

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



DIRECCIÓN DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TEMA:

**“LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA Y SU
INCIDENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”**

Trabajo de Titulación

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

Autora: Lic. Silvia Victoria Mesías

Directora: Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Mg.

Ambato – Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.

El Tribunal de la Defensa del trabajo de titulación presidido por el Ingeniero Juan Enrique Garcés Chávez, Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniera Silvia del Carmen Guerrero Villalva Magister, Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano Magister y el Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **“LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”** , elaborado y presentado por la Sra. Licenciada Silvia Victoria Mesías, para optar por el Grado Académico de Especialista en Bibliotecología y Documentación.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....
Ing. Juan Enrique Garcés Chávez, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

.....
Ing. Silvia del Carmen Guerrero Villalva, Mg.
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, Mg.
Miembro del Tribunal

.....
Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema : **“LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”**, le corresponde exclusivamente a: Licenciada Silvia Victoria Mesías, Autora bajo la dirección de la Ingeniera Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Magister. Directora del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Lic. Silvia Victoria Mesías
Autora

Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Mg.
Directora

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta o proceso de investigación.

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

Lic. Silvia Victoria Mesías
c.c. 1802037612

DEDICATORIA

A mis hijos por ser la fortaleza de mi existencia.

Lic. Silvia Victoria Mesías

AGRADECIMIENTO

- *A la Universidad Técnica de Ambato por tan valioso aporte al mejoramiento del Talento Humano.*
- *Al Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Director de Tesis por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales.*
- *A mis hermanos: Albita, Medardo y de manera especial a mi cuñado Claudio Guillermo Rubio por haber contribuido a que mis sueños se hagan una realidad.*
- *A mi esposo e hijos por haberme ayudado moralmente cada día y ser el puntal principal del éxito.*
- *A mis padres y de manera muy especial a mi madre por haber guiado siempre hacia el camino del triunfo, enseñándome a vencer cada obstáculo, los buenos principios y que sin esfuerzo no hay triunfo.*

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Al Consejo de Posgrado	ii
Autoría de la Investigación	iii
Derecho de Autor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Índice de Cuadros	xi
Índice de Tablas	xii
Índice de Gráficos	xiii
Resumen ejecutivo	xiv
Executivesummary	xv
Introducción	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Tema	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.2.1 Contextualización del Problema	3
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del Problema	7
1.2.5 Delimitación del Problema	7
1.2.6 Preguntas directrices	7
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General	8

1.4.2	Objetivo Específico	8
-------	---------------------	---

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos	10
2.2	Fundamentación Filosófica	12
2.3	Fundamentación Legal	14
2.4	Categorías Fundamentales	17
2.4.1.	Fundamentación Teórica de la Variable Independiente	17
2.4.1.1	Administración de Bibliotecas	17
2.4.1.2	Planificación de Bibliotecas	18
2.4.1.3	Gestión de Bibliotecas	20
2.4.1.3.1	Servicios Bibliotecarios	21
2.4.1.3.2	Implementación de Fondos bibliográficos	31
2.4.1.3.3	Procesos Bibliográficos	33
2.4.2.	Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente	36
2.4.2.1	Marketing de servicios	36
2.4.2.2.	Marketing de servicios en las bibliotecas	38
2.4.2.3.	Servicio al usuario	39
2.4.2.3.1	Usuarios	40
2.4.2.3.2.	Educación de usuarios	45
2.4.2.3.3.	Promoción de servicios	45
2.5.	Hipótesis	47
2.6.	Señalamiento de las variables	47

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1	Enfoque de la investigación	48
3.2	Modalidad de la Investigación	48
3.3	Tipos de Investigación	49

3.4	Población y muestra	49
3.5.	Operacionalización de las variables	51
3.6	Plan de recolección de la información	53
3.7.	Plan de procesamiento y análisis	53
3.8.	Verificación de la hipótesis	53

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	Análisis de datos	54
4.2.	Verificación de la hipótesis	65

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	68
5.2.	Recomendaciones	69

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1	Datos Informativos	70
6.2	Antecedentes de la Propuesta	71
6.3	Justificación	71
6.4	Objetivos	72
6.5	Análisis de factibilidad	72
6.6	Fundamentación científico-técnicas	74
6.6.1	Manuales	74
6.6.2	Objetivos de los manuales	75
6.6.3	Diagramas de flujo de procesos	76
6.6.4	Procesos bibliotecarios	77

6.7	Metodología, modelo operativo	83
6.8	Administración	102
6.9	Previsión de la Evaluación	103
	Bibliografía	104
	Linografía	105
	Anexos	106

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nro. 1	Categoría de usuarios	44
Cuadro Nro. 2	Determinación del universo	49
Cuadro Nro. 3	Operacionalización de variable independiente	54
Cuadro Nro. 4	Operacionalización de variable dependiente	55
Cuadro Nro. 5	Plan de acción y Presupuesto	102
Cuadro Nro. 6	Cronograma del Plan Operativo	103
Cuadro. Nro. 7	Presupuesto de la Propuesta	103

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nro. 1	Disponibilidad de un manual de procedimientos	55
TABLA Nro. 2	Disponibilidad de un organigrama estructural	56
TABLA Nro. 3	Conocimiento del manual de procesos	57
TABLA Nro. 4	Mejoramiento de la gestión de biblioteca	58
TABLA Nro. 5	Conocimiento sobre el perfil del bibliotecario	59
TABLA Nro. 6	Necesidad de un manual de procesos	60
TABLA Nro. 7	Rango de cumplimiento de objetivos	61
TABLA Nro. 8	Dificultad en el cumplimiento de tareas	62
TABLA Nro. 9	Calidad en el servicio	63
TABLA Nro. 10	Mejora del servicio	64
TABLA Nro. 11	Frecuencias Observadas	66
TABLA Nro. 12	Frecuencias Esperadas	66
TABLA Nro. 13	Calculo chicuadrado	66

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico Nro. 1	Supraordenación de variables	15
Gráfico Nro. 2	Subordinación de las variables	16
Gráfico Nro. 3	Administración de bibliotecas	17
Gráfico Nro. 4.	Características del marketing de servicios	37
Gráfico Nro. 5	Proceso de información	41
Gráfico Nro. 6	Disponibilidad de un manual de procedimientos	55
Gráfico Nro. 7	Disponibilidad de un organigrama estructural	56
Gráfico Nro. 8	Conocimiento del manual de procesos	57
Gráfico Nro. 9	Mejoramiento de la gestión de biblioteca	58
Gráfico Nro. 10	Conocimiento sobre el perfil del bibliotecario	59
Gráfico Nro. 11	Necesidad de un manual de procesos	60
Gráfico Nro. 12	Rango de cumplimiento de objetivos	61
Gráfico Nro. 13	Dificultad en el cumplimiento de tareas	62
Gráfico Nro. 14	Calidad en el servicio	63
Gráfico Nro. 15	Mejora del servicio	64
Gráfico Nro. 16	Chícuadrado	67
Gráfico Nro. 17	Fases operativas de la propuesta	83
Gráfico Nro. 18	Organigrama de la Universidad	86
Gráfico Nro. 19	Identificación de los proceso clave	91

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Tema: “LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”

Autor: Lic. Silvia Victoria Mesías

Director: Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Mg.

Fecha: 26 de noviembre del 2013

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo titulado: “LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”, tiene su importancia partiendo de las Universidades son instituciones cuya misión, su quehacer y resultados deben estar al servicio del desarrollo armónico e integral del hombre y de la sociedad, por lo que debe responder y rendir cuenta, en primer término, a la comunidad nacional que la rodea y la sustenta. Esto implica necesariamente la evaluación de su quehacer como Institución de Educación Superior, considerando su relevancia social, económica y educativa, para saber en qué medida está cumpliendo sus compromisos mayores para con la sociedad como un todo.

Conscientes de que el trabajo de las Bibliotecas juega un papel preponderante en la evaluación y la acreditación de su universidad y que no es una moda académica pasajera, sino que se están constituyendo en una herramienta indispensable de política, planificación y gestión universitaria, que tendrá permanencia debido al reconocimiento creciente de la necesidad de garantizar una efectiva calidad académica. El presente estudio determina que los manuales de procesos y procedimientos contribuyen a incrementar la productividad de la Biblioteca, por lo que en este trabajo se identificó los procesos clave y definió los procedimientos pertinentes para alcanzar el rendimiento de sus colaboradores y conseguir la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Descriptor: Administrativo, biblioteca, calidad, gestión, manual, procedimientos, procesos, productividad, servicios, usuario.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Theme:

**"MANAGING GENERAL LIBRARY UNIVERSITY STATE
AMAZON AND ITS IMPACT ON THE SERVICE USERS"**

Author: Lic. Silvia Victoria Mesías

Directed by: Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Mg.

Date: November 26, 2013

EXECUTIVE SUMMARY

The present work entitled "**MANAGING GENERAL LIBRARY UNIVERSITY STATE AMAZON AND ITS IMPACT ON THE SERVICE USERS**" has its importance starting from the Universities are institutions whose mission , his work and results should be at the service of development and harmonious man and society , so that should answer and account , first, to the national community that surrounds and supports it. This necessarily involves the evaluation of his work as a higher education institution, considering its social, economic and educational relevance, to know to what extent it is meeting its greater to society as a whole commitments.

Aware that the work of the Library plays an important role in the evaluation and accreditation of the university and is not an academic fad, but are fast becoming an indispensable tool of policy, planning and university management, which will remain due to the growing recognition of the need to ensure effective academic quality. This study determined that manual processes and procedures contribute to increasing the productivity of the Library, so in this work the key processes are identified and defined the relevant procedures to achieve the performance of their employees and get the satisfaction of needs of its customers.

KEYWORDS: Administrative, library, quality, management, manual, procedures, processes, productivity, service, user.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es de imperiosa necesidad para la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica, pues conservar, organizar y difundir la información demanda conocer herramientas administrativas como los manuales de procedimientos que respondan a los requerimientos de la Dependencia con el objetivo de alcanzar y brindar un buen servicio al usuario.

En el primer capítulo de este trabajo se presenta un estudio general de la Dependencia, con la formulación del problema que se aspira resolver, contextualización, análisis crítico, justificación y los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se propone un marco teórico, partiendo de la búsqueda de antecedentes previos a este estudio, desarrollando la fundamentación filosófica que guía esta investigación el marco legal y las categorías fundamentales.

En el tercer capítulo el Marco Metodológico, exhibe nivel y tipo de investigación, población y muestra y operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo expone el procesamiento de la información que se la obtuvo mediante encuestas dirigidas a los docentes, Empleados y Estudiantes de la Institución y la correspondiente interpretación a los resultados obtenidos.

En el capítulo quinto presenta las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó en esta investigación

En el capítulo sexto, se propone un manual de procedimientos para las actividades clave que se dan en la biblioteca en estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de una eficiente gestión administrativa en la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica, repercuten directamente en el servicio que se brinda a los usuarios; ya que la demanda de información de los mismos, es esencialmente académica y una vez resuelta su consulta relacionada con su educación formal, la Biblioteca no posee más atractivo para ellos.

Hoy en día los servicios que se prestan en la Biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica, son básicamente de lectura, internet, préstamo interno y externo con

un sistema de atención a usuarios de estantería cerrada, es decir que el usuario no está en contacto directo del material de consulta, sino que debe ser solicitado a través del bibliotecario.

El estudio se enfoca desde una visión de la problemática actual, sobre las condiciones de los servicios que oferta hoy en día la Biblioteca y la escasa asignación de recursos por parte del Gobierno Central, el no contar con una legislación que respalde directamente a las Bibliotecas de la Red Universitaria de Educación, impide que las mismas cuenten con recursos para su mejoramiento y modernización mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, constituyéndose quizá en el principal problema por el que atraviesa la Universidad Estatal Amazónica, y en general de todas las instituciones educativas de nivel superior, ya que no existen una gestión adecuada de la biblioteca para solventar las necesidades de consulta del usuario de la educación superior que permita su progreso y desarrollo.

1.2.1. Contextualización

Para introducirnos en un análisis macro, se establece que la globalización en el mundo entero ha producido enormes cambios tecnológicos, sociales y económicos; y en medio de todo esto se encuentra la biblioteca, pues hemos entrado en la nueva era de la información y comunicación, obligándonos a redefinir los objetivos de las bibliotecas universitarias; realizando cada día mayores esfuerzos a través de la búsqueda de recursos económicos, planificación, programación y gestión de la calidad, del valor agregado en los servicios, que permitan y coadyuven a mejorar las condiciones de información de la población estudiantil.

El uso de una biblioteca se identifica con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, esto es la obtención del documento o de la información demandada.

De los elementos mencionados, la moderna Biblioteconomía hace especial énfasis en el uso; esto es, en los usuarios, por ser la razón de ser de las bibliotecas; ya que los otros factores, la colección y su organización existen en función de la satisfacción de sus necesidades informativas. En este sentido observamos como a través de los tiempos el foco de atención ha pasado progresivamente de la colección y su conservación, a su organización y luego al uso de la misma.

En 1931 el gran bibliotecario **Shiyali Ramamrita, Ranganathan (2010)** formuló sus cinco leyes, que resumen a la perfección el espíritu de la moderna Biblioteconomía:

- a. Los libros están para usarse.
- b. A cada lector su libro.
- c. A cada libro su lector.
- d. Hay que ahorrar tiempo al lector.
- e. La biblioteca es un organismo en crecimiento.

En América Latina y el Caribe, las Bibliotecas Públicas paulatinamente se han ido adaptando a los cambios que la globalización y los modelos culturales dominantes han impuesto, pues las realidades locales son diferentes; en lo que respecta a las tecnologías de la información, su acceso es demasiado incipiente, si se considera que de una población estimada en 522 millones de habitantes, sólo el 15% aproximadamente tenga acceso a Internet, siendo los mayores usuarios del mismo las universidades, seguido por bancos y empresas informáticas.

Las Bibliotecas en América latina a partir del Siglo XX paulatinamente han incorporado nuevos servicios de información a través de la planificación y gestión de la calidad buscando la satisfacción de necesidades de información, creando políticas nacionales a nivel Bibliotecario. Los nuevos servicios fueron las bibliotecas especializadas, surgieron nuevas asociaciones de bibliotecarios y organizaciones que estimularon la lectura, se promovió la enseñanza de esta especialidad y la formación de profesionales. A medida que el conocimiento

humano se desarrolla, nacen y se perfeccionan los métodos y conceptos aplicados a la bibliotecología hasta sumarse la revolución tecnológica que adquirió auge en las últimas décadas.

Las bibliotecas en la cultura ecuatoriana son elementos de gran utilidad para el aprendizaje, además de todos los campos en los que facilitan el desarrollo, en el campo de la educación en todos los niveles, es importante que se tome en cuenta la forma en la que las personas se adaptan a estas nuevas tecnologías, pues en la mayoría de los casos sucede que el conocimiento que se desarrolla sobre ellas es muy superficial, apenas suficiente para aprender a manejarlas.

La realidad analizada desde el punto meso, el problema bibliotecario en el Ecuador, dentro del ámbito de la información y comunicación es muy diferente a países como Argentina y Chile; razón por la que es primordial que las Bibliotecas públicas, y en especial las que forman parte del sistema Universitario en el Ecuador entren en un proceso de renovación y orientación del servicio, en función de las necesidades de los usuarios internos y externos; de pasar de ser un almacén del conocimiento y la memoria, donde impera la conservación, el orden y el silencio, a convertirse en verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación; ya que la nueva concepción de Biblioteca debe contribuir a crear una sociedad alfabetizada en el ámbito informacional, es decir; que el usuario aprenda a resumir y extraer información, evaluar, comunicar y hacer uso de ella en su vida cotidiana.

Realizado un estudio micro en el caso particular de la Universidad Estatal Amazónica que se encuentra en una mejora hacia la calidad y acreditación, la biblioteca se ha convertido en el elemento fundamental para el desarrollo académico por lo tanto su gestión y servicio al usuario son elementos fundamentales. Cabe añadir que así como las bibliotecas a nivel mundial han sido sedes del fortalecimiento del conocimiento, la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica por su ubicación forma parte de una institución que busca el desarrollo de la región amazónica.

1.2.2. Análisis Crítico

La carente organización del fondo bibliográfico, origina insatisfacción en los usuarios debido a que no pueden orientarse dentro del espacio físico conocido como depósito de libros, y por lo tanto conocer la variedad y riqueza del fondo con que cuenta la Dependencia resulta difícil y peor aún encontrar la información requerida por los investigadores que acuden a este centro de Información.

La inexistencia de manuales de procedimientos, entendiéndose como a la carencia de un documento en donde se agrupan los diferentes procedimientos para completar un proceso técnico bibliotecario y si el procesamiento de los recursos bibliográficos de manera técnica y normalizada origina que el tratamiento de la información sea incompleto y carente de orden, dando una mala imagen a la Institución.

El desconocimiento de los servicios y de las normativas para acceder a los recursos bibliográficos, impide el satisfacer los deseos y necesidades de los consumidores de los mismos. La biblioteca debe ubicar sus procesos clave y definir las actividad para desarrollarlos, además de que la disposición de libros para consulta y préstamo, como la gestión de los servicios de información bibliográfica, la gestión de catálogos, de bases de datos y demás, deben ser siempre pensando en el usuario final.

1.2.3. Prognosis

De no dar solución al problema presentado en la Universidad Estatal Amazónica que dice: La ineficiente gestión de la biblioteca y la incidencia en el servicio al usuario, lo que podría ocasionar los siguientes efectos: Usuarios descontentos con el servicio recibido debido a la demora en la recuperación de la información,desenvolvimiento de la biblioteca de una forma no técnica y no normalizada, ineficiente uso de los servicios bibliotecarios, por tal razón la investigación de este problema y el proponer una solución permitirá que en la

Biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica se pueda ejecutar de una manera eficiente, apoyando con esto a la obtención de una mayor satisfacción del usuario.

1.2.4. Formulación del Problema

De qué manera la ineficiente gestión de Biblioteca afecta al servicio al usuario que brinda la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

1.2.5. Delimitación del Problema

Campo: Administración

Área: Administración de Bibliotecas

Aspecto: Gestión de Bibliotecas

Tema: “La Gestión de la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica y su incidencia en el servicio a los usuarios”

Delimitación espacial: La presente investigación documental se realizó en la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica Km. 2 1/2 vía a Tena (Paso Lateral).

Delimitación Temporal: Enero 2013 – Diciembre 2013

Unidades de Observación: Docentes, Estudiantes, Personal Administrativo.

1.2.6. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son los factores que influyen en una gestión de la biblioteca?
- ¿Cuáles son las causas para tener un índice alto de insatisfacción del usuario?
- ¿Cuál sería la solución a la problemática planteada?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Las actuales exigencias del estado para la educación superior son mayores, la calidad es el objetivo principal no solo en la academia sino en cada uno de los espacios de servicio público. La Constitución, El Plan del Buen Vivir y la Ley Orgánica de Educación Superior demandan una educación para todos pero de calidad.

La investigación del presente tema aportará para un mejor desempeño de la biblioteca como espacio de servicio público y educación. El interés que la investigadora así como el de la Universidad, por mejorar el nivel de calidad de la Institución motivan a la ejecución de la presente investigación. La biblioteca de la Universidad se encuentra en un proceso de mejora tanto en su fondo bibliográfico como de sus servicios, por ende se ve necesario optimizar y mejorar la gestión de la biblioteca, para que no solo los actuales servidores conozcan sobre estos aspectos, sino que futuros colaboradores puedan desempeñarse con mayor facilidad y aprendan en menor tiempo.

La presente investigación es factible puesto que se cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar la investigación, además de los recursos bibliográficos y económicos son suficientes para su ejecución, se cuenta con el apoyo de las autoridades de la Universidad para la realización del presente estudio.

