



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,
Mención: Secretariado en Español**

TEMA:

**“LA RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y SU
INCIDENCIA EN EL ADELANTO INVESTIGATIVO DE LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA PUCE SEDE AMBATO, DURANTE EL PERÍODO
2009 – 2010.”**

AUTORA:

Ramírez Moreno Sirley Alexandra

TUTOR:

Dr. MSc. Héctor Silva Escobar

Ambato – Ecuador

2010

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN Ó TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Héctor Silva Escobar, CC: 1800892042 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación ó Titulación, sobre el tema: **“La renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010”** desarrollado por la egresada Sirley Alexandra Ramírez Moreno, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por ó que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato marzo 27, 2010

Dr. MSc. Héctor Silva Escobar
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Ramírez Moreno Sirley Alexandra

CC: 1802842102

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación ó Titulación, sobre el tema: **“La renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010”** presentado por la Sra. Sirley Alexandra Ramírez Moreno, egresada de la Carrera de Secretariado en Español, promoción marzo – julio 2009, una vez revisada la investigación, aprueba con la calificación de 8/10 ocho (OCHO SOBRE DIEZ), en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

f.

Ing. Paúl Bladimir Acosta Pérez

MIEMBRO

f.....

Dr. Marcelo Parra Bonilla

MIEMBRO

DEDICATORIA

Pensé que era tarde para estudiar, pero hoy me doy cuenta
que valió la pena porque soy mejor ser humano
por eso te dedico hijo mío, bendición más grande que Dios me dio,
este ejemplo de superación, esfuerzo y sacrificio.
Porque eres mi mayor expectativa en un futuro de provecho
y recuerda que más vale tarde que nunca.
Siempre lucha mi amor nada viene fácil,
Dios está contigo!!

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme disfrutar de la vida,
a mi esposo Nicolai por su apoyo y paciencia,
a la PUCE Sede Ambato por el estímulo para mejorar,
a muchos de mis facilitadores por su colaboración valiosa
en mi formación profesional y espiritual
y a mis compañeras por brindarme
su amistad y confianza.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES	
Portada	i
Aprobación del tutor	ii
Autoría de la investigación	iii
Aprobación del tribunal de grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
índice general de contenidos	vii
Índice de gráficos	x
Resumen ejecutivo	xi
B. TEXTO: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2 Análisis crítico	7
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5 Interrogantes (sub problemas)	9
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	10
1.2.6.1. Delimitación del Contenido	10
1.2.6.2. Delimitación Espacial	10
1.2.6.3. Delimitación Temporal	10
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	12

2.1 Antecedentes investigativos	12
2.2 Fundamentación filosófica	14
2.3 Fundamentación legal	14
2.4 Categorías fundamentales	16
2.4.1 Variable Independiente:	
Renovación de los Servicios Bibliotecarios	16
2.4.1.1 Tipos de bibliotecas	18
2.4.1.2 Servicios técnicos	20
2.4.1.2.1 Selección y adquisición	20
2.4.1.2.2 Catalogación	20
2.4.1.2.3 Clasificación	21
2.4.1.3 Servicios públicos	23
2.4.2 Variable Dependiente:	
Estancamiento Investigativo de los Estudiantes	33
2.4.2.1 Investigación	33
2.4.2.2 Bibliografía	37
2.4.2.3 Búsqueda bibliográfica	38
2.4.2.4 Documento	39
2.4.2.5 Uso de la biblioteca	39
2.5 Hipótesis	40
2.6 Señalamiento de variables	41
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	42
3.1 Modalidad básica de la investigación	42
3.2 Nivel o tipo de investigación	42
3.3 Población y muestra	43
3.4 Operacionalización de variables	45
3.5 Plan de recolección de información	47
3.6 Plan de procesamiento de la información	47
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1 Análisis de los resultados	48
4.2 Interpretación de datos	48

4.3 Verificación de hipótesis	57
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58-59
CAPÍTULO 6. PROPUESTA	60
6.1 Datos informativos	60
6.2 Antecedentes de la propuesta	60
6.3 Justificación	60
6.4 Objetivos	61
6.5 Análisis de factibilidad	61
6.6 Fundamentación	62
6.7 Metodología. Modelo operativo	63
6.7.1. Plan de acción	64
6.7.2. Modelo Operativo	65
6.8 Administración	70
6.9 Previsión de la evaluación	70
C. MATERIALES DE REFERENCIA	71
1. Bibliografía	71
2. Anexos	74
2.1 Encuesta	74-75
2.2 Diseño link de Biblioteca	76
2.3 Conocimiento y permiso	79
2.4 Fotos	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Árbol del problema	8
Gráfico N° 2	Red de inclusión 1	16
Gráfico N° 3	Ciencia, investigación y cultura	30
Gráfico N° 4	Red de inclusión 2	33
Gráfico N° 5	¿Acude a la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato?	49
Gráfico N° 6	¿Es necesario la renovación de servicios bibliotecarios en la PUCE Sede Ambato?	50
Gráfico N° 7	¿Cuáles servicios considera usted que debe implementar y/o mejorar la biblioteca?	52
Gráfico N°8	¿El link de la biblioteca en la página web de la PUCESA satisface sus expectativas de búsqueda?	53
Gráfico N°9	¿Los servicios bibliotecarios inciden en su desarrollo investigativo?	54
Gráfico N°10	¿Un curso de capacitación sobre investigación bibliográfica ayudará a su crecimiento académico?	55
Gráfico N°11	¿El incremento de bibliografía en biblioteca incentivará su interés en investigar?	56

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “La renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010”

AUTORA: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

TUTOR: Dr. MSc. Héctor Silva Escobar

El estancamiento investigativo que tienen los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato por los pocos servicios sobre investigación que presta la Biblioteca y por ende también el bajo nivel de interés en investigar ó acudir a la biblioteca, se analiza en el período 2009 - 2010 la falta de algunos servicios y la modernización de los existentes, la encuesta refleja claramente la necesidad en renovar los servicios bibliotecarios en la PUCE Sede Ambato, ya que el 70,97% indican que si inciden en su desarrollo investigativo. Como nuevos servicios que desean los estudiantes son: la estantería abierta, incremento de bibliotecas virtuales, servicio de fotocopidora, y reservación de préstamos de los libros, también consideran ineludible la renovación del link de la biblioteca en la página web de la Universidad ya que no satisface sus expectativas de búsqueda. Como incentivos desearían un curso de investigación bibliográfica y el incremento de bibliografía.

