....

...

.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

FECHA DE APLICACIÓN

Anexo 2

FOTOGRAFÍAS



EDIFICIO DONDE FUNCIONA EL CENTRO CULTURAL
COMUNITARIO SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO



BIBLIOTECA SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO, ADSCRITA AL SINAB