La importancia de dicha investigación radica en mejorar la calidad del servicio de la biblioteca optimizando y mejorando su gestión, por lo que los beneficiarios de dicho estudio, serán: la Universidad Estatal Amazónica, al mejorar sus servicios, y los usuarios de la misma.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar como la ineficiente gestión de Biblioteca afecta al servicio al usuario que brinda la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar que herramientas de gestión de bibliotecas se requiere para mejorar el servicio al usuario en la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

Determinar las causas que afectan al servicio al usuario en la Dependencia en estudio.

Proponer herramientas administrativas que permitan mejorar el servicio

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La gestión bibliotecaria en este mundo globalizado, y en especial el concerniente a las bibliotecas universitarias, viene siendo transcendental la incorporación de técnicas de gestión, evaluación y promoción, pese a ser la base de la estructura en la que se sustentan tanto el proceso de modernización como aquellos otros procesos encaminados a facilitar la accesibilidad a la información. Desde este enfoque es necesario citar las bases sobre las cuales se apoya la presente investigación:

Según **GÓMEZ, J. (2002)** Gestión de bibliotecas. Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada" Trabajo previo a la obtención del título Diplomado en Biblioteconomía y Documentación para la Universidad de Murcia. Cuyo objetivo es que:

- Los futuros bibliotecarios deben conocer, asumir e interiorizar sus actitudes, capacidades, responsabilidades profesionales, éticas o jurídicas.

Por otro lado, conocer las ideas básicas de gestión de personal (selección, recomendaciones técnicas, dirección, coordinación, estructuración, control, motivación, promoción, etc.), y, por último, cómo se organiza en la actualidad, qué problemas tiene y hacia dónde camina la profesión de bibliotecario

Según **SÁNCHEZ, Gerardo (2004)**. Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México. Trabajo previo a la obtención del título Diplomado en Biblioteconomía y Documentación para la Universidad de Murcia. Cuyo objetivo fue:

- Proponer estrategias para desarrollar un proceso de evaluación en el subsistema de Escuelas y Facultades, basadas en los principios de la planificación estratégica y las normas de calidad, con el fin de lograr la certificación de las bibliotecas dentro de los programas de evaluación de la enseñanza en las universidades. Las estrategias propuestas permitirán que las bibliotecas estudiadas diagnostiquen sus puntos débiles, fuerte, amenazas y oportunidades y a partir de ello sustente un programa de mejoras con la formulación de un plan estratégico

Según **PATIÑO, C. (2012)** Plan estratégico para el mejoramiento en la gestión administrativa de la biblioteca General de la Universidad Central del Ecuador”. Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, de la Universidad Central del Ecuador trabajo cuyo objetivo fue:

- Mejorar la gestión administrativa de la Biblioteca General de la Universidad Central del Ecuador, diseñando y desarrollando un plan estratégico eficiente que permita el cambio y logro de la excelencia, de forma que contribuya a ofrecer un servicio de información de calidad, satisfaciendo las necesidades de la comunidad universitaria y del público en general.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

Para la ejecución de la presente investigación se aplicará el paradigma crítico propositivo, por las siguientes razones:

Nos fundamentaremos en un paradigma Crítico Propositivo porque se analizó la realidad de la biblioteca y propone una medida de solución duradera. Exógena, considerando necesidades y contextos de momento debido a la relación que tienen con la labor diaria de la biblioteca.

Epistemológico considerando que la bibliotecología constituye la aplicación, conocimiento y prestación de ciencia.

Fundamentación axiológica

Según **BRENES, E. (2007)**. Que dentro de los fines educativos son fijados de acuerdo con la escala de valores aceptada, porque esta es la que da importancia o no a los propósitos. No es raro encontrarse con expresiones como la del alemán Adolfo Ruhe: Dirigir la formación de una personalidad plena de valores para una comunidad plerónica de ellos constituye la auténtica educación.

Jonas Cohn, representante de los teóricos de la educación con orientación axiológica, dice: Habremos de tomar objetivos pedagógicos de la ciencia del valor, de la Filosofía.

Fundamentación sociológica

La **UNESCO (1991)**, en Quito, entre otras cosas, dice: “La educación debe ser objeto de grandes consensos nacionales, que garanticen el compromiso de toda la sociedad para la formación de sus futuras generaciones y la continuidad de las políticas y programas puestos en marcha para el logro de esos objetivos.”

Uno de los temas que más atrajo la atención fue el papel que deben ejercer los gobiernos en el campo educativo, en la preparación del recurso humano, en las fuentes de financiamiento, la administración y prestación de servicios educativos.

Debía considerarse también la participación de la sociedad civil y toda la comunidad educativa, para que sean ellos quienes definan las estrategias, contenidos y metodologías educativas, logrando así una participación democrática en la planificación de la educación que necesita el Ecuador. Así, toda estrategia que se emplee para mejorar la calidad de la educación, a fin de que llegue a todos los niveles de la población, tanto cualitativa como cuantitativamente, debe ser sistemática y permanente. Nada relacionado con la educación debe detenerse a cada cambio de Gobierno.

Responde a una fundamentación ontológica porque en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas se tiene plena conciencia de que las exigencias del usuario son cambiantes, es un público exigente y selectivo por lo que no puede permanecer estática en la prestación de servicios.

Se basa en la a fundamentación epistemológica porque tiene como necesidad el conocer nuevas teorías como los elementos que integran el plan de marketing para poder proyectarse de manera científica en la prestación de servicio a sus usuarios.

Separar los valores como: honestidad, responsabilidad, disciplina y profesionalismo, entre el investigador y el trabajo de investigación, es imposible por lo que debe existir una fundamentación axiológica, considerada relevantes en el tema de estudio que es el marketing y que se verá reflejada en la presentación de solución al problema.

Se cumple con la fundamentación metodológica, pues el éxito del trabajo investigativo se alcanzará, con un modelo, que vaya acorde a los requerimientos

de la Dependencia, apoyado siempre en las exigencias de sus usuarios y los objetivos planteados.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La ejecución de la presente investigación legalmente se fundamenta en la Constitución Política del Ecuador

Art. 26: La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 75.- Serán funciones principales de las universidades y escuelas politécnicas, la investigación científica, la formación profesional y técnica, la creación y desarrollo de la cultura nacional y su difusión en los sectores populares, así como el estudio y el planteamiento de soluciones para los problemas del país, a fin de contribuir a crear una nueva y más justa sociedad ecuatoriana, con métodos y orientaciones específicos para el cumplimiento de estos fines.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

SUPRAORDENACIÓN DE LAS VARIABLES



Grafico 1
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

SUBORDINACIÓN DE LAS VARIABLES



Gráfico Nro. 2
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.1. 1. Administración de Bibliotecas

Para **LÓPEZ, J. (2009)** “La administración de bibliotecas es la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en un solo organismo, para que ellas puedan operar como una sola unidad.”

De acuerdo a **FRED, David (2003)** “La administración de bibliotecas es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ellos comandan) con el fin de que todos los servicios que se prestan, sean, debidamente coordinados en logro del fin de la biblioteca.”

Administración de Bibliotecas

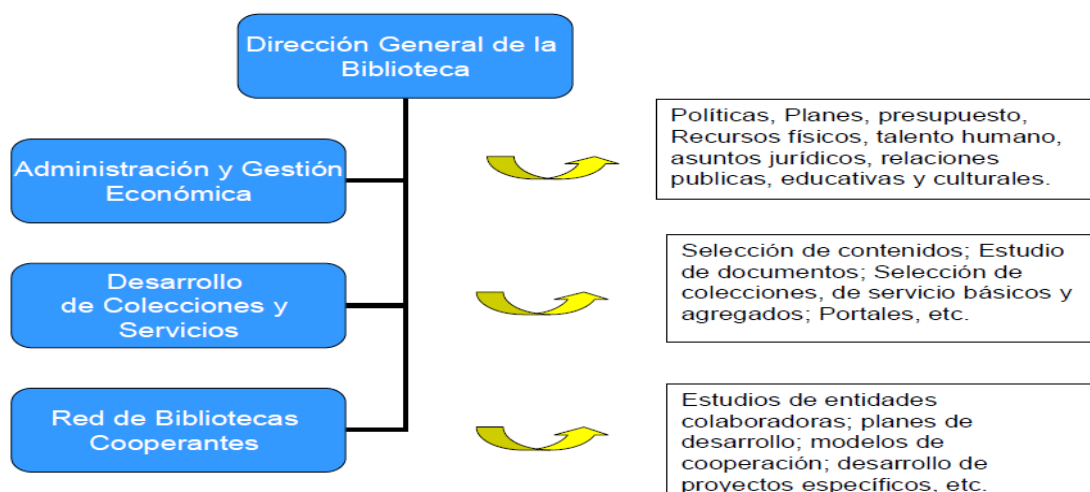


Gráfico Nro. 3

Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

2.4.1.2. Planificación de Bibliotecas

Según **NICOLA, C. y SUTHERLAD, S. (2010)**, “La Planificación de bibliotecas es el proceso de adaptarse organizacionalmente, amplio que implica aprobación de decisiones y evaluación, busca responder a preguntas básicas como: porque existe la organización?, ¿qué hace? y ¿cómo lo hace?. El resultado de proceso, es el plan que sirve para guiar la acción organizacional en un plazo de tres a cinco años”

La Planificación define, ordena y prevé las funciones de todos los actores involucrados dentro de un proceso, el cual tiene como finalidad el cumplimiento de un objeto en común, generalmente se traduce en beneficios tanto que los actores como los usuarios o consumidores del producto final.

La Planificación hace referencia al proceso de formulación y definición de objetivos y prioridades a nivel macro de la organización, que es formulada a partir de las demandas de los terceros de la empresa, o del entorno donde está situada. Esta actividad abarca cinco niveles operacionales (Plan, Proyecto, Actividad y Tarea).

La Planificación parte de objetivos establecidos y los traduce en metas, planes de acción, estrategias, políticas y mecanismos de control, además supone que el camino al futuro es posible.

Se puede decir que la Planificación Estrategia es una herramienta administrativa que define la situación actual de una organización y construye lineamientos ajustados a su realidad, para proyectar un futuro direccionamiento a obtener objetivos de servicios, rentabilidad y crecimiento, optimizando sus recursos y evolucionando sus procesos

La administración de una unidad de información, constituye indudablemente un elemento fundamental para su adecuado funcionamiento. En pocas palabras, de una adecuada

administración depende el correcto funcionamiento de todas las áreas de una biblioteca, y más aún si nos referimos al área de servicios, ya que su calidad e innovación constante depende directamente la satisfacción de los usuarios.

En el caso de las bibliotecas universitarias, es de vital importancia que quien las administre sea capaz de realizar una correcta distribución de los recursos financieros y humanos, de tal manera que se puedan conseguir los objetivos de manera eficaz y eficiente.

Contreras y Olaya (2010) señalan que la administración es un proceso sistemático de hacer las cosas, ya que los administradores sin importar sus aptitudes particulares o su capacidad, intervienen en actividades relacionadas para lograr los objetivos deseados. Los administradores esbozan planes y programas para alcanzar metas específicas, y para ello tienen que asignar el trabajo, los recursos, la autoridad, así como motivar a sus empleados y velar porque la organización se desplace correctamente hacia los objetivos.

Por su parte, **Calva González (2010)**, profesor de la UNAM, señala la importancia que debe tener para el bibliotecólogo el conocimiento de la administración:

“La administración de las instituciones donde se conserva, organiza y difunde la información es una de las actividades profesionales del bibliotecólogo. El profesional de la bibliotecología deberá conocer con profundidad la conservación, organización y difusión de la información, sin importar el material en el que se encuentre registrada ya sea que se encuentre de forma impresa o electrónica, así como utilizar la tecnología apropiada, que responda a las características y necesidades de los usuarios. El bibliotecólogo que se encuentra ejerciendo su profesión como jefe o responsable de una biblioteca, centro de documentación, *centro de información*, etcétera, o de un departamento dentro de alguna unidad de información, o bien sea el supervisor de un grupo de trabajadores, deberá poseer conocimientos de administración de bibliotecas con el

fin de que posea las capacidades necesarias para que la unidad de información satisfaga las necesidades de información de la comunidad que debe atender. Por lo tanto el profesional de la bibliotecología debe conocer y manejar el proceso administrativo para aplicarlo en cualquier unidad de información.”

2.4.1.3. Gestión de Bibliotecas

Según **NICOLA, C. y SUTHERLAD, S. (2010)**“Son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.”

Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

Toda biblioteca deberá garantizar los objetivos o funciones generales para lo que fue creada y en su proceso de gestión deberá asirse a los cuatro procesos básicos de administración: planificar, organizar, dirigir y controlar, pues la biblioteca deberá funcionar como una empresa.

- **Planificar:** Para la ejecución de este proceso se establecen objetivos y políticas, se elaboran planes, manuales y procedimientos de trabajo. Muchas instituciones utilizan un sistema de planes estratégicos a largo, mediano y corto plazo, además de planes operativos para acciones concretas.
- **Organizar:** En este proceso se distribuye el trabajo a realizar y se coordina el logro de los resultados que tienen un propósito en común. Se combinan habilidades, posibilidades, técnicas, experiencias y recursos para lograr resultados.

- **Dirigir:** En este proceso se supervisan las actividades y coordinan los esfuerzos de los colaboradores. Se promueve el compromiso entre la Biblioteca y la Universidad para lograras metas mediante un liderazgo efectivo y trabajo en equipo. Se establece un sistema de comunicación efectivo que permita la retroalimentación de la información en sus niveles.
- **Controlar:** Esta función consiste en supervisar las actividades y resultados, comparándolos con los objetivos y las metas propuestas, se toman las acciones correctivas, si son necesarias. El proceso comprende: Establecer normas de desempeño como base para la medida de los resultados. Investigación, análisis, diseño, implantación y operación de los sistemas de información. Registros estadísticos y de presupuesto. Auditorias, controles y otros métodos de verificación directa. Técnicas de evaluación de resultados. Determinación de las medidas que tienden a rectificar las diferencias entre resultados y normas de desempeño.

Trabajando en tal sentido, podremos ir acercándonos a los procesos de mejora continua, que es la determinación de una institución de continuar mejorando cada una de sus áreas de actuación.

2.4.1.3.1. Servicios Bibliotecarios

Según **NICOLA, C. y SUTHERLAD, S. (2010)**La atención al usuario se ha convertido en una de las partes fundamentales del trabajo bibliotecario que contempla no solo la resolución de consultas, dudas o preguntas, sino también la información y orientación al usuario, la señalización de secciones y servicios, la adaptación de recursos, la personalización de servicios y prestaciones, etc.

La transformación de los tradicionales soportes impresos de información en documentos electrónicos, digitales y telemáticos ha supuesto una revolución cultural sólo comparable a la provocada por la irrupción de la imprenta como indicio clave de la modernidad. Las nuevas tecnologías de la información no sólo

han generado nuevas formas documentales, sino también, nuevos servicios de información.

La prestación de un buen servicio de biblioteca se basa en una colección bien seleccionada y organizada. De ahí la importancia de los servicios técnicos, que sin ser un fin en sí mismo son un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados. El servicio de atención a los lectores tiene como objetivo facilitar el acceso a todo tipo de información con fines académicos, de aprendizaje e investigación libros, monografías, repositorios, bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, portales de Internet, herramientas para la investigación, etc.

Préstamo manual

El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

Dentro del sistema de gestión manual cabe destacar el de fichas cruzadas, que se basa en dos elementos: el carnet del lector con el número de registro y sus datos de identificación, así como una serie de columnas paralelas en las que se recoge el número de registro de la obra prestada y la fecha de devolución.

Y la ficha del libro con los datos del autor, título registro y signatura topográfica, en el cual en el momento del préstamo hemos de añadir el número de registro de lector y la fecha de devolución.

Préstamo automatizado

Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática:

- Necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía.
- Necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales de todas las unidades de información, que comprende una red bibliotecaria.
- Editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

La implantación de sistemas automatizado exige un estudio previo de una serie de cuestiones:

- El volumen o capacidad de transacciones que es posible efectuar con el sistema
- Gestión simultánea de varios
- Promedio de tiempo pregunta-respuesta de las operaciones en línea.
- Que bibliotecas utilizan el sistema y que resultados a proporcionado.
- Posibilidades de desarrollo y expansión del sistema.

La utilización de estos sistemas para el préstamo hace que este gane en calidad, agilidad y eficacia.

- Toma de datos de otros procesos (Datos compartidos)
- Rapidez de las transacciones, a través de sistemas ópticos de lectura
- Posibilidad de elaborar estadísticas muy ajustadas acerca del comportamiento de la Colección y usuarios, lo que supone una ayuda inestimable para la gestión.
- Sistemas de alerta y expedición de cartas de reclamación
- Información al lector
- Normalización de los procesos para toda la entidad

Lectura en sala

La planta física de la biblioteca debe estar en armonía con el diseño general de la institución, ubicada geográficamente en un lugar de fácil acceso desde cualquier lugar, la sala de lectura debe estar cerca del depósito de material bibliográfico, a fin de que el transporte del mismo lleve un mínimo de tiempo, además señala que la sala de lectura flexible y amplia, de tal forma que prevean un crecimiento y ampliación de servicios, así como los cambios tecnológicos, **Vidulli (1998)**.

Además señala **Bryson (1992)**, que los puestos de lectura deben tener relación con la población general de usuarios de la biblioteca, en el caso de una biblioteca universitaria la capacidad de la sala de lectura deberá corresponder al 10% de los alumnos matriculados. Cabe mencionar que la sala de lectura, la de referencia, los

catálogos, los catálogos, el préstamo del material, dependencias de procesos técnicos, deben estar en estrecho contacto entre sí y con los depósitos.

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

A pesar de que el uso de la colección hasta muy reciente tuvo un carácter muy circunscrito; van a ser avanzado el siglo XX, por los propios impulsos sociales que marcaba una sociedad cada vez más compleja, junto a la importante labor realizada por las organizaciones internacionales, cuando la noción de comunicación se va a intentar que abarque a la totalidad de usuarios y a todo el fondo activo de la biblioteca; Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación Comunicación/conservación

El libre acceso a los fondos, es una conquista bibliotecaria bastante reciente, supone la posibilidad por parte del lector de establecer un contacto directo con el libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico.

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

El libre acceso es fruto de la acción agresiva de la biblioteca que sale en busca del lector, siendo la forma de acceso habitual en aquellas bibliotecas que no tienen misión conservadora.

Junto con el concepto de libre acceso se acuña el término expurgo, cuyo fin es dar una mayor operatividad a la colección, a fin de no entorpecer el acceso al material realmente pertinente. Se evita las colecciones inactivas, cuando no están justificadas por razones históricas o locales. Aunque también se vienen dando sistemas mixtos, quedando aquel fondo menos operativo en depósito.

Los inconvenientes que plantea una colección en libre acceso, son que los fondos van a ser más manoseados, y desplazamiento y descolocación de los mismos, lo que implica un libro perdido por lo cual hemos de hacer frecuentes revisiones de los fondos, los posibles hurtos; pero si la biblioteca quiere ser "el supermercado de la lectura" habrá de asumir estos riesgos.

Comunicación y conservación empiezan a ser considerados como complementarios, ya que todo sistema de difusión y comunicación debe de articular sistemas de conservación, con el fin de preservar la identidad e integridad de las colecciones. El mayor o menor peso de la comunicación o de la conservación en una biblioteca estará en función de sus objetivos, naturaleza y tipo de usuarios. Por lo general todas las bibliotecas excepto las de conservación tienen previsto un sistema de circulación de los fondos, bien sea en el propio lugar, a través del servicio de lectura en sala, por medio del préstamo a domicilio, en depósito o interbibliotecario.

Desde hace unos años hay una polémica candente entre los que consideran que la biblioteca debe ser un lugar silencioso que posibilite las necesidades de estudio, y quienes piensan que debe de ser un lugar de consulta, que no requiere unas condiciones de silencio tan estrictas.

Para atender a ambas necesidades, y cuando las circunstancias lo permitan, el espacio de la biblioteca universitaria debe prever la posibilidad de diferenciar entre zonas de estudio y de consulta.

La sala de estudio, es una zona diferenciada de la biblioteca que permita su uso para la lectura de apuntes, y la consulta a obras de referencia fundamentales. Esta sala requerirá un silencio acorde a las necesidades de concentración en el estudio.

La zona de consulta es más dinámica, y no requiere un silencio tan estricto como el que se necesita para la concentración en el estudio. Este espacio de la biblioteca ha de ser polivalente, o sea servir para otras actividades que organizan la biblioteca o el centro:

Posibilidad de realizar prácticas, trabajos en grupo, exposiciones bibliográficas, charlas que siempre servirá como una vía para que el usuario no familiarizado con el uso de la biblioteca conozca los servicios que esta le puede aportar y de esta manera potenciar su uso.

Es importante matizar que es conveniente la proximidad de ambas zonas, para que el material de uso en la zona de consulta pueda ser accesible a aquellos que utilizan la biblioteca para el estudio, y quieran disponer de éste.

Aunque la lectura en sala, ya en sí se trate de una forma de préstamo, hablando de préstamo propiamente dicho, nos referimos concretamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca.

Este puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De manera que este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

1. Identificación de los prestatarios a través del carnet de biblioteca, que acredite la pertenencia del usuario a la institución. En él deben constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.
2. Material objeto de préstamo

3. Fijación del periodo de préstamo
4. Número de ejemplares que han de salir en préstamo
5. Duración del préstamo.
6. Posibilidades de reserva y renovación. La reserva sería la opción de lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

El préstamo ha de responder a una serie de cuestiones:

¿Quién tiene las obras? Cuestión a la que se puede responder por medio de un fichero alfabético de prestatarios.

¿Qué tipo de obras presta la biblioteca? ¿Qué tipo de lecturas se efectúan?, Cuyo fin será evaluar la colección y elaborar las estadísticas.

Que obras están prestadas en un periodo determinado.

Y cuál es el costo del préstamo.

La respuesta a estas cuestiones va a permitir gestionar la colección y adaptar el préstamo a las necesidades reales de los usuarios y objetivos de la biblioteca.

Hemeroteca

Para **Carrión (1993)**, una hemeroteca es aquella biblioteca que se especializa en la recolección, conservación y almacenaje de diarios, revistas u otras publicaciones periódicas afines a estos para su posterior consulta. La misma puede establecerse y funcionar en un edificio propio, en una sala específica o bien en un sector determinado pero dentro de una Biblioteca tradicional. Generalmente, las hemerotecas realizan la clasificación de sus contenidos a través de los siguientes criterios: tema, país, origen, fecha.

Ha sufrido continuos cambios en el tiempo. Según **McClure (1991)**, son obras colectivas con un título legalmente reconocido que aparece a intervalos regulares previamente fijados durante un periodo de tiempo ilimitado, cuyos fascículos encadenados cronológica y numéricamente, pueden agruparse constituyendo volúmenes.

En cambio la **IFLA/Unesco (1994)**, define estas publicaciones como aquellas que aparecen en fecha fija con un contenido informativo o de opinión normalmente heterogéneas, que aparecen impresas bajo un único título legal, numéricamente correlativas y con unos propósitos de duración indefinidos. Es decir, que lo que definiría a las publicaciones periódicas, sería su título legal, su carácter colectivo, esto es, que contienen una diversidad de artículos de diversos escritores, su aparición regular y su carácter de obras abiertas, sin acotación cronológica para su fin.

Biblioteca Virtual

Una biblioteca digital o biblioteca virtual es una biblioteca en que una proporción significativa de los recursos de información se encuentran disponibles en el formato digital (pdf, doc, etc. o microforma), accesible por medio de las computadoras. Es importante considerar que en el concepto de biblioteca digital está presente el efecto de la integración de la informática y las comunicaciones cuyo exponente esencial es Internet.

http://www.unachi.ac.pa/index.php?option=com_content&view=article&id=187

Internet

Internet es la red de datos más extensa del mundo, resultado de la operación conjunta de las redes que utilizaban el protocolo TCP/IP¹², cuyo origen es una red del Departamento de Defensa de EE.UU. Con una implantación mundial gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones. En este contexto, qué papel puede jugar la biblioteca y el bibliotecario INTERNET es una realidad que está ahí, nuestras bibliotecas empiezan actualmente a disponer de conexiones, y con ello, hemos de plantearnos en qué medida podemos mejorar nuestros servicios haciendo uso de esta nueva herramienta tecnológica. **<http://sab.usal.es/docu/pdf/Servicios.PDF>**

Servicios complementarios

La biblioteca universitaria ha y debe plantearse como un servicio de biblioteca especializada. Si retomamos las definiciones que se han hecho de la misma, esta

sería la que cubre un campo específico del conocimiento, tiene un grupo definido de usuarios y presta unos servicios de información personalizados.

La biblioteca universitaria, a pesar de cumplir estos requisitos, tiene que conjugar dos tareas: la docencia y la investigación. Por lo tanto tiene que cubrir dos necesidades diferentes.

Esto ha llevado a una solución organizativa de mantener la biblioteca de centro, y crear servicios de información especializada.

Otra de las soluciones que se pueden plantear es la especialización de la biblioteca de centro. Sin embargo en muchos de los casos nos encontramos con otro tipo de prioridades e insuficiencias que no permiten poder plantear este servicio especializado: necesidades de personal, procesos de automatización de la colección... etc. Por lo tanto, estos que vamos a describir son servicios complementarios que se podrán ofrecer en su plenitud cuando las necesidades fundamentales estén cubiertas.

Préstamo inter bibliotecario

El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD-ROM. Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

El acceso al documento primario supone la forma de cooperación más elemental entre bibliotecas, no siendo más que una prolongación del préstamo personal, de gran relevancia en bibliotecas de investigación.

Factores que implican su aparición:

- Imposibilidad física y económica de disponer de todo el material necesario
- Facilidad de acceso a bases de datos (Internet)
- Investigación interdisciplinar

La fuente principal sobre préstamo interbibliotecario tanto nacional como internacional nos viene dada por las publicaciones de la FIAB "Préstamo Internacional: principios y pautas de actuación" y por "Modelo de pautas nacionales para el préstamo interbibliotecario"

Es el más importante a nivel internacional, y su desarrollo viene por una serie de problemas relacionados con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.

También se plantea una problemática de carácter económico, que radica en la inflación que afecta a la producción bibliográfica y la congelación de los presupuestos que afectan a las unidades de información, lo que provoca la contención y recesión de adquisición de publicaciones y lagunas en las colecciones de los propios centros.

A parte de otro tipo de limitaciones de carácter objetivo tanto físicas como intelectuales, ya que la capacidad de la biblioteca en estos aspectos siempre es limitada, ya que en una biblioteca de investigación cualquier producto es susceptible de ser válido para uso, y siempre existe una incapacidad objetiva de espacios delimitados y de capacidad de adquisición, de manera que se ha planteado la imposibilidad de autosuficiencia de cualquier unidad de información, y ligada a ella, la necesidad de la cooperación.

Actualmente, con las posibilidades que ofrece la tecnología es perfectamente factible el envío de documentos por vía electrónica, aunque existen problemas legales respecto a los derechos de autor. Una manera de solventarlo ha sido incluir en el precio del artículo el de derecho de copia.

Servicio de información bibliográfica y referencia: nuevas Formas

En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad

de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario.

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

2.4.1.3.2. Implementación de Fondos bibliográficos

En la publicación de la Universidad Complutense (2006), Toda biblioteca debe reunir, organizar y poner a disposición de los usuarios un conjunto de publicaciones que constituyen el fondo bibliográfico de los mismos, libros, revistas, tesis doctorales, libros electrónicos, El fondo bibliográfico supone la consideración de las características específicas de la biblioteca correspondientes, así como de los usuarios de las mismas.

Libros Un libro es una obra impresa en papel y palpable, o publicada de manera virtual, de una extensión no menor a las cincuenta páginas (requerimiento según la UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Los libros pueden presentarse en distintos soportes, entre ellos: papel, CD-ROM, disquette, E-Book, e Internet.

<http://sobreconceptos.com/libro#ixzz317QGdb1b>

Revistas Una revista es una publicación impresa que es editada de manera periódica (por lo general, semanal o mensual). Al igual que los diarios, las revistas forman parte de los medios gráficos, aunque también pueden tener su versión digital o haber nacido directamente en Internet.

<http://definicion.de/revista/#ixzz317QoHSjz>

Tesis. La tesis es una afirmación de veracidad argumentada o justificada cuya legitimación depende de cada ámbito. Esto quiere decir que no es lo mismo una tesis personal sobre un tema cualquiera que una tesis de carácter y verificación científica. <http://definicion.de/tesis/#ixzz317RP0BRE>

Recursos humanos en la Biblioteca

Se sabe que una biblioteca es una empresa de servicios y que la calidad del mismo depende de la calidad de su personal. En este sentido el rol de un Director de una Biblioteca Universitaria es detectar las necesidades de su Universidad o Facultad y corresponderlas con el servicio en su biblioteca. El perfil necesario para esta función podemos resumirlo en:

Requisitos de orden académico y profesional, además de su título profesional en Bibliotecología, en la actualidad, se necesita, cada vez más, otro título universitario.

Excelente administrador de "su empresa", la biblioteca, ya que deberá formular las políticas de acción, conducción y organización de los servicios bibliotecarios, incluyendo, por supuesto, ser versado en las nuevas tecnologías de acceso a la información.

Habilidad para intervenir y discutir, al nivel que corresponda, en las cuestiones de presupuesto, algo vital para la vida de la biblioteca, selección del material bibliográfico, política del personal, etc.

En cuanto al resto del personal de la biblioteca, se requieren bibliotecarios graduados que sirvan para los distintos departamentos en que esté dividida (procesos técnicos, referencia, etc.), auxiliares bibliotecarios, y por último los administrativos para tareas que no exijan ser desempeñadas por bibliotecarios profesionales.

El requisito del título habilitante, en la actualidad, no es una exigencia, ni siquiera para cargos de responsabilidad. A veces la condición exigida es la idoneidad, pero al ser un concepto muy amplio, es a la vez muy peligroso, a nadie se le ocurriría designar como director de un hospital a un "idóneo" en el arte de curar. En el mismo sentido la conducción de una biblioteca universitaria tiene que estar en manos de bibliotecarios "responsables" con título habilitante, como así gran parte

de su personal. Esto evitaría que un Licenciado en Sistemas, Informática, Arte, etc., ocupen cargos directivos. Personas que pueden ser muy idóneas en su área, pero que no tienen la preparación total, la visión de la biblioteca como un servicio. En resumen, cada uno tiene que ocupar el lugar que le compete y para el cual se preparó.

<http://www.monografias.com/trabajos12/recurhum/recurhum.shtml#ixzz317T34oFM>

2.4.1.3.3 Procesos bibliotecarios

Proceso: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

Procedimiento: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

Para **Chiavenato (2006)**, los procesos son cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Un proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo a los objetivos de la organización.

Daft (2007), manifiesta que un proceso es simplemente un grupo de actividades estructuradas y medidas, designadas para producir una salida específica, para un cliente o mercado en particular.

A nuestro criterio podemos manifestar que un proceso es un conjunto de tareas lógicamente relacionadas que existen para conseguir un resultado bien definido dentro de una empresa o institución; por lo tanto, toman una entrada y le agregan valor para producir una salida.

Procesos técnicos

Flores (1991), sostiene que el procesamiento técnico consiste en el análisis y ubicación de todo el material adquirido por la Biblioteca para garantizar al usuario una fácil identificación al momento de realizar la búsqueda y recuperación de la información.

Para **Domínguez (1996)**, los procesos técnicos son una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera eficiente. Indica que las funciones de los procesos técnicos son: Adquisición de materiales bibliográficos, organización y procesamiento de los materiales bajo patrones usados por la catalogación y el mantenimiento del acervo y sus registros (principalmente catálogos al público y topográfico) los cuales proveen el acceso a la colección.

Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo o flujogramas son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción, **Newstrom (2007)**.

Para **Hitt (2008)**, es la representación gráfica de flujo o secuencia de rutinas simples, es una forma de especificar los detalles algorítmicos de un proceso mediante la esquematización gráfica para entenderlo mejor. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les

llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

Es una herramienta utilizada para la resolución de un problema, en donde se determina tres factores muy importantes:

Entrada, son todos los datos que hay que ingresar para la resolución del problema.

Proceso, son los diferentes procedimientos en los cuales se usaran los datos proporcionados por el usuario para resolver el problema.

Salida, la resolución del problema.

Fernández (2006), hace un análisis más profundo señalando que un diagrama de flujo es la representación gráfica de un proceso. Un diagrama de flujo tiene como objetivo facilitarnos la comprensión de un algoritmo o simplificar el análisis de un proceso. El diagrama de flujo consta de símbolos como cuadros, rombos, óvalos, etc. que representan a cada uno de los pasos a seguir durante un proceso. Estos símbolos están conectados por flechas de un solo sentido y nos indican la secuencia en que se van desarrollando las distintas tareas.

Los criterios señalados por los autores sobre los diagramas de flujo se desarrollaron para representar procesos en áreas como la administración de empresas, la planeación de proyectos, la manufactura de productos, la planificación de estrategias de ventas y muchas áreas más, los diagramas facilitan la comprensión de métodos de solución para problemas matemáticos y lógicos, permitiendo a los estudiantes abstraerse de un lenguaje determinado y enfocarse en el procedimiento de solución. De este modo, la posterior etapa de codificación se simplifica enormemente al tener ya resuelta la metodología a través de un diagrama de flujo.

2.4.2. FUNDAMENTACIÓN TEORÍA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

SERVICIO AL USUARIO

2.4.2.1. Marketing de servicios

Gualier H. (2001) explica que el Marketing de Servicios, debe entenderse como una ampliación del concepto del marketing tradicional. Éste debe, por tanto reafirmar los procesos de intercambio entre consumidores y organizaciones con el objetivo final de satisfacer demandas y necesidades de los usuarios, pero en función de las características específicas del sector. Ejemplo de ello lo tenemos en los sectores de formación, seguros, turísticos, banca, juego, etc. Mercados que están tan avanzados con los bienes de consumo.

Sin embargo, existen otros mercados no tan maduros y que son los que determinan el grado de desarrollo de un país: marketing cultural, sector público, instituciones no lucrativas, social etc.

Para completar los criterios anteriores **Beckwith, (2009)** considera que la mercadotécnica de servicios es “Construir una realidad mejor. Una realidad mejor en el servicio logrará que la mercadotecnia sea más sencilla, más barata y más redituable”. El primer paso en la mercadotecnia de servicios es el servicio. Un servicio incluye la realización de un trabajo para el cliente. Este paga por obtener un servicio al igual que por adquirir un artículo. En las economías más industrializadas la mayor parte de la población trabaja en el sector servicios y todo apunta a que esta tendencia seguirá así en el futuro.

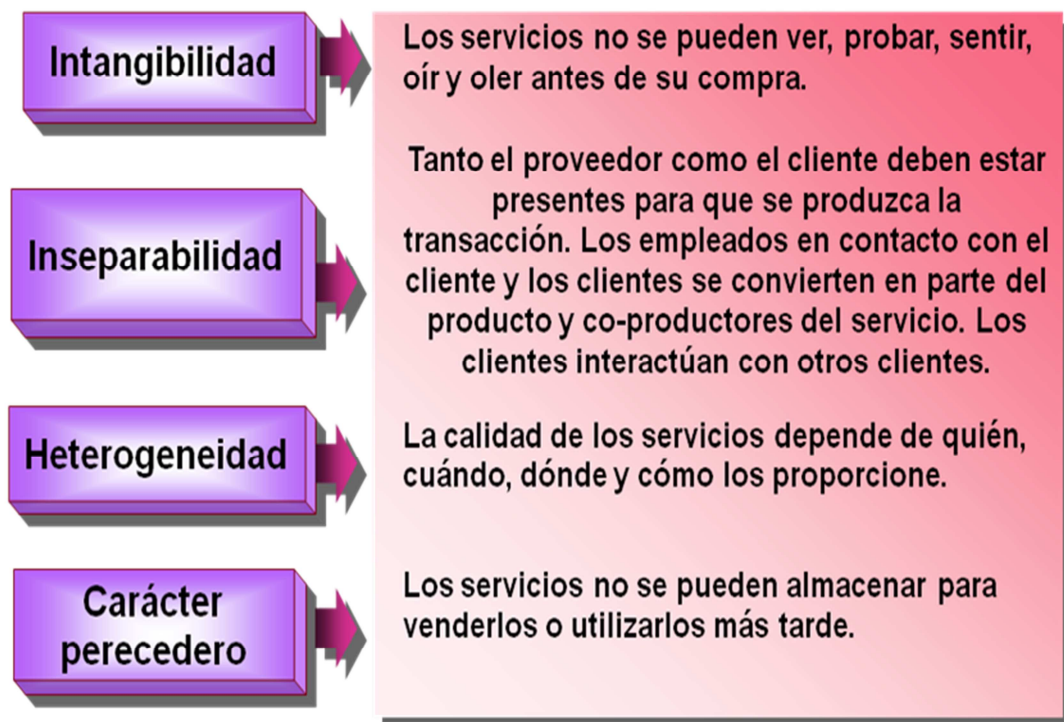
Los compradores de productos y servicios actúan movidos por las mismas motivaciones básicas: seguridad, economía, confort. Las diferencias entre un mercado y otro son sólo de matices y diferencias operativas, no conceptuales. En consecuencia, las mismas técnicas que se utilizan para vender bebidas o

automóviles pueden utilizarse para vender gestiones financieras, seguros, viajes, etc.

El profesional del marketing debe ser consciente de que la utilización de las diferentes herramientas de trabajo debe ser acorde al mercado y sector en que se opere.

Gráfico Nro. 4

CARACTERÍSTICAS DEL MARKETING DE SERVICIOS



Elaborado: Lic. Mesías, S. (2014)

2.4.2.2. Marketing de Servicios en las Bibliotecas

Magre A., (2005) define al marketing bibliotecario como “El conjunto de actividades que la biblioteca realiza, encaminadas a identificar las necesidades informativas de sus usuarios, para satisfacerlas de forma rentable, anticipándonos a ellas en la medida que sea posible”. Sin embargo no todos los autores se encuentran de acuerdo con mirar a las Bibliotecas como una organización de servicio que requiera tener una perspectiva de marketing de servicios. Así tenemos el caso de **Walters(1992)**, plantea que las bibliotecas son organizaciones de tipo tradicional, donde imperan prácticas y rutinas establecidas.

Por ello, la resistencia a los cambios se convierte en una actitud que afecta la incorporación de tendencias novedosas. Otro aspecto a considerar es que las bibliotecas identifican su naturaleza socio-cultural y educativa con una misión muy amplia, con objetivos muy generales. Estos macro objetivos en muchos casos redundan en una falta de concentración en sus verdaderas funciones, en los segmentos de usuarios estratégicos, atenta contra los principios segmentación de mercado y de gestión de la demanda. Se concluye que este autor refiere que las bibliotecas no conciben en su gestión, el concepto de competencia, siendo así, no se considera necesario el uso de estrategias de Marketing.

Para otros autores el tema del marketing reviste una importancia especial en relación con los servicios públicos. Consideran que el marketing fue desarrollado para maximizar los beneficios. Por lo tanto presenta la otra visión y así tenemos a **Klaassen. (1999)** quien manifiesta “Las técnicas del Marketing constituyen un instrumento idóneo para mejorar la imagen de la biblioteca y garantizar el mejor y mayor uso de sus prestaciones. Por lo que si bien no son abundantes y sistemáticos los ejemplos de marketing bibliotecario si es posible identificar actuaciones en este sentido.

En el caso de la biblioteca su aplicación implica que tiene que aprender a atraer y a mantener a sus clientes, imitando la forma en que el sector comercial lo hace y

sin renunciar a sus principios ni a sus valores como servicio público. Hay muchas formas de atender al usuario como cliente, y cada biblioteca ha de buscar las que estén adaptadas a sus recursos. Lo más importante es trabajar con esa filosofía **Lozano (2006)**

2.4.2.3. Servicio al Usuario

Los servicios a clientes son operaciones, beneficios o ayuda que se ofrece en venta o se proporcionan junto a la venta de productos.

El servicio al usuario es una de las partes fundamentales del servicio de biblioteca que contempla la resolución de consultas o preguntas, información y orientación al usuario. **Fernández (2006)**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

1.- Que servicios se ofrecerán

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

2.- Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ixzz31CaAOWQe>

2.4.2. 3.1. LOS USUARIOS

Generalmente, al definir el concepto de usuario se habla de categorías o tipologías, pero según el diccionario de la lengua de la Real Academia Española. "Usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, y Lector es el que lee o tiene el hábito de leer".

Buonocore (2009) distingue entre uno y otro, especificando conceptos: "todo lector es, por ese solo hecho, un usuario, pero la inversa no siempre es exacta".

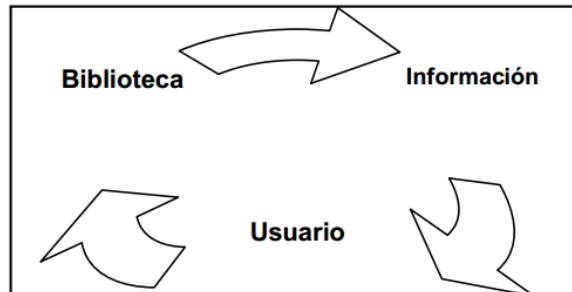
¿Quiénes son los usuarios de la información?

La literatura corriente ha definido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente.

Usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, y Lector es el que lee o tiene el hábito de leer. La información debe responder a las necesidades de los usuarios, en este aspecto la biblioteca se verá en la necesidad de brindar más y mejores servicios para satisfacer las demandas.

La interacción información-usuario-biblioteca constituye un ciclo que se retroalimenta en forma continua, generando en esa relación nuevos modos de informar y ser informados.

Gráfico Nro. 5
PROCESO DE LA INFORMACION



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?>

Durante la primera mitad del siglo XX hubo un interés especial por los usuarios, y se trataron algunos aspectos: saber cuáles eran sus necesidades o qué servicios se les podía ofrecer. Interesaba conocer cuáles eran sus hábitos de lectura y qué uso se hacía de la literatura obtenida, y no para qué se usaba.

Con el paso del tiempo se integraron otros aspectos, como el emocional, donde la motivación del individuo para la obtención de información cumple un papel preponderante. Para ese entonces los estudios de usuarios se centraban especialmente en el ámbito científico-técnico.

A partir de los años '70 los estudios comienzan a orientarse hacia otro tipo de usuarios, que no es el científico, y se examina el uso de los sistemas de información y la eficacia de éstos. Aparece una nueva variable que surge acompañada de otras, como el comportamiento en la búsqueda y en el uso de la información. El valor del usuario adquiere otras características. Posteriormente aparece el concepto de la calidad asociada al uso de la información y a los servicios.

Los usuarios se encuentran comprendidos en un espectro muy amplio que abarca desde una persona hasta una organización y/o comunidad, donde se halla un grupo de individuos. En tal sentido, la tipología será diferente y las necesidades

también, dependiendo además de las características de la institución y de la comunidad en la que sirve.

- **Biblioteca académica:** sus usuarios suelen ser estudiantes, profesores, investigadores. Éstos constituyen un grupo homogéneo, que en general presentan características comunes, que pueden ir desde su edad hasta áreas de estudio similares. El fin de este tipo de bibliotecas es principalmente la educación y la actualización profesional. Utiliza diferentes tipos de materiales.
- **Biblioteca especializada:** poseen colecciones especializadas en un área temática en función de tipos de usuarios específicos. Tienden a la actualización y sus demandas llevan a satisfacer las necesidades de la institución.

Estudio de usuarios

Se ha comentado en diversos tramos de este trabajo que la biblioteca debe conocer las necesidades de los usuarios para que los recursos y servicios que se ofrezcan puedan satisfacerlos. Antes de dar comienzo a un estudio de usuarios, es conveniente realizar un diagnóstico de los servicios que está ofreciendo la biblioteca, cómo los facilita, y atender a los factores que intervienen en la prestación de los servicios, como las colecciones, el personal y la infraestructura.

El recurso financiero con el que se pueda contar en la biblioteca juega un papel muy importante, pues del presupuesto que se asigne dependerá el buen desarrollo de la misma. Con este medio se mejorará la adquisición de tecnología, el desarrollo de las colecciones, los recursos electrónicos, el material de difusión y los recursos humanos necesarios para ofrecer buenos servicios.

Ya se ha presentado una tipología que permite comenzar a delinear los diferentes perfiles. Éstos deberán contemplar, además, las características personales, emotivas, el nivel educativo al que dicho perfil pertenece, su motivaciones, los

conocimientos en el uso de los servicios de la biblioteca, sus expectativas y el entorno familiar, entre otros aspectos.

Para realizar un estudio y determinar las necesidades y el grado de satisfacción del usuario habrá que diseñar un instrumento de evaluación.

Generalmente los estudios se basan en encuestas, pero en las bibliotecas donde el público es asiduo se puede mantener un contacto directo que posibilitará conocerlo más profundamente.

El diseño de la herramienta que se utilice deberá tener en claro algunos aspectos:

- Los objetivos para los cuales se realiza el estudio, que pueden estar dirigidos en función de si la biblioteca satisface al usuario dentro de las posibilidades que ofrece y cómo lo hace.
- Otro aspecto estará centrado en el diseño de la herramienta de medición, la que debe elaborarse con tiempo y contener consignas claras sobre las preguntas que se realicen, que no sean ambiguas, etc.
- Un punto importante es cómo se valorarán los resultados y qué escala se aplicará para evaluarlos.

La aplicación de criterios e indicadores podrá ayudar en la evaluación. En el primer caso se podrán obtener resultados cualitativos, y en el segundo, con el uso de parámetros, resultados cuantitativos. Esto servirá para evaluar la calidad de la biblioteca, las necesidades y demandas subyacentes que pueden existir y que no se ven. Por otro lado, permitirá generar nuevos estándares de calidad para la formación de usuarios, y éstos podrán influir en los objetivos de la institución y mejorarlos.

Las estadísticas de la biblioteca, las memorias y el cumplimiento de los objetivos propuestos, junto con la herramienta utilizada para la evaluación, constituirán un marco de referencia importante para llevar a cabo el estudio. Las experiencias realizadas en otras bibliotecas y los trabajos de investigación sobre la temática

contribuirán en la ejecución de esta tarea. El proceso continuo y sistemático en el que se comparan los productos, servicios o procesos de la biblioteca con los de otras reconocidas como líderes, servirá como modelo para analizar las diferencias, definir los planes necesarios para lograr el nivel de excelencia y adoptar las mejores prácticas. Este proceso comparativo, denominado “benchmarking”, posibilitará que se haga previsión y análisis sobre futuras necesidades.

El estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado, en observar su comportamiento frente a los servicios que se les presentan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades. Desde otro punto de vista se deberá confeccionar una herramienta adecuada para efectuar este tipo de medición.

Cuadro Nro. 1

CATEGORIA DE USUARIOS	USO DE LA INFORMACIÓN
Profesores divulgadores	Transferencia del conocimiento
Estudiantes: nivel medio, universitario, post-grado	Educación y aprendizaje
Investigadores	Creación de nuevo conocimiento
Asesores, planificadores	Toma de decisiones
INGENIEROS ADMINISTRADORES	Producción
Ciudadanos	Orientación (ante el exceso o escasez de información)
<p>El uso de la información no es excluyentes, solamente se ha destacado para cada categoría de usuario la modalidad rectora que debe ser consideradas para seleccionar las fuentes de información y diseñar los servicios de información a la medida de las necesidades y requerimientos de los clientes.</p> <p>Esta clasificación se lo ha realizado en la Biblioteca de la Facultad en función de la cantidad de títulos consultados, fuentes citadas en los trabajos y tipo de información de consulta</p>	

2.4.2.3.2. Educación a usuarios

La educación de usuarios en las bibliotecas públicas es una tarea compleja porque estas instituciones son, por definición, bibliotecas con colecciones generales universales, sus servicios se organizan para todos los miembros de la comunidad donde están situadas y complementa los servicios de bibliotecas escolares, universitarias y especializadas. Por otra parte, los programas de educación de usuarios en estas instituciones incluyen la educación en el uso y manejo de las bibliotecas y la promoción de la lectura.

Así, las bibliotecas públicas enfrentan necesidades de lectura que pueden tener su origen en la actividad laboral del individuo, en sus estudios, investigación o deseos de entretenimiento y recreación. Estas necesidades llevan a la organización de distintos servicios. En primer lugar, a la organización del servicio de préstamo de documentos, que es el servicio esencial de una biblioteca, así como servicios de referencia complementados por los de información bibliográfica y, en ocasiones, por los de información científica. Organizan asimismo actividades para captar usuarios y para contribuir al mejoramiento de las conductas lectoras en la sociedad.

<http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/2008/09/formacin-especial-para-la-educacin-de.html>

2.4.2.3.3. Promoción de Servicios

Publicidad de servicios

La promoción de los servicios de información dentro y fuera de nuestra biblioteca, con el propósito de que se involucre la gente que labora en el organismo y atraiga usuarios/clientes hacia los productos/servicios de información.

La mejor forma de promocionar los servicios es dándolos a conocer y procurando el uso de los mismo, por ello se ha especificado a través de las estrategias de planes de difusión

Difusión selectiva de la información

Se trata de un servicio de alerta informativa a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses concretos. El usuario que acude a un servicio de este tipo mantendrá una entrevista con el documentalista en la que este le ayudará a una definición precisa de su centro de interés. El documentalista a continuación elaborará un perfil de usuario ajustado a esas características; de tal forma que el sistema elabore cada unidad de tiempo determinado una búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario un impreso con las novedades informativas de su demanda. Y un cuestionario, en el que el usuario evalúa la calidad de la búsqueda, y si esta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.

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

Señalética

El valor de la señalización como parte esencial de la vida cotidiana radica en la funcionalidad que presenta para regular la movilidad social en un espacio interior y/o exterior y no en el objeto sobre el cual se señala. Como es fácil observar, todo se enfoca a satisfacer necesidades de información; en este sentido, la señalética, como parte de la ciencia de la comunicación encargada de estudiar las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos, se encuentra al servicio de una sociedad compleja y dinámica, de tal forma que hace al mundo más comprensible, asequible y simple y, por ello, más utilizable. La señalética actúa como factor potencial de calidad de vida, porque son tan necesarios los servicios que la sociedad utiliza para satisfacer sus necesidades como la facilidad de acceso a

ellos; esto se comprende mejor si se plantea la pregunta, ¿qué pasaría si no existieran letreros, gráficos y, más aún, las flechas que indican el camino para encontrar un lugar, un servicio o un objeto y así poder desplazarse o actuar de modo correcto? Ante esta carencia, se propicia la inseguridad y la desorientación al intentar movilizarse y adoptar decisiones en un espacio y sin la posibilidad de evitar posibles riesgos en cualquier momento. Por esta razón, es necesario percatarse de lo importante que son los sistemas de señalización dentro de una sociedad tan compleja como la nuestra. Dentro de una biblioteca (cualquiera sea su tipología) la señalización contribuye a la orientación de espacios y a la búsqueda documental, pero también a la creación de la identidad visual. Al margen de esto, interesa resaltar la importancia de tener un sistema de señales, no sólo en áreas y Servicios bibliotecarios sino de igual modo en los acervos bibliográficos a través de pictogramas identificatorios de secciones concretas de la colección que representen las distintas temáticas de la misma. Esta obra está destinada tanto a bibliotecarios como a estudiantes de diseño y comunicación. También a todos aquellos que deseen ingresar a los conceptos fundamentales de esta temática visual-orientadora a partir de aplicaciones concretas.

<http://www.nuevoparhadigma.com.ar/asena.htm>

2.5. HIPÓTESIS

La eficiente gestión de Biblioteca permite mejorar el servicio al usuario que brinda la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente: La gestión de la biblioteca

2.6.2 Variable Dependiente: Servicio al usuario

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación se aplicará en un enfoque cualitativo ya que está orientado al descubrimiento de la hipótesis a más del uso de técnicas cualitativas; la investigación es directa ya que se trabaja con el objeto de estudio, así también tiene un enfoque cuantitativo pues está orientado a la comprobación de la hipótesis a más de técnicas cuantitativas y medición controlada

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente es una investigación de campo, ya que se podrá realizar una investigación directa, por qué se tiene contacto diario con los hechos de la unidad de información donde se producen los acontecimientos, lo cual permitirá obtener una información real. La misma que nos llevará en lo posterior a cumplir con lo propuesto.

Es documental porque está basado en ciertos estudios realizados en el país y modelos planteados en otros países, con la propuesta de la presente investigación se mejorará la ejecución de funciones y procedimientos dentro de la biblioteca garantizando un servicio de calidad.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de asociación de variables ya que permite la estructuración, análisis, medición, pues se realiza en forma directa en con lo cual podemos evaluar el tipo de servicio, determinar un manual de funciones y procedimientos apropiado.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y universo de estudio que formara parte de esta investigación estará conformado por los estudiantes, maestros, administrativos, de la Universidad. De acuerdo al siguiente cuadro.

Cuadro Nro. 2 Determinación del Universo

UNIVERSO	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA
ESTUDIANTES	479	82%	190
PROFESORES	77	13%	30
ADMINISTRATIVOS	32	5%	12
TOTAL	588	100%	232

Se realizó las encuestas a 190 estudiantes, 30 docentes, 12 administrativos, como se determinó con el cálculo de la muestra, luego de aplicar la fórmula para un universo estratificado. Luego de seguir el siguiente proceso de cálculo.

$$N = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Z^2 \cdot p \cdot q + Ne^2}$$

$$N = \frac{3,84 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 588}{3,84 \cdot 0,5 \cdot 0,5 + 588(0,0025)}$$

$$N = \frac{564,48}{0,96 + 1,47}$$

$$N = 232$$

N= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95% \longrightarrow $0,95/2 = 0,4750$ \longrightarrow Z = 1.96

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia $1-0,5 = 0,5$

N= Población 588

E= Error de muestreo 0.05 (5%)

Las técnicas e instrumentos que se utilizará para recoger la información son la encuesta y el cuestionario. La información nos permitirá comprobar la hipótesis, siendo esto la base para la generación de la propuesta.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de la Biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍNDICE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La gestión bibliotecaria es la planificación, implementación, ejecución, y control de las actividades necesarias para el desarrollo de la biblioteca.	• Planificación	Manual de procesos y procedimientos	<p>¿Conoce usted que es un manual de procesos? Sí No</p> <p>¿Cuenta con un organigrama estructural la biblioteca? Sí No</p>	Encuesta: Cuestionario Observación: Ficha de observación
	• Implementación	Número de Servicios Bibliotecarios	<p>¿Conoce usted que es un manual de procedimientos? Sí No</p> <p>¿Cuenta con un plan estratégico la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica? Sí No</p>	
	• Control	Número de actividades desarrolladas	<p>¿Cree usted que se debe mejorar la gestión dela biblioteca? Sí No</p> <p>¿Cree que es necesario el establecer un manual de procesos y procedimientos para la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica? Sí No</p>	

VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio al usuario

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍNDICE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El servicio al usuario es una de las partes fundamentales de la biblioteca que contempla la resolución de consultas o preguntas, información y orientación al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de consultas • Información 	<p>Número de objetivos alcanzados</p> <p>Nivel de Calidad de la atención al usuario interno como externo.</p>	<p>Cómo calificaría el rango de cumplimiento de los objetivos planteados por la biblioteca?</p> <p>10-30% 40%-70% 80%-100%</p> <p>Al momento de ejecutar las tareas dentro de la biblioteca usted tiene una dificultad de?.</p> <p>Nada Poca Mucha</p> <p>Cómo calificaría el servicio que recibe en la biblioteca</p> <p>Regular Bueno Excelente</p>	<p>Encuesta: Cuestionario</p> <p>Entrevista: Guion</p> <p>Observación: Ficha de observación</p>

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Técnicas e instrumentos

En esta investigación se empleará la técnica de la encuesta dirigida a los diferentes componentes de los estratos de la población, como instrumentos se empleará el cuestionario con ítems y preguntas para ser completadas o contestadas.

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Procesamiento

- Revisión de la información recogida
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.
- Tabulación y cuadros según variables de la hipótesis; manejos de la información, estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de la hipótesis
- Establecimientos de conclusiones y recomendaciones

3.8 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Una vez analizadas las encuestas verificaremos la hipótesis puesta a prueba, mediante el método del chi- cuadrado

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Datos

Se ha utilizado las principales técnicas e instrumentos de investigación como son las encuestas para acercarse y conocer el problema objeto de estudio, con la aplicación de un cuestionario estructurado que se aplicó a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Estatal Amazónica, datos que permiten alcanzar una información primaria que posteriormente lleva a la formulación de la propuesta.

A continuación se analiza e interpreta cada una de las preguntas que se aplicó para determinar las falencias y causas que originan el problemas que originó esta investigación en la Institución en estudio.

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

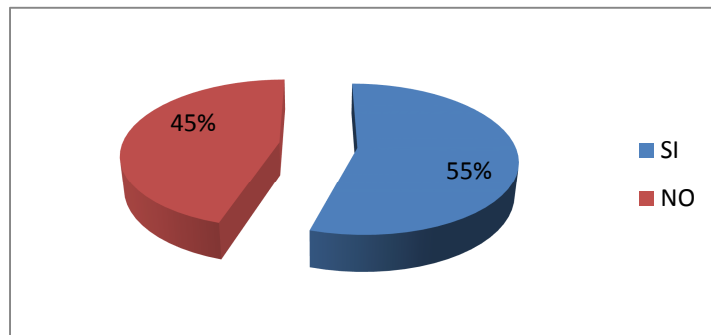
1. ¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?

Tabla 1: Disponibilidad de un manual de procedimientos

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	127	54,74%
NO	105	45,26%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 6: Disponibilidad de un manual de procedimientos



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación

Obteniendo ya los resultados anteriores podemos decir que el 54.74% de las personas encuestadas sí conocen el manual de procedimientos, mientras que el 45.26% de las personas han respondido que desconocen que es un manual de procedimientos. Observamos que con poca diferencia favorable de las personas encuestadas sí conocen acerca de que es un manual de procedimientos. Por lo que concluimos que se necesita más información a impartir en esta área.

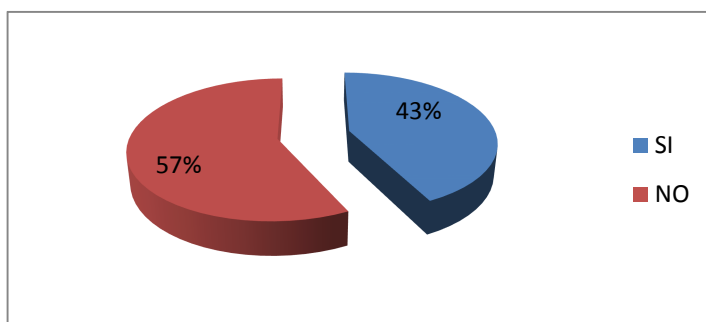
2. ¿Cuenta con un organigrama estructural la biblioteca?

Tabla 2: Disponibilidad de organigrama estructural de la biblioteca

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	99	42,67%
NO	133	57,33%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 7: Disponibilidad de un organigrama estructural



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos un 57.33% de las encuestas han respondido que la biblioteca de la Universidad no cuenta con un organigrama estructural. Seguido de un 42.67% de las respuestas que han respondido que si, a lo que se concluye que un poco más del cincuenta por ciento de la muestra seleccionada desconoce de la existencia de un organigrama estructural dentro de la biblioteca, esto puede deberse a la falta de información tanto a los estudiantes como a los que laboran en esta unidad.

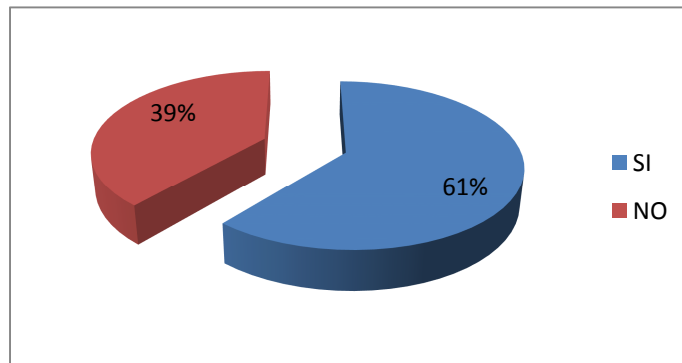
3. ¿Conoce usted que es un manual de procesos?

Tabla 3: Conocimiento del manual de procesos

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	142	61,21%
NO	90	38,79%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 8: Conocimiento del manual de procesos



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que un 61.21% de los encuestados respondieron que si conocen que es manual de procesos y un 38.79% de los mismos han respondido que no, quizá el motivo se deba a la relación que existe con las carreras de estudio de la institución, sin embargo hay que destacar que la biblioteca no cuenta con dicho manual, que al existir permitiría una mejor gestión. La aplicación de un manual sería familiar para la mayoría de usuarios.

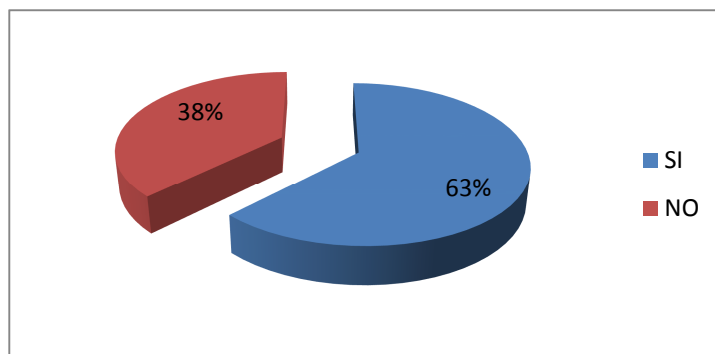
4. Cree usted que se debe mejorar la gestión de la biblioteca

Tabla 4: Mejoramiento de la gestión de biblioteca

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	145	62,50%
NO	87	37,50%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 9: Mejoramiento de la gestión de Biblioteca



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación.

Obteniendo los resultados de las encuestas realizadas tenemos un 62.50% de las personas que han respondido que se debe mejorar la gestión de la biblioteca y la diferencia que es un 37.50% respondieron que no. De acuerdo al análisis obtenido podemos observar que existe un porcentaje significativo de personas que manifiestan se debe realizar un análisis y consecuentemente las respectivas modificaciones a la gestión de la biblioteca ya que existe una inconformidad por parte de los usuarios de la Universidad Estatal Amazónica.

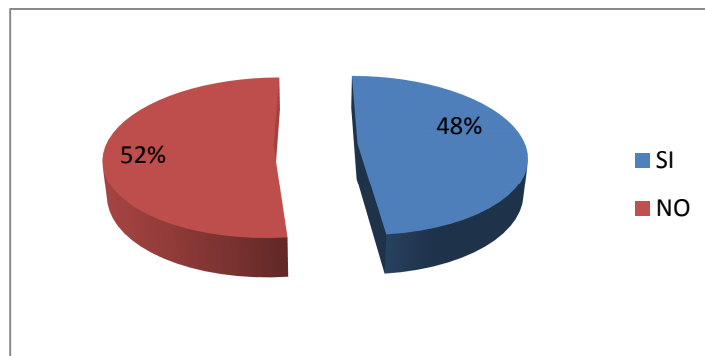
5. ¿Conoce usted el perfil profesional del bibliotecario?

Tabla 5: Conocimiento sobre el perfil profesional del bibliotecario

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	112	48,28%
NO	120	51,72%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 10: Conocimiento sobre el perfil profesional del bibliotecario



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación

Encontramos en las encuestas realizadas que un 51.72% dicen no conocer el perfil profesional del bibliotecario y con un poco diferencia del 48.28% dicen que sí conocen el perfil del bibliotecario. De acuerdo a los análisis obtenidos aproximadamente la mitad de las personas en la Universidad Estatal Amazónica no conocen acerca del perfil profesional que debe cumplir el bibliotecario, esto puede deberse a la falta de información impartida hacia la población.

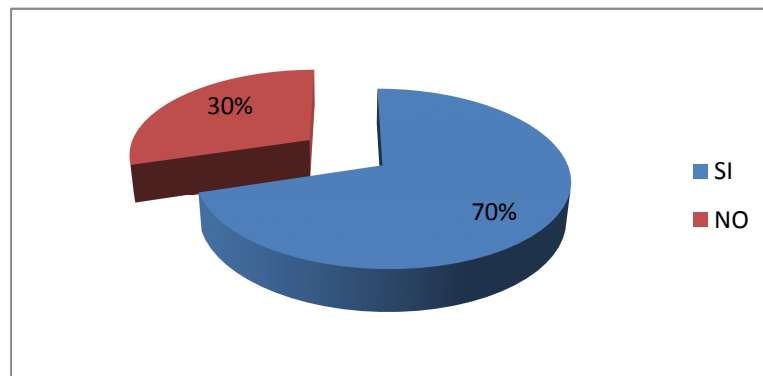
6. ¿Cree que es necesario el establecer un Manual de procesos y procedimientos para la Biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica?

Tabla 6: Necesidad de un manual de procesos

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	163	70,26%
NO	69	29,74%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 11: Necesidad de un manual de procesos



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación.

Para la mayoría de los encuestados (70.26%) es necesario establecer un manual de procesos y procedimientos para la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica, lo cual ayudaría al mejor uso y aprovechamiento de los servicios que ofrece la biblioteca.

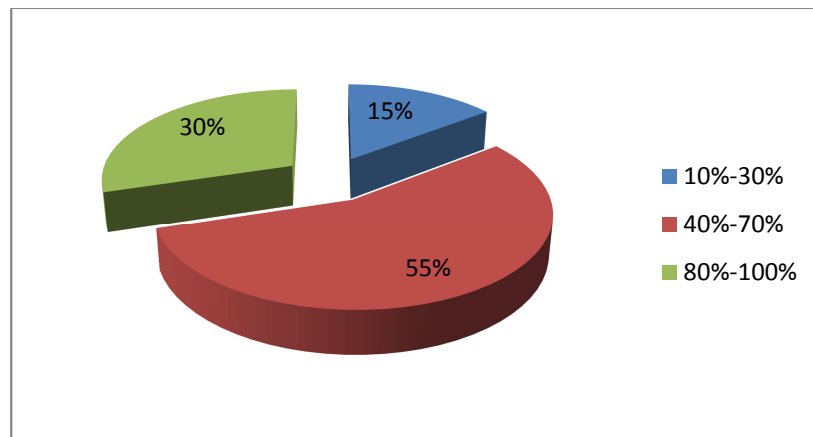
7. ¿Cómo calificaría el rango de cumplimiento de los objetivos planeados por la biblioteca?

Tabla 7: Rango de cumplimiento de objetivos

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
10%-30%	34	14,66%
40%-70%	129	55,60%
80%-100%	69	29,74%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 12: Rango de cumplimiento de objetivos



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación.

Para el 14.66% los objetivos son cumplidos entre un 10-30%, seguido de un 55.60% que dicen haberse cumplido de un 40-70% y finalmente con un 29.74% dicen haberse cumplido los objetivos de un 80-100%. Resultados que muestran que no se ha alcanzado un porcentaje eficiente en el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca; siendo necesario un modelo de gestión efectivo para el cumplimiento de los objetivos planteados logrando una mejor administración y resultados dentro de la misma.

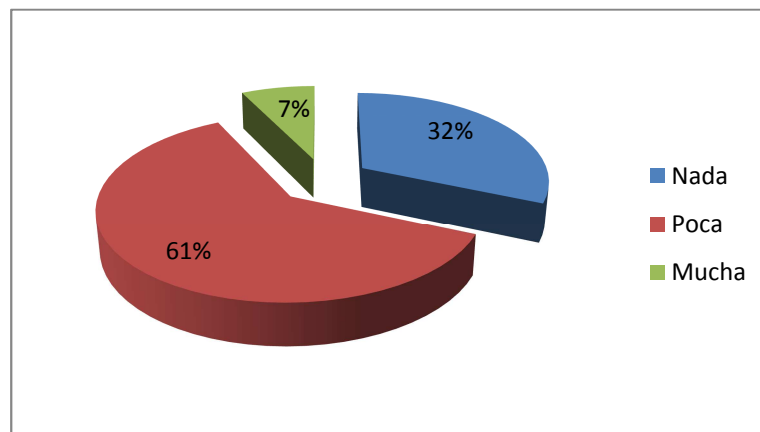
8. ¿Al momento de ejecutar las tareas dentro de la biblioteca usted una dificultad de?

Tabla 8: Dificultad en la ejecución de la tarea

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nada	73	31,46%
Poca	142	61,21%
Mucha	17	7,33%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 13: Dificultad en la ejecución de la tarea



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación.

El 31,46% al momento de ejecutar sus tareas dentro de la biblioteca no presentan dificultades, seguido de un 61,21% respondiendo que tienen poca dificultad y tan solo un 7,33% presenta mucha dificultad.

Con el fin de alcanzar un 100% de satisfacción en los usuarios es necesario difundir la información del uso y normas bibliotecarias que faciliten el desarrollo de las actividades a los usuarios.

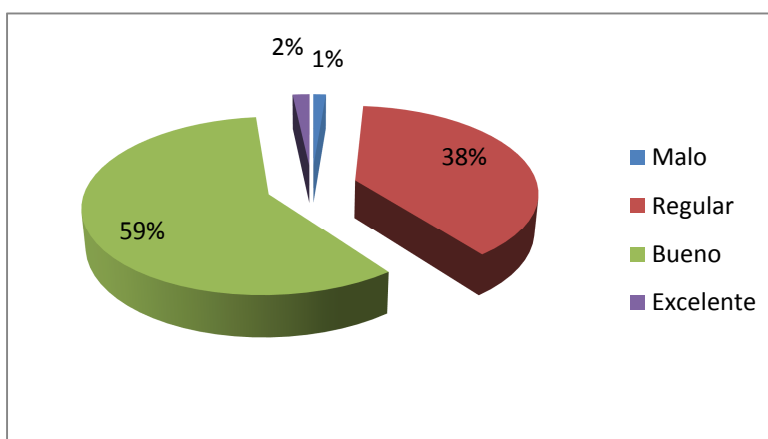
9. ¿Cómo calificaría el servicio que recibe en la biblioteca?

Tabla 9: Calidad en el servicio

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	3	1,29%
Regular	89	38,36%
Bueno	136	58,62%
Excelente	4	1,72%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 14: Calidad en el servicio



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación.

Con un 58.62% del resultado de las encuestas se dice que el servicio en la biblioteca es bueno, seguido de un 38,36% dicen que el servicio es regular, los demás están bajo el nivel de confiabilidad de este estudio. Los resultados obtenidos podemos observar que el servicio que se presta en la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica es bueno, seguido por regular. Por lo que el usuario no está totalmente satisfecho.

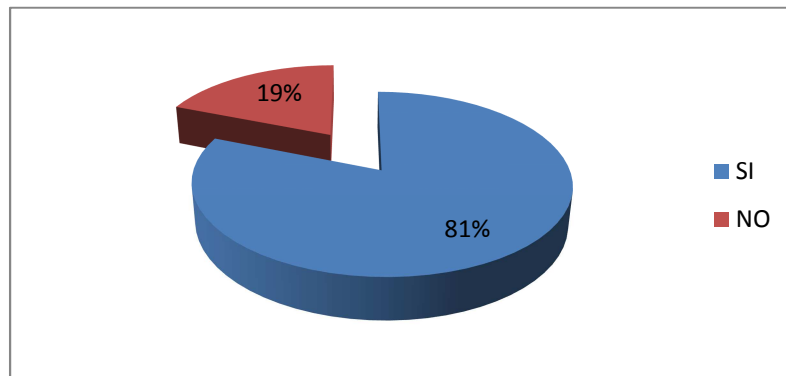
10. ¿Según usted se debe mejorar las actividades de atención, gestión y control para mejorar su servicio?

Tabla 10: Mejora del servicio

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	188	81,03%
NO	44	18,97%
TOTAL	232	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Gráfico 15: Requerimiento de la mejora en el servicio



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

Análisis e Interpretación.

Para el 81.03% se deberían mejorar las actividades de atención, gestión y control para mejorar el servicio en la biblioteca, solo para 18.97% no es necesario mejorar el servicio en la misma. El deseo de los usuarios de recibir un mejor servicio es inminente, para los cual es necesario plantear los mejores mecanismos que permitan dicho objetivo.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

El método estadístico para comprobar las hipótesis del presente trabajo de investigación fue chi-cuadrado (χ^2) porque según Hernández Arroyo, Emil (2006, 185) se utiliza la distribución chi-cuadrado, para determinar el grado de dependencia entre dos variables categóricas y desarrollar una estimación del intervalo de confianza para la desviación estándar poblacional.

A. Hipótesis Nula y Alternativa

H_0 =La eficiente gestión de Biblioteca **NO** permite mejorar el servicio al usuario que brinda la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

H_1 = La eficiente gestión de Biblioteca **SI** permite mejorar el servicio al usuario que brinda la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

B. Modelo Estadístico

El valor de chi-cuadrado se calculará a través de la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

χ^2 = chi-cuadrada

f_o = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

f_e = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Tabla Nro. 11 FRECUENCIAS OBSERVADAS

OBERVADAS (O)			
PREGUNTA RESPUESTA	4	10	SUMATORIA
SI	145	188	333
NO	87	44	131
SUMATORIA	232	232	464

Tabla Nro. 12 FRECUENCIAS ESPERADAS

ESPERADAS (E)		
PREGUNTA RESPUESTA	4	10
SI	166,50	166,50
NO	65,50	65,50

Tabla Nro. 13 CALCULO CHI CUADRADO

CHI CUADRADO					
PREGUNTA	O	E	O-E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
4	145	166,50	-21,5	462,25	2,78
	87	65,50	21,50	462,25	7,06
10	188	166,5	21,50	462,25	2,78
	44	65,5	-21,50	462,25	7,06
χ^2					19,67

C. Nivel de significación

$\alpha = 5\%$

Probabilidad= 95%

Grados de libertad

$G1 = (c-1) (f-1)$

$G1 = (2-1) (2-1)$

$G1 = (2-1) (2-1)$

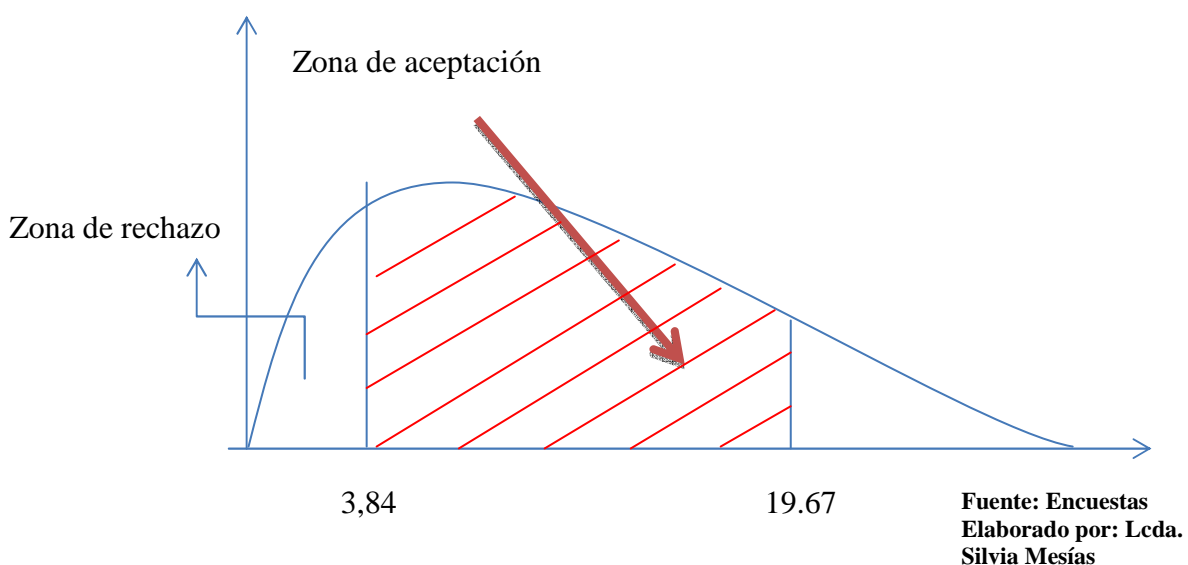
$G1 = 1$

Probabilidad de un valor superior – Alfa (α)					
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19

El χ^2 , teórico o crítico con 1 grado de libertad al nivel 0,05 es: 3,84

$$\chi^2_t = 3.84$$

Gráfico 16: Chi cuadrado



Conclusión se acepta la hipótesis alternativa que es la siguiente: La eficiente gestión de Biblioteca SI permite mejorar el servicio al usuario que brinda la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Después de realizar la investigación pertinente y analizar los resultados obtenidos de la encuesta podemos establecer como los principales factores que influyen en una deficiente atención a los usuarios en la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica son: la inexistencia de un manual de procedimientos, la carencia de un organigrama estructural, la mala formulación y el bajo rango de cumplimiento de los objetivos planteados, el desconocimiento de las actividades a realizar para alcanzar una tarea.
- Para poder mejorar la atención y el servicio al usuario y como parte de la gestión bibliotecaria es diseñar un organigrama estructural para la Biblioteca.
- El personal que labora en la Institución se encuentra consiente de estos

requerimientos y en la necesidad de mejorar la gestión bibliotecaria.

- Se determina que como herramienta administrativa que puede permitir mejorar el servicio a los usuarios que acuden al centro de información en estudio es el manual de procedimientos.
- El personal tiene dificultad para desarrollar y ejecutar las tareas debido a que no existe un documento que guíe los procesos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar reuniones con las autoridades de la Universidad Estatal Amazónica, y comunicarles lo importante que es la gestión de la biblioteca y por ende mejorar para de esa manera dar un mejor servicio a los usuarios.
- Se debe regular y normalizar el desarrollo de cada uno de los procesos que se ejecutan en la Unidad de Información para facilitar el control y promover la mejora continua.
- Impulsar una campaña de familiarización con los servicios de la biblioteca a los usuarios para alcanzar satisfacción en los mismos.
- Se recomienda que para mejorar la gestión bibliotecaria de la Universidad Estatal Amazónica, se realice un manual de procesos y procedimientos de la Biblioteca.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título:

Elaboración de un manual de procesos y procedimientos de la biblioteca que permita el mejoramiento en el servicio al usuario de la Universidad Estatal Amazónica.

Institución Ejecutora

Biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica

Beneficiarios

Los beneficiarios los estudiantes, docentes, personal administrativo de la Universidad Estatal Amazónica

Ubicación

Provincia de Pastaza, cantón Puyo, Km 2 ½ vía Napo, paso lateral

Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución del proyecto es de 6 meses.

Equipo técnico responsable

La unidad técnica responsable estará conformada por el personal de la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica

Costo

La propuesta tendrá un costo estimado de: 2.100 dólares

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la Biblioteca General de la Universidad Estatal Amazónica, se siente, la necesidad de lograr una eficaz y eficiente organización de trabajo, disponiendo de la forma más adecuada las distintas actividades que tienen lugar en la misma, requiere hacer que las funciones que se desarrollan en la Institución tenga que ser revisadas plenamente desde una perspectiva contextual, lo que justifica la necesidad de que cuente con un Manual de Procedimientos, que mejore la productividad de los bibliotecarios, así como el rendimiento laboral. Y obviamente alcanzar la calidad en el servicio.

Es una necesidad imperiosa reformular la gestión de la biblioteca y entrar en un proceso de mejora continua ya que uno de los parámetros para la acreditación de la Universidad y sus carreras está basada en la investigación, que juega un papel importante, y es considerada como un área aparte y se valorará su planificación, la producción científica y la publicación de libros, así como el acervo bibliográfico con el que cuenta la Universidad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de realizar dicha propuesta radica en que, al solucionar la problemática planteada en el presente trabajo de investigación, como es la gestión bibliotecaria, mediante la implementación de un manual de procedimientos para el mejoramiento en el servicio. Al usuario, se beneficiará la comunidad universitaria ayudando a promover la investigación.

Es factible realizar la propuesta, ya que se cuenta con los conocimientos necesarios y los recursos tecnológicos, económicos, apoyo e interés de las autoridades de la Universidad Estatal Amazónica.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un manual de procesos y procedimientos de la biblioteca que mejore el servicio al usuario, en la Universidad Estatal Amazónica.

6.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los procesos clave en la Biblioteca
- Definir las actividades esenciales para cada uno de los procesos bibliotecarios.
- Elaborar los diagramas de flujo para cada uno de los procesos clave
- Socializar la iniciativa, para su aprobación y aplicación en la Universidad.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Socio Cultural

Al implantar el manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento del servicio al usuario en la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica, nos enfocamos en un análisis de procesos para cada uno de los servicios que presta la biblioteca a sus usuarios, lo que permitirá ayudar a la comunidad educativa a la investigación.

6.5.2. Tecnológica

Se cuenta con el equipo tecnológico necesario para la implementación de la propuesta.

6.5.3. Organizacional

La propuesta se basará su accionar en el elemento humano, el mismo que estará a cargo de socializar y difundir el alcance que tendrá una eficiente atención al usuario con la implantación del manual de procedimientos, el cual se convertirá para la institución en una herramienta que regule el servicio que presta la biblioteca de la Universidad Estatal Amazónica.

6.5.4. Ambiental

No es necesario el estudio de aspectos ambientales por cuanto el desarrollo de la propuesta no causará impacto ambiental alguno.

6.5.5. Factibilidad Económico Financiero

Se utilizarán los recursos propios de la institución como por ejemplo infraestructura, equipo tecnológico, material didáctico y los docentes de la institución, y el aporte de la investigadora.

6.5.6. Legal

Tiene factibilidad legal, puesto que se basa en la Constitución Política de las República del Ecuador y sus respectivos reglamentos.

6.6. Fundamentación Científico-Técnica

6.6.1. MANUALES

Para **Fernández (2006)**, el manual de procedimientos describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Además menciona que los manuales de procedimientos suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa u organización. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Un manual de procedimientos para **Telerman (2006)**, tiene la función de servir de guía para el profesional bibliotecario y para todos los que se interesen, en los futuros procedimientos inherentes al Departamento de Procesos Técnicos.

En el manual se detallan acciones, previamente consensuadas, para unir criterios de trabajo. El manual plasma la política de la institución que lo produce, deja asentado la manera de trabajar, tanto a corto como a largo plazo. Otra de las funciones importantes de un manual de procedimientos, es ayudar a unir criterios para la cooperación y dinamismo dentro de los departamentos y secciones de la institución productora y con otras entidades externas a la misma.

El manual debe ser revisado constantemente, para ajustarse a las necesidades cambiantes y seguir el paso de las nuevas innovaciones.

Por medio de su aplicación se puede obtener información estadística de los servicios y fondo bibliográfico utilizados por una cierta categoría de usuarios, lo que permitirá enfocar el trabajo de una manera más objetiva.

Entonces podemos determinar que el manual de procesos, comprende:

Adquisición de fondo bibliográfico

Procedimientos técnicos como: la selección, adquisición, registro, sellado, ingreso de datos al software libre de gestión bibliotecaria, catalogación, clasificación, preparación física y conservación del material documental de la Biblioteca.

Gestión de usuarios: creación, educación, seguimiento y regulación del usuario.

Prestación de servicio: de sala, préstamo interno y externo.

6.6.2. Objetivos de los Manuales

En esencia, los manuales representan un medio de comunicación para señalar las decisiones administrativas, que tiene como propósito señalar en forma ordenada y sistemática la información.

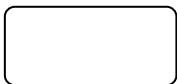
Según la clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

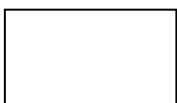
- Presentar una visión de conjunto del organismo social
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices

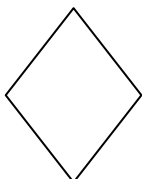
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

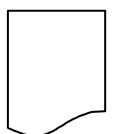
6.6.3. Diagrama de Flujo de Procesos


Para elaborar un Diagrama de Flujo de Procesos se utilizan los siguientes símbolos:

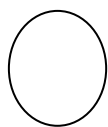
 Representa el inicio y fin de una actividad.

 Un rectángulo significa actividad. Dentro del rectángulo se debe colocar una breve descripción de la actividad

 Un rombo significa decisión Señala un punto en el que hay que tomar decisión, a partir del cual el proceso se ramifica en varias vías. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta que aparezca dentro del rombo.

 Este símbolo significa documento Representa un documento relativo al proceso.

 Las flechas significan líneas de flujo Representan vías del proceso que unen los diferentes elementos del Proceso; la punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso



Un círculo significa conector. Se utiliza para indicar la continuación del diagrama de flujo del proceso.

Con estos elementos se puede analizar y modelar un proceso requerido dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, con la posibilidad de mejorarlo continuamente en la medida en que las exigencias de la Organización lo requieran.

HERRERA (2007)

6.6.4. Procesos Bibliotecarios

Adquisiciones

Según **Caravia (2004)**, la adquisición de la biblioteca es el departamento responsable de la compra de materiales o recursos para la biblioteca. Adquisiciones puede seleccionar proveedores, negociar los precios, los arreglos para las órdenes permanentes, y / o seleccionar títulos individuales o de los recursos (dependiendo del tamaño de la biblioteca o del sistema).

Las funciones de esta área son:

- Monitoreo, coordinación, ejecución y evaluación de todas las actividades relacionadas con el desarrollo de la colección.
- Proporcionar informes estadísticos, de gestión y financiera
- Selección y evaluación de las fuentes de abastecimiento.
- Organizador de regalos y actividades de intercambio.
- La prestación de servicios de actualizaciones.

Por su parte **Flores (1991)**, determina que la adquisición es el proceso por el cual la biblioteca incrementa su colección, a través de distintas modalidades, que pueden ser: la compra, el canje, el donativo, el depósito o el depósito legal (para las bibliotecas nacionales y regionales). Además indica la forma de cómo se realizan adquisiciones en una biblioteca:

El Canje es el intercambio de publicaciones entre bibliotecas. Normalmente se realiza con publicaciones oficiales de instituciones, boletines, estadísticas, etc.

La donación, es una forma de adquisición sin coste para la biblioteca. Aun así, deberá establecerse una política de donaciones para que este procedimiento no suponga más trastornos que beneficios.

El Depósito, que consiste en la entrega temporal de material a una biblioteca por parte de una persona o entidad para la custodia y uso del mismo, pero manteniendo el depositante la propiedad. Es un método utilizado comúnmente en bibliotecas escolares.

El Depósito Legal constituye un sistema de adquisición propio de las bibliotecas nacionales y regionales, que garantizan la conservación de las obras producidas en ese país y/o región. El Depósito Legal puede definirse como la exigencia impuesta por ley de depositar en una o varias agencias especificadas, ejemplares de las publicaciones de todo tipo, reproducidas en cualquier soporte, por cualquier procedimiento, para distribución pública, alquiler o venta.

Por último, pero no menos importante, trataremos de la adquisición cooperativa. Se trata de un procedimiento de adquisición en el que intervienen varias bibliotecas para llevar a cabo la compra de documentos de una forma coordinada. Este sistema se ha desarrollado enormemente en los últimos años, debido principalmente a la carestía de las publicaciones, lo que ha dado lugar a la creación de consorcios de bibliotecas.

Procesos técnicos

Flores (1991), sostiene que el procesamiento técnico consiste en el análisis y ubicación de todo el material adquirido por la Biblioteca para garantizar al usuario una fácil identificación al momento de realizar la búsqueda y recuperación de la información.

Para Domínguez (1996), los procesos técnicos son una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera eficiente. Indica que las funciones de los procesos técnicos son: Adquisición de materiales bibliográficos, organización y procesamiento de los materiales bajo patrones usados por la catalogación y el mantenimiento del acervo y sus registros (principalmente catálogos al público y topográfico) los cuales proveen el acceso a la colección.

Control de publicaciones periódicas

El control de publicaciones periódicas según **Valdivia (2005)**, es la herramienta que se aplica para la evaluación cuantitativa y cualitativa de las publicaciones, el objetivo del control bibliográfico para las publicaciones periódicas significa que cada registro de una de las publicaciones periódicas debe recoger datos de descripción bibliográfica del elemento e informar de los fondos en fascículos que existen; registrar el estado de las adquisiciones y reclamaciones, además que estas arrojen resultados que permitan tener un control de medición para los procesos y poder tomar decisiones.

Por su parte **Martínez (1994)**, trata del control bibliográfico, que es la identificación sistemática de información registrada y, los mecanismos para conseguir el subsiguiente acceso a la información, el control bibliográfico requiere el desarrollo y mantenimiento de un sistema de descripciones de documentos que estén organizados de acuerdo con normas aceptadas de catalogación, indización y clasificación, con vistas a asegurar la identificación, recuperación y acceso de los documentos.

Preparación física de los materiales

Bustos (1996), resalta que el material que ingresa a las secciones se adecua con el fin de lograr su ubicación, oportuna localización y control de la circulación y los préstamos a los usuarios. Se realizan los siguientes procedimientos:

Sellado: Colocación del sello, tanto de Biblioteca o del Centro de Información.

Rotulado: Donde se registra los datos completos de la signatura topográfica, se coloca sobre el lomo de las obras, aproximadamente a 2.5 cm. de su base.

Registro de datos de acceso: Procedencia de la adquisición, fecha, precio, número de inventario, y signatura topográfica.

Bolsillo: Ubicado en la contraportada de las obras con el objeto de guardar tarjetas de préstamo. Se registran datos como la signatura topográfica y el número de inventario.

Tarjeta de préstamo: Va colocada dentro del bolsillo. Su función es controlar el préstamo del documento. En ella se registra en la parte superior la signatura topográfica, el número de inventario, el nombre del autor y el título.

Tarjeta de vencimiento: Se coloca en la última hoja de la obra. Le informa al usuario la fecha de devolución del material.

Bryson (1992), indica que como parte final del proceso de preparación de la materia prima (información documental), se agregan a cada documento los aditamentos que permiten su almacenamiento y control físico sistematizados para su circulación. Es decir, para ser prestados al público usuario.

Entrega de los materiales en las salas y depósitos

Una vez dotados de todos los elementos necesarios para su disposición al público, para la IFLA/Unesco (1994), la entrega de materiales consiste en distribuir los materiales correspondientes a cada Sala (Préstamo, Referencia, Infantil y Audiovisuales y Multimedia). Estos materiales se acompañarán de un listado de los materiales que reciben los responsables de las distintas salas los mismos que deberán devolver firmado al bibliotecario que haga la entrega.

Haciendo un análisis del concepto anterior se determina que la entrega de materiales es la actividad de envío de materiales a bibliotecas, es el paso final de procesos técnicos y consiste en agrupar los ejemplares que serán enviados a bibliotecas o al área de atención al público para que estén disponibles para los usuarios.

Materiales deteriorados

Arguinzóniz (1983), manifiesta que todos los materiales bibliográficos sufren con el tiempo una serie de modificaciones que alteran sus características originales. Cuando estas alteraciones suponen un riesgo para la estabilidad material, se dice que han sufrido un deterioro. Hay distintos niveles, desde una simple rotura, hasta la desencuadernación total de la obra.

Las causas de deterioro físico de los libros son las más habituales y aparecen como consecuencia de la incorrecta y excesiva manipulación de los documentos, que provoca un debilitamiento parcial o total del ejemplar, Carrión (1993).

Estadísticas

Spiegel (2009), señala que la estadística es el conjunto de métodos científicos ligados a la toma, organización, recopilación, presentación y análisis de datos, tanto para la deducción de conclusiones, como para tomar decisiones razonables de acuerdo con tales análisis.

Hernández (2007), define como un valor resumido, calculado, como base en una muestra de observaciones que generalmente, aunque no por necesidad, se considera como una estimación de parámetro de determinada población; es decir, una función de valores de muestra.

En la actualidad podemos decir que la interpretación y la recolección de datos obtenidos en un estudio es la tarea estadística, considerada como una rama de la

matemática. Las estadísticas permiten la toma de decisiones en el ámbito gubernamental, pero también en el mundo de los negocios y en el comercio.

Normas de introducción de datos

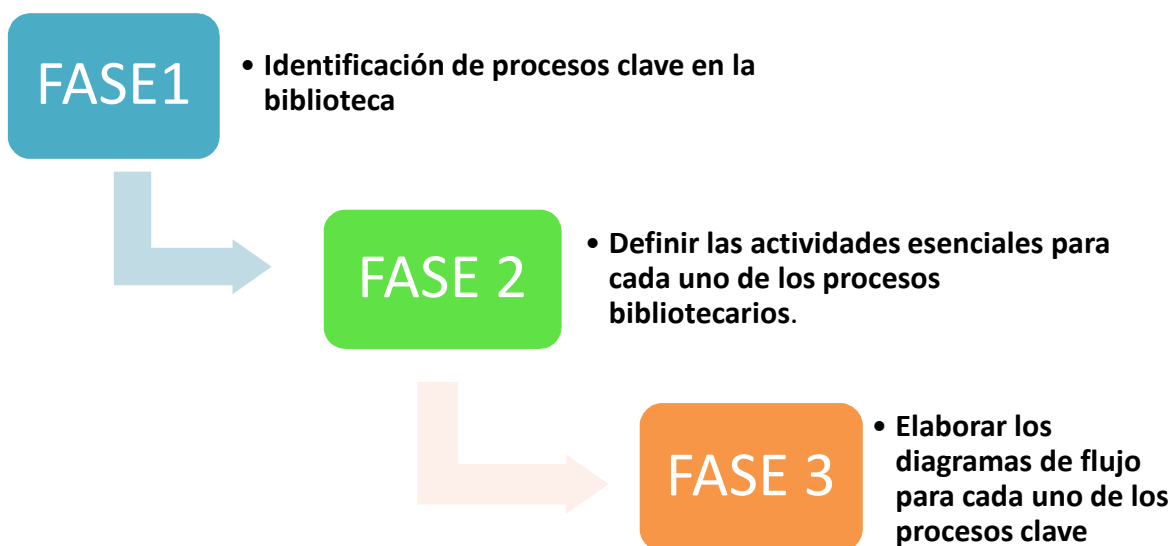
Son reglas y formatos bibliográficos, es una guía para la catalogación de registros. Provee las normas de entrada y las pautas para el ingreso de información en la base de datos, son las normas y formatos bibliográficos reconoce que está familiarizado con las Reglas de catalogación angloamericanas (Anglo-American Cataloguing Rules, AACR2), y demás material de referencia para la catalogación estándar. Algunas secciones también dan por sentado que usted posee un conocimiento general acerca del procesamiento de datos y bases de datos.

6.7 MODELO OPERATIVO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA EN FUNCIÓN DE MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO.

Gráfico Nro. 17

FASES OPERATIVAS DE LA PROPUESTA



Universidad Estatal Amazónica

Reseña histórica

La Universidad Estatal Amazónica, fue creada para afrontar los desafíos del Siglo XXI, y tal como lo señala la Constitución Política del Estado se dedica a la investigación científica, la formación profesional y técnica, la creación y desarrollo de la cultura nacional y su difusión en los sectores populares, así como el estudio y planteamiento de soluciones de los problemas del país que le permitan crear una nueva sociedad con mayor justicia y libertad. D L1E1 Congreso Nacional, considerando que es deber del Estado Ecuatoriano promover la

educación superior, especialmente en la regiones marginadas de los procesos de desarrollo económico y social creó la "Universidad Estatal Amazónica", U.E.A. mediante Ley de la República No. 2002-85 publicada en el Registro Oficial No. 686 del 18 de Octubre de 2002. La Universidad Estatal Amazónica, se propone formar profesionales portadores de los más altos valores humanos, capaces de transformar en beneficio de la humanidad los recursos que dispone nuestra Amazonia. La Universidad cuenta con un cuerpo académico altamente capacitado de educadores, en su mayoría con cuarto nivel de conocimiento (PhD, Doctores, Máster) y más de una década de experiencia educativa universitaria y ha instituido tutorías adecuadas para los estudiantes, que garantizan la excelencia académica. Invitamos a los estudiantes que aspiren a una formación integral para realizarse personalmente y servir a la Amazonia y al país.

Visión

En el año 2015 la Universidad Estatal Amazónica será una comunidad académica y científica de docencia con investigación, que impulsa y promueve el desarrollo sustentable de la Amazonia de tal forma que ha sido revalorizada como elemento y recurso fundamental del Estado. Se ha insertado con sus saberes ancestrales, características y potencialidades en la economía para forjar la cultura y alcanzar la unidad nacional

Misión

La Universidad Estatal Amazónica, tiene como misión: generar ciencia, tecnología, formal" profesionales y científicos, para satisfacer las necesidades de desarrollo sustentable, integral y equilibrado del ser humano, de la Región Amazónica y el Ecuador; conservando sus conocimientos ancestrales y fomentando su cultura.

Objetivo de la Docencia

Formar profesionales líderes de la más alta calidad académica y excelencia técnica, científica y humanística, portadores de valores humanos trascendentales y con capacidad para realizarse en el contexto de un mundo globalizado.

Objetivo de la Investigación

Investigar la biodiversidad y los recursos de la región; sistematizar, patentar, y difundir los conocimientos ancestrales, las tecnologías, arte y cultura de los diferentes pueblos y nacionalidades Amazónicas; que generan soluciones ambientales, el desarrollo equilibrado del hombre y conservación de la naturaleza.

Objetivo de la Vinculación

Servir a la colectividad mediante planes y programas que contengan nuevas alternativas, modelos de vida y de producción para solucionar los problemas reales, sociales y tecnológicos de la región amazónica.

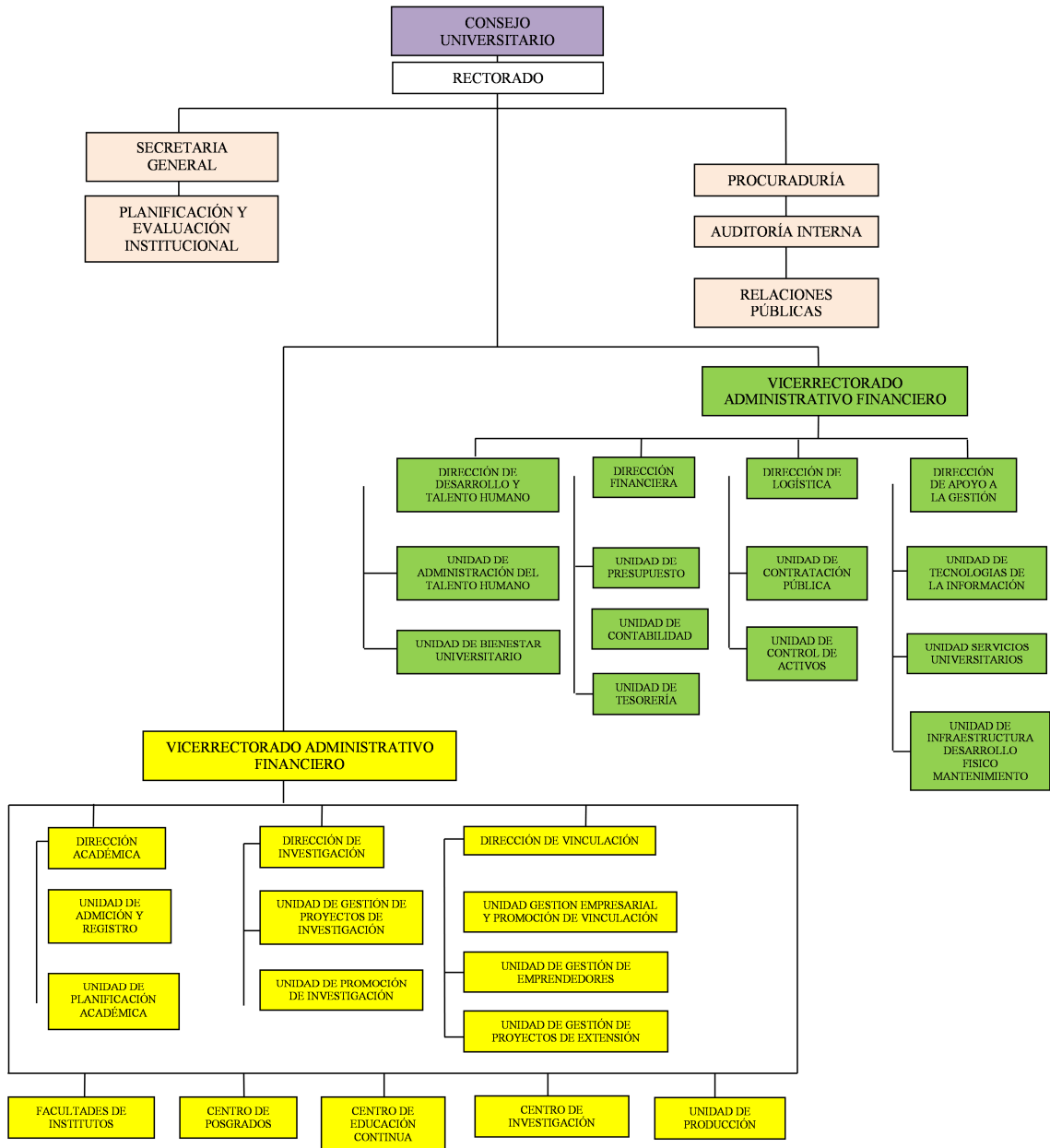
Intercambiar experiencias y conocimientos con las universidades y centros de investigación, educativos, científicos y culturales, para el desarrollo de la ciencia y cultura amazónica y universal.

Objetivo de la Gestión y Gobierno

Desarrollar sus actividades para cumplir sus Objetivos con crecientes niveles de Calidad, Excelencia Académica y Pertinencia.

Gráfico Nro. 18

Organigrama Estructural



BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

MISIÓN

Apoyar el proceso formativo y fortalecer el crecimiento cognoscitivo de la comunidad universitaria a través de recursos y servicios integrados de información con alta calidad que impulsen el desarrollo sustentable de la Amazonía mediante la vinculación de la academia, la investigación y la cultura.

VISIÓN

Consolidar a corto plazo una biblioteca integral, eficiente, oportuna y actualizada que va a la vanguardia en la prestación de productos, servicios y medios de información eficaces, con los procesos y procedimientos claramente planificados, sumados al talento humano que brinde un servicio de excelente calidad; fortaleciendo la formación de profesionales y científicos para satisfacer las necesidades de desarrollo sustentable, integral y equilibrado del ser humanos, de la Región Amazónica.

OBJETIVOS

- El objetivo del Departamento de Biblioteca es fortalecer y ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria el acceso y difusión de información oportuna acorde a los programas académicos e investigativos que ofrece la Universidad con niveles de profundización científica, técnica y profesional adquirida en las diferentes áreas del conocimiento.
- Proveer servicios de información que se ajusten a las necesidades informativas de la Universidad Estatal Amazónica, proporcionando acceso libre y dinámico.
- Desarrollar tecnológicamente y de manera integral e innovadora la Biblioteca de acuerdo con las tendencias globales para lograr una organización eficiente

y eficaz en sus procesos y procedimientos y de esta manera poder brindar a la comunidad universitaria recursos y servicios con altos estándares de calidad.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

Son funciones de la Biblioteca:

1. Asesorar a la Vicerrectoría Académica y a las Facultades en la formulación de políticas sobre selección, adquisición y actualización de material bibliográfico.
2. Seleccionar, adquirir y organizar sistemáticamente el material bibliográfico para satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria.
3. Actualizar periódicamente la información disponible en los diferentes medios, teniendo en cuenta los requerimientos de los programas académicos.
4. Fomentar el uso de los recursos de información existentes en la Biblioteca, mediante guías, inducción a usuarios, exhibición del material y carteleras informativas, boletín de nuevas adquisiciones, difusión por medios electrónicos, entre otros.
5. Procurar el desarrollo de hábitos de lectura e investigación en los usuarios, mediante la creación de ambientes que estimulen la vocación de la lectura.
6. Difundir la información y prestar servicios con calidad y excelencia.
7. Realizar planes de mantenimiento, conservación de equipos y elementos, lo mismo que actualizar y renovar las colecciones con el fin de garantizar servicios de calidad.
8. Generar informes y estadísticas históricas y semestrales sobre el uso y consulta del material bibliográfico, adquisición de libros y revistas

especializadas, bases de datos y suscripción a publicaciones periódicas por Facultades y programas.

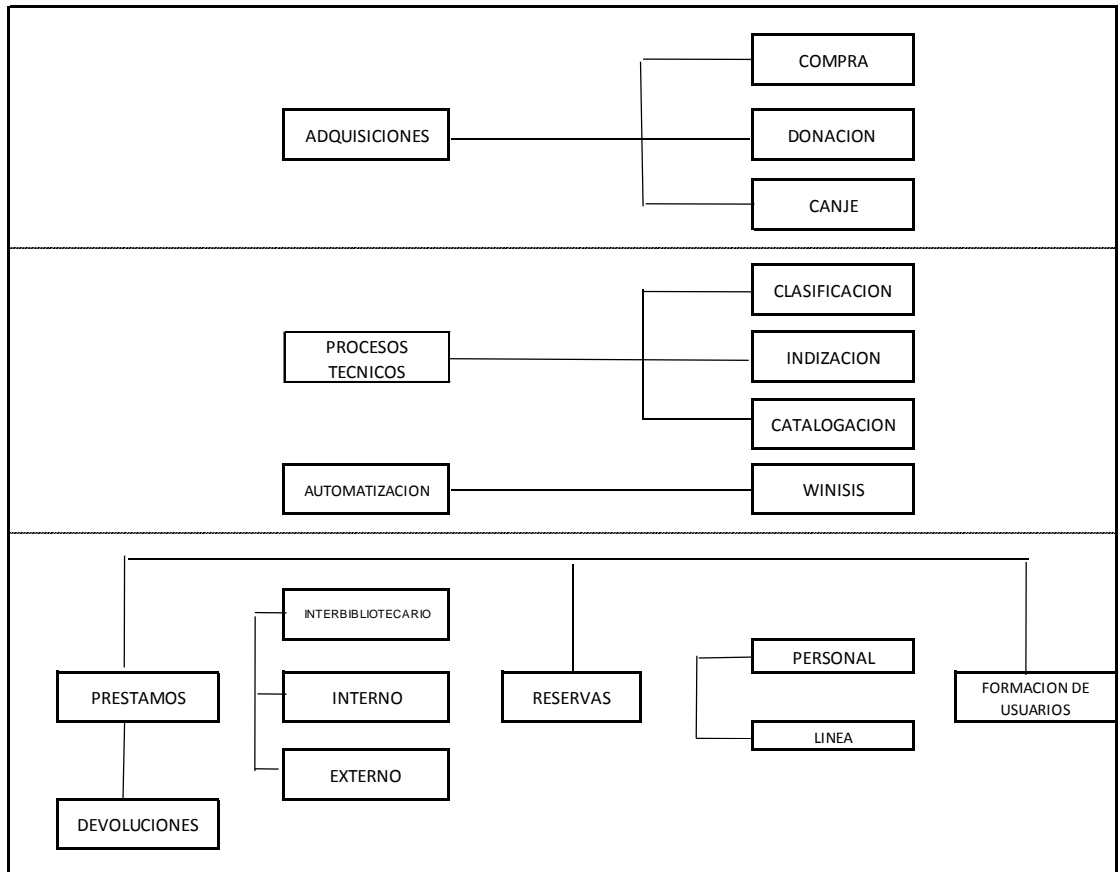
9. Identificar áreas críticas, producidas por la demanda y consulta de estudiantes, docentes e investigadores y proponer estrategias de mejoramiento.
10. Coordinar con las unidades académicas de las Facultades, las estrategias y mecanismos para asegurar la actualización y suficiencia del material bibliográfico que soporta los programas académicos.
11. Llevar registros de los materiales adquiridos por compra, canje y donación.
12. Controlar los préstamos de los distintos materiales bibliográficos, aplicar el reglamento y expedir paz y salvos de Biblioteca a los usuarios.
13. Promocionar y administrar los servicios básicos de Biblioteca para egresados, de acuerdo con el reglamento.
14. Facilitar las herramientas y el adecuado entrenamiento para el uso y acceso a la información, contenida en las bases de datos, redes de información nacional e internacional y ejercer control para que su utilización se realice en función de los programas pertinentes.
15. Realizar anualmente los inventarios y presentarlos a las dependencias correspondientes.
16. Informar a las directivas acerca de los avances e innovaciones tecnológicas para el desarrollo apropiado de los servicios Bibliotecarios en la Institución.
17. Participar en los comités de Bibliotecas universitarias, a nivel nacional y local, establecer conexiones y convenios que permitan la vinculación de la

universidad a redes y organizaciones que correspondan.

18. Ofrecer a la comunidad universitaria una unidad de información organizada sistemáticamente en una planta física amplia, flexible y armoniosa, que ofrezca seguridad, funcionalidad y estética y que cumpla con los lineamientos establecidos oficialmente para los procesos de acreditación integral.
19. Realizar auto evaluación de la dependencia, identificar áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento, según las directrices trazadas por el Comité Central de auto evaluación institucional
20. Rendir informes semestrales al inmediato superior sobre la ejecución del plan de desarrollo de la dependencia, señalando los logros en los indicadores de procesos y de resultados, según el caso, en los formatos que para el efecto se expidan.
21. Elaborar el informe anual de actividades y proyectos de la dependencia, el cual hará parte del mensaje institucional que el Rector debe rendir anualmente al Honorable Plenum.
22. Las demás que correspondan a la naturaleza de la dependencia y las que le asigne el Rector.

Gráfico Nro. 19

FASE I: IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE



Elaborado por: Lcda. Silvia Mesías

FASE II: Definir las actividades esenciales para cada uno de los procesos bibliotecarios.

ADQUISICIÓN DE FONDO BIBLIOGRÁFICO

GENERALIDADES

Definición: Es el proceso mediante el cual se decide cuales materiales bibliográficos se adquieren para enriquecer o incrementar las colecciones de la Biblioteca. Tiene implícitas tareas de análisis, comparación, interpretación y evaluación de las fuentes de acuerdo con su contenido, soporte, aptitud, y alcance.

Objetivo: Determinar e identificar entre toda la oferta de materiales y publicaciones existentes en el mercado, aquellas que guarden concordancia con los objetivos y metas de la Biblioteca y los intereses de los usuarios, de acuerdo con la política de desarrollo de colecciones previamente definida.

ÍNDICE DE PROCESOS

1. Compra de material bibliográfico y documental
2. Donaciones de material bibliográfico y documental

1. COMPRA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

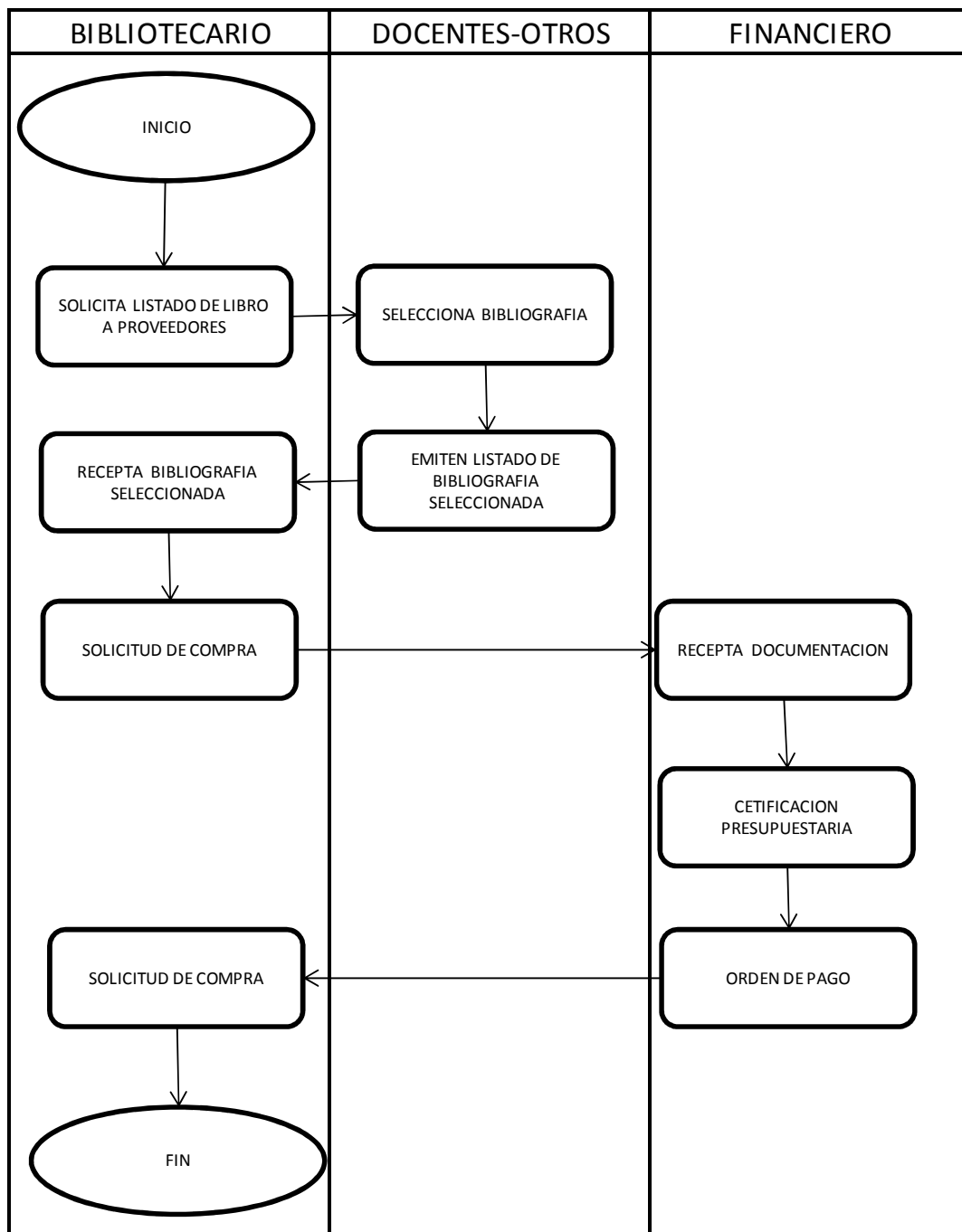
Objetivo: Adquirir los materiales que la biblioteca requiere para incrementar sus colecciones, mejorar sus servicios y atender las necesidades de los usuarios.

Política y lineamiento:

- El material bibliográfico será actualizado conforme a la malla curricular de las diferentes carreras.
- Serán los docentes quienes elegirán el material pertinente para el desarrollo de su materia.
- La carta de petición firmada por los docentes constituye el respaldo para la elaboración de la lista de material requerido ante el Rector y la comisión de adquisición.

- Es responsabilidad absoluta del Departamento de Compras Públicas el proceso de compra de los bienes solicitados; en caso de ser necesario el bibliotecario participará como asesor para aconsejar que material se ajusta a los estándares y requerimientos.
- Es responsabilidad absoluta del Departamento de Bienes el recibir, y codificar los bienes adquiridos.
- La biblioteca recibirá únicamente los bienes o material bibliográfico que tenga el código de bien respectivo y que haya sido recibido. Deben ajustarse a lo solicitado

Nro.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Bibliotecario	Solicita lista de libros a proveedores
2	Coordinador de Carrera	Selecciona la bibliografía
3	Coordinador de Carrera	Envía lista de bibliografía seleccionada
4	Bibliotecario	Recepta bibliografía seleccionada
5	Bibliotecario	solicita compra
6	Financiero	recepta documentación
7	Financiero	certificación presupuestaria
8	Financiero	Emite orden de pago
9	Bibliotecario	Recepta libros
10	Bibliotecario	Revisión técnica de libros
11	Bibliotecario	Sellado y etiquetado
12	Bibliotecario	inventario de libros
13	Bibliotecario	Archiva nota de ingreso



2 DONACIONES DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DOCUMENTAL

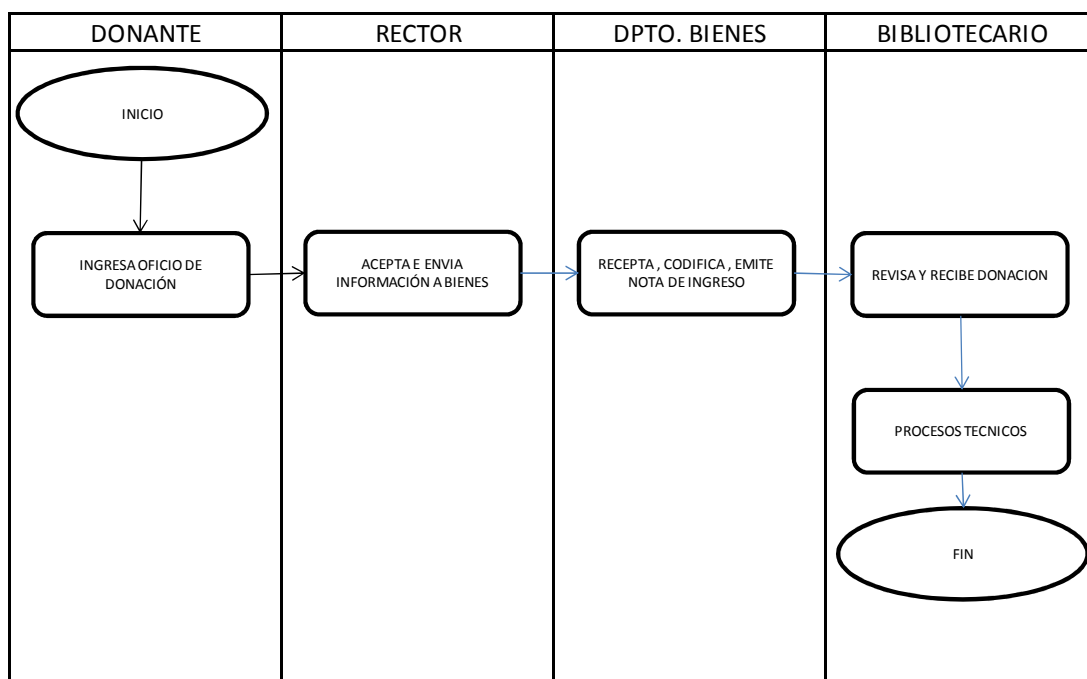
Objetivo: La donación de materiales responde al apoyo institucional o personal de entes externos a la Biblioteca que otorgan de manera gratuita materiales a la Biblioteca con el fin de enriquecer las colecciones y aportar conocimiento a los usuarios, no obstante el departamento de Biblioteca de La Universidad Estatal Amazónica, se reserva la admisión de dichos materiales, estando estos sujetos al estudio y homologación de las políticas de adquisición de los libros y demás materiales, así como las necesidades específicas de la comunidad universitaria

Políticas y lineamientos:

- Los documentos recibidos en donación se encontrarán exentos de las premisas de fecha y actualidad, sin embargo, serán objeto de estudio de viabilidad por sus condiciones físicas y ambientales. Se dan de alta en los inventarios de la Biblioteca.
- Cuando es una donación directa se lo hará por medio de un oficio al rector.
- Cuando es una donación interinstitucional se enviará una lista, la que será revisada y aceptada según necesidades de la biblioteca.
- Todos los bienes recibidos por donación deberán ser recibidos en primer lugar por el Departamento de bienes. Se excepcionarán documentos como flyers, revistas o periódicos promocionales o de poco interés.

Donación directa:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DONANTE DIRECTO	Enviar oficio de donación y el bien al rector
2	RECTOR	Aceptar la donación, enviar al Depto. de bienes
3	BIENES	Recibir, codificar y entregar a Biblioteca
4	BIBLIOTECARIO	Recibir y firmar acta de entrega y recepción



PROCESAMIENTOS TÉCNICO

GENERALIDADES

Definición: Es el proceso que encierra toda labor que tiene por finalidad el estudio y la preparación de todo material bibliográfico que ingrese al Departamento de Biblioteca ya sea por compra, canje o donación, para que puedan funcionar como instrumentos de información, de formación y de cultura para los diferentes usuarios.

Objetivo: Analizar y organizar técnica y físicamente el material bibliográfico que ingrese a la Biblioteca, conforme a lineamientos y parámetros bibliotecológicos internacionalmente aceptados.

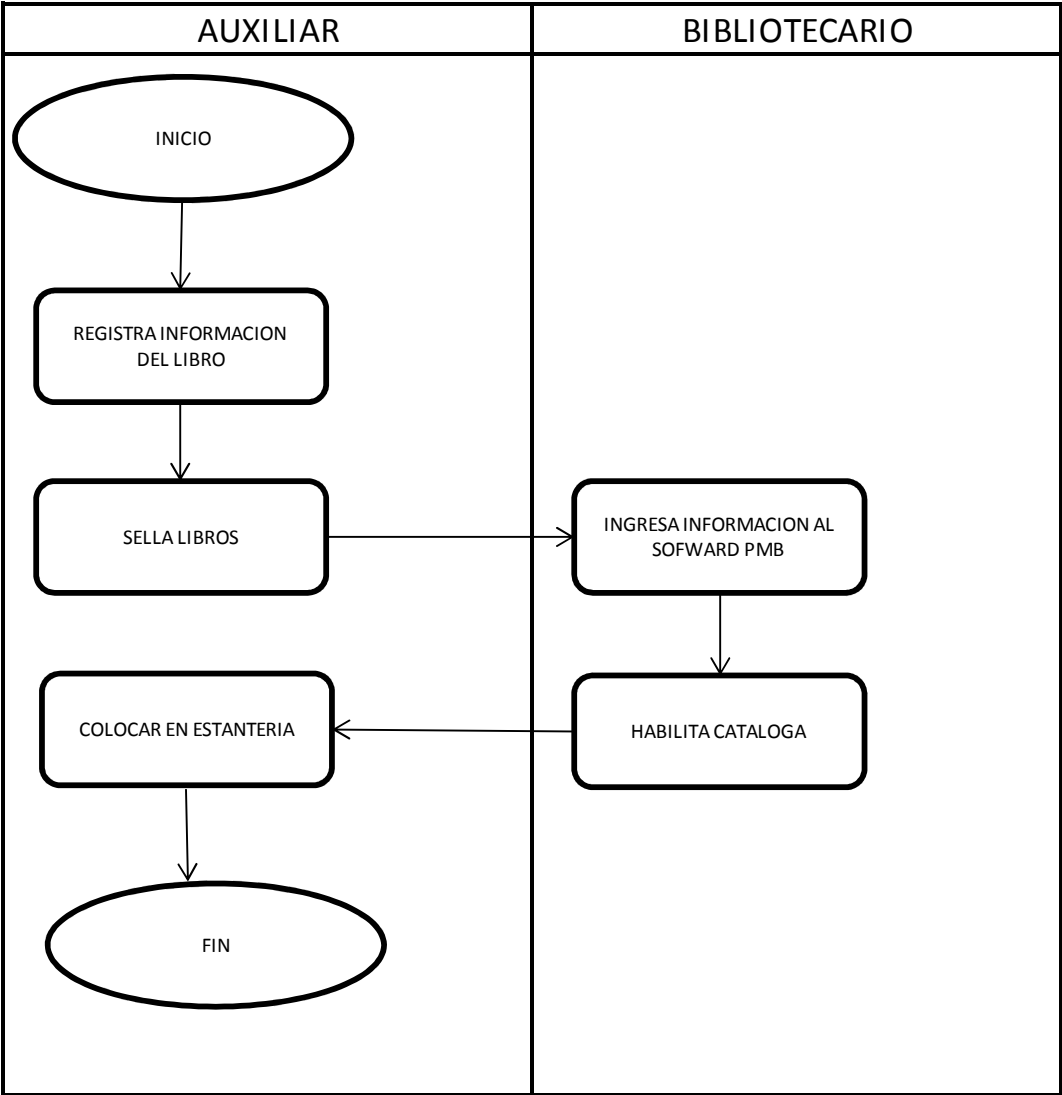
ÍNDICE DE PROCESOS

1. Procesamiento técnico de material bibliográfico

PROCESAMIENTO TÉCNICO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Objetivo: Analizar y organizar técnica y físicamente el material bibliográfico que ingrese a la Biblioteca, conforme a lineamientos y parámetros bibliotecológicos internacionalmente aceptados

Procesos Técnicos		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	AUXILIAR	Registrar mediante una tabla Excel los datos de cada documento
2	AUXILIAR	Marcar con el sello de inventario el documento en página final, inferior, central a cinco centímetros del margen del documento. Marcar cada 40 pág, en los casos pertinentes, con el sello que identifica la propiedad de la Biblioteca.
3	BIBLIOTECARIO	Ingresar datos del documento al software libre PMB.
4	BIBLIOTECARIO	Realizar la ficha catalográfica.
5	AUXILIAR	Preparar físicamente: forrar el documento con papel, colocación de marbetes, cinta de seguridad, etiqueta de código de barras, forrar el documento con mika.
6	AUXILIAR	Colocar el documento en la estantería correspondiente a la asignatura topográfica.



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

GENERALIDADES

Definición: Servicio mediante el cual se dispone el material bibliográfico que se encuentra en las colecciones de la Biblioteca para la consulta y préstamo al usuario por un tiempo determinado.

Objetivo: Proporcionar a la comunidad de la Universidad Estatal Amazónica el préstamo de los materiales bibliográficos, para el apoyo de su actividad cultural y académica.

Índice de procesos

1. Préstamo en Sala
2. Préstamo externo e interno
3. Multas

PRÉSTAMO DE SALA

Objetivo: proporcionar a la comunidad de la Universidad Estatal Amazónica, así como a usuarios externos el préstamo de la sala para el desarrollo de actividades académicas y de investigación.

Políticas y lineamientos

1. Los usuarios deberán permanecer en silencio, no es permitido ingresar alimentos, mascotas.
2. Una vez usadas las instalaciones es responsabilidad del usuario dejarlas en las condiciones que recibió.
3. Para el uso de la sala no es necesario el registro.
4. Si los usuarios requieren la sala para otro tipo de actividades como exposiciones, defensa de grado o afines deberá enviar una solicitud para poder reservar el espacio y tener la autorización de uso del mismo.

PRÉSTAMO EXTERNO

Objetivo: Proporcionar a la comunidad de la Universidad Estatal Amazónica, el préstamo del fondo bibliográfico para el desarrollo de actividades académicas y de investigación.

Préstamo Interno

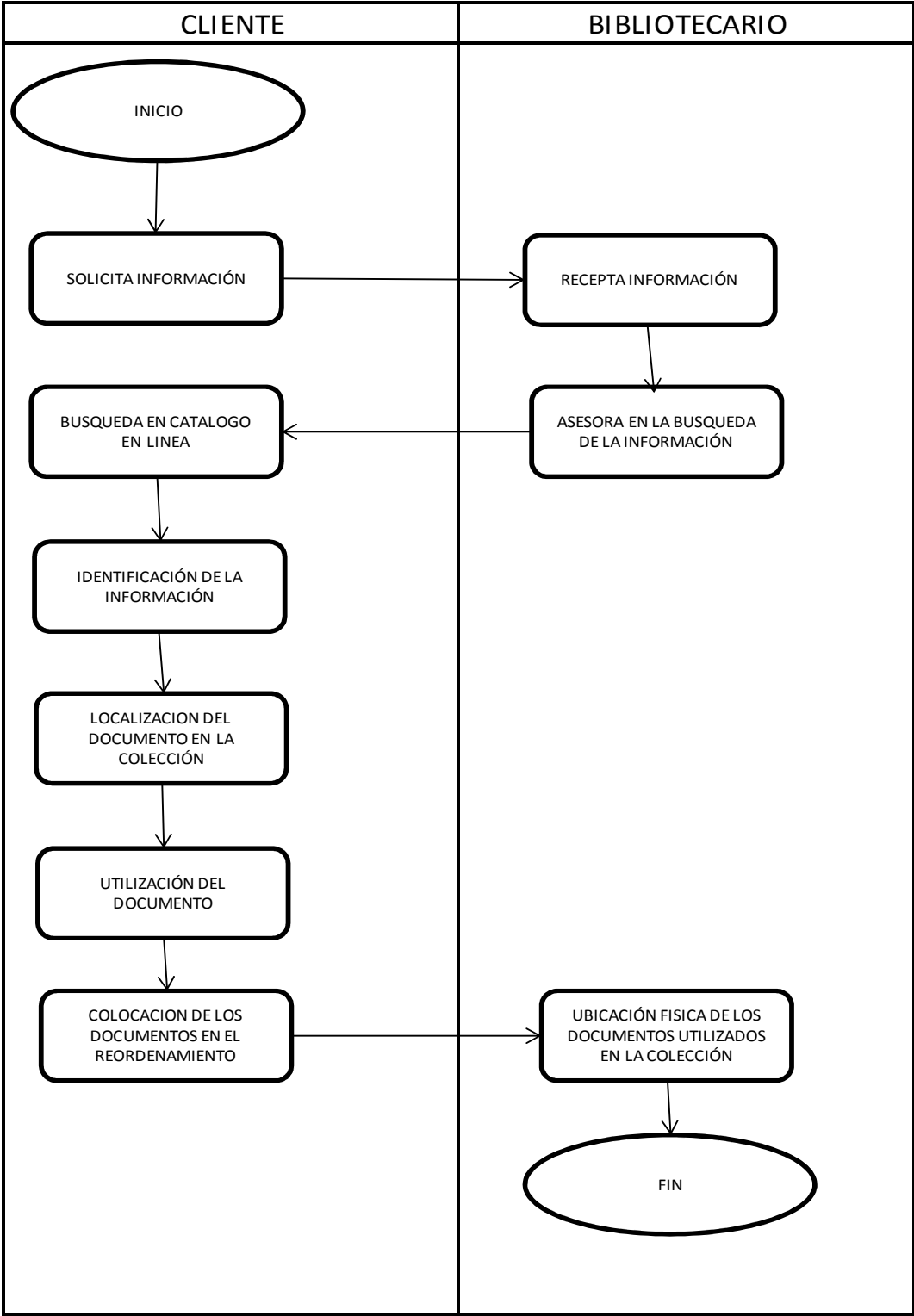
Definición: se define como préstamo interno cuando el material bibliográfico es exclusivamente de uso en la sala.

Préstamo Externo

Definición: el material bibliográfico puede ser tomado para uso fuera de la sala por un período de 1 a 15 días, dependiendo el tipo de usuario.

Políticas y lineamientos.

1. Todos los usuarios deberán presentar un documento de identificación, sea el carnet universitario o la cédula de identidad para poder adquirir el material bibliográfico.
2. El usuario podrá reservar el material de su interés mediante el portal web de la biblioteca.
3. Si existiera menos de 2 ejemplares del material bibliográfico no se podrá dar en préstamo externo.
4. Docentes, tesisas e investigadores podrán adquirir un préstamo externo por un período máximo de 15 días laborables.
5. Estudiantes podrán adquirir un préstamo externo por un período máximo de 3 días laborables.
6. Si los usuarios excedieren el periodo máximo de prestación deberán cumplir con las multas establecidas.
7. Toda prestación será registrado mediante el software BMP.



6.8. ADMINISTRACIÓN

Para la investigación es necesario definir los recursos a utilizarse.

Recursos Institucionales

El presente proyecto cuenta con el apoyo absoluto del lugar objeto de estudio como lo es "Universidad Estatal Amazónica", en la que se permite el normal desarrollo de la investigación.

Recursos Humanos

Investigador: Leda. Silvia Mesías, Bibliotecaria del Centro de Información de la Institución.

Recursos Materiales

Equipos	Computadora, impresora, laptop.
Transporte	Bus, taxi
Materiales de escritorio	Hojas, esferas , lápiz, borrador, carpetas, USB, CD.
Servicios	Internet

Cuadro Nro. 5 Presupuesto

RUBROS DE GASTOS	VALOR
1. Personal de apoyo para el desarrollo del manual	1.000
2. Impresión de borradores del manual: impresora, tinta	500.00
3. Capacitación para la implementación	300.00
4. Seguimiento y auditorías	300.00
TOTAL:	2.100.00

Elaborado por Lcda. Silvia Mesías

Cuadro Nro. 6 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO					
		1er Mes	2do Mes	3er Mes	4to Mes	5to Mes	6to Mes
Diagnóstico	Gerencia Comercial						
Definición de procesos	Gerencia Comercial						
Definición de procedimientos	Gerencia Comercial y de personal de ventas						
Socialización	Gerencia Comercial y de personal de ventas						
Implementación	Asesores comerciales						
Seguimiento	Gerencia Comercial y de personal de ventas						

Elaborado por Lcda. Silvia Mesías

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro Nro. 7

MATRIZ DE EVALUACIÓN		
1	¿Quién solicita evaluar?	Autoridades de la Universidad
2	¿Por qué evaluar?	Para tener una información precisa la gestión de la biblioteca
3	¿Para qué evaluar?	Para diagnosticar la satisfacción del usuario con el servicio que presta la biblioteca.
4	¿Qué evaluar?	La guía.
5	¿Quién evalúa?	Autoridades de la Universidad
6	¿Cuándo evaluar?	Semestralmente
7	¿Cómo evaluar?	Aplicación de encuesta
8	¿Con qué evaluar?	Cuestionarios

Elaborado por Lcda. Silvia Mesías

Bibliografía:

CUOZZO, Gabriela del Valle(2010) La biblioteca escolar: usuarios y servicios, Ira edición, págs. 23,27,29,31; Buenos Aires, Alfagrama.

CURRAS E. (1988) La información en sus nuevos aspectos. Madrid: Parainfo.

FRED R. DAVID (2003) Conceptos de Administración Estratégica, 9na. Edición

Gómez **HERNÁNDEZ, J. A. (2002)**Gestión de bibliotecas Murcia: DM

HERNÁNDEZ, Arroyo Emil, (2006). Manual de estadística, Bogotá,

KERR, George, (2008). Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública.Bertelmann.

KLAASSEN, U. y WIERSNA, C. (2009).Gestión de la calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas. Bertelmann.

LÓPEZ YEPES, J. (2009). Manual de Ciencias de la Documentación, Biblioteconomía. Ediciones Pirámide, Madrid,

MERLO, J. y SORLI, A. (2007). Biblioteconomía y documentación en internet. CINDOC, Madrid.

MOCHON, G. y SORLÍ, A. (2002). Tesauro de Biblioteconomía y documentación. Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid.

NICOLA, C. y SUTHERLAD, S. (2010). Reforma Organizativa y Estrategias de Gestión en las bibliotecas públicas. Fundación Bertelsmann, Barcelona.

TALADRIZ, M. (2012). Gestión de la calidad en los servicios de la biblioteca universitaria, Laredo

TORRES, Mario Alfonso. (2010)Función social de las bibliotecas universitarias.

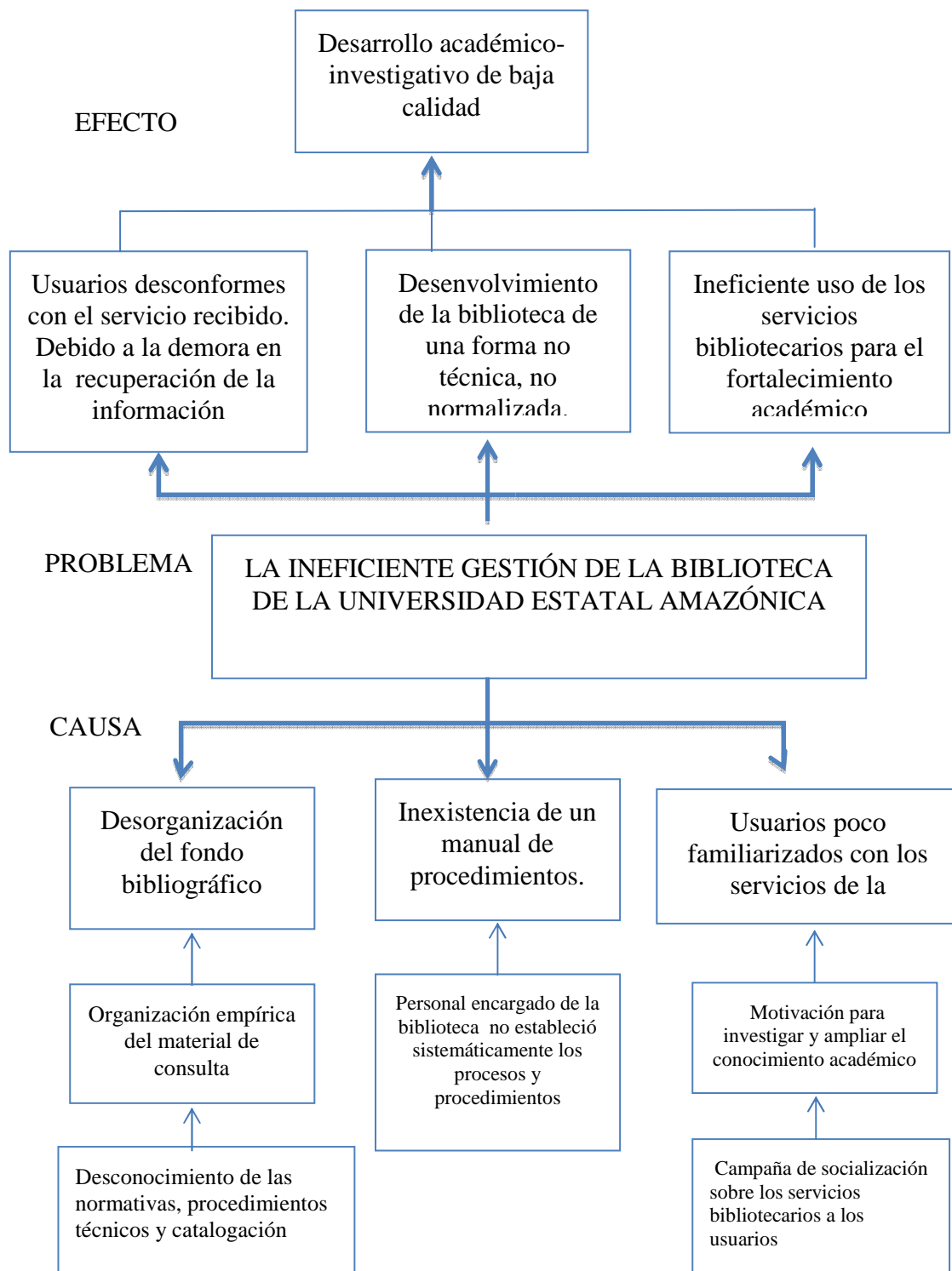
Linografía:

- <http://centros2.pntic.mec.es/cp.rio.tajo/biblio1.htm#Funciones>
- <http://definicion.de/relaciones-humanas/>
- http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm
- http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_2/biblio/monfasani.pdf
- <http://talleredito2007.blogspot.es/1197238980/>
- <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/03gestionaria.PDF>
- <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001316/131617Sb.pdf>

ANEXOS

Anexo Nro. 1

Árbol de problema



Anexo Nro. 2