Se propone la elaboración de un plan para mejorar los servicios, diseñando un conjunto de acciones que propicien un trabajo sistémico basado en renovar los servicios: sensibilizando, capacitando, aplicando y por último evaluando el resultado, involucrando para esto a autoridades, docentes, estudiantes y bibliotecarios, y así contribuir al adelanto investigativo de los estudiantes y usuarios en general.

B. TEXTO: INTRODUCCIÓN

La universidad de este siglo, tiene ante sí un gran reto: demostrar a la comunidad académica su valía, esto lo logra no solo con egresar profesionales exitosos, sino por su calidad docente, su investigación, su producción documental, la forma en que propone mejoras a la comunidad y traspasa sus fronteras. Para garantizarlo la Biblioteca deberá asumir un rol protagónico en el proceso docente-investigativo-productivo, elevando significativamente su nivel de competencias.

Lograr estas metas, requiere poder garantizar elementos tales como: recursos tecnológicos, presupuestales y un recurso humano comprometido, capacitado, motivado y con estándares que garanticen los procesos y acciones adecuadas para estos requerimientos. Determinar con qué estándares trabajar es un reto para las bibliotecas. Este trabajo, no intenta ser una receta, sino una guía de futuras alternativas de cambios en la organización de la Biblioteca que pueden ser utilizados y enriquecidos por la PUCE Sede Ambato.

La presente investigación está distribuida en seis capítulos:

El primero donde se hace el planteamiento del problema, justificación, objetivos y el concerniente análisis crítico de la situación actual de los servicios bibliotecarios.

En el segundo se encuentra el marco teórico, la fundamentación que sustenta la presente investigación y un desarrollo amplio de las variables como son la renovación de los servicios bibliotecarios con sus categorías y el estancamiento investigativo de los estudiantes.

El tercer capítulo corresponde a la metodología utilizada, operacionalización de variables.

En el cuarto capítulo tenemos el análisis e interpretación de resultados resumida en tablas y gráficos muy didácticos, concluyendo con la confirmación de la hipótesis.

En el quinto capítulo se redacta las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el sexto capítulo está la propuesta con su correspondiente justificación, objetivos, plan de acción y modelo operativo, para que la interrelación de las nuevas tecnologías con los servicios de información contribuya notablemente al desarrollo vertiginoso de la investigación de los estudiantes.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1. Tema

La renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010.

1.2. Planteamiento del problema

La omisión de la renovación de los servicios bibliotecarios infiere en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

1.2.1. Contextualización

La biblioteca es un servicio de vital importancia para los estudiantes de las universidades del Ecuador puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales, virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. Por tanto, la información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, determinarán el nivel de éxito de la docencia, la investigación y la extensión.

El nuevo escenario que deriva del uso de la información y del conocimiento como factor productivo, las universidades se encuentran en un periodo de debate y reflexión, puesto que tienen que prepararse para las reformas y adaptaciones necesarias, así como sensibilizarse sobre la

importancia de un proceso que implica una reforma profunda del modelo de universidad vigente.

Cuan importantes son las bibliotecas públicas para la educación y la enseñanza, aquí pueden formarse tanto los estudiantes como los profesores. Se imparten además cursos gratuitos de computación, se dictan charlas de vocación profesional y se da orientación a los desempleados. ¿Y cuánto le cuesta, cuánto le vale? Cero.

Se inauguró la nueva biblioteca pública central del Bronx. Tiene cinco pisos y un sistema de préstamo totalmente digitalizado. Ascensores y baños en cada piso y un auditorio para conferencias. El Bronx es el condado más pobre de los cinco que conforman la ciudad de Nueva York (Queens, Manhattan, State Island, Bronx y Brooklyn). Además el Bronx es por tradición, un condado de universidades, y cada una de estas universidades tiene bibliotecas con las mismas facilidades que una biblioteca pública. En Nueva York, como en Perú, mucha gente no tiene dinero para comprarse libros, son caros porque la prioridad es comer y mantener a una familia, entonces las bibliotecas son el lugar ideal para alimentar la mente sin tener que gastar nada.

En la Argentina, el único registro de lo editado es llevado por la Cámara Argentina del Libro a partir del 1981, pero no de lo anterior a esa fecha. Lo peor es que la ausencia de soportes electrónicos apropiados impide que puedan aprovecharse los registros efectuados por otras bibliotecas del mundo. Solo en la ciudad de Buenos Aires existen: 900 bibliotecas, la mitad de las cuales depende del gobierno nacional ó del porteño. Históricamente, las bibliotecas escolares, municipales y populares recibían a los estudiantes y lectores en general, pero se fueron deteriorando y su público derivó hacia las grandes bibliotecas. La potencialidad cultural implicada en estas grandes bibliotecas, sin embargo, todavía no ha sido desarrollada en su máxima expresión a causa de las crónicas limitaciones económicas. Para convertir a la Biblioteca Nacional, por ejemplo, en un gran centro de reflexión y

pensamiento será preciso que se reviertan problemas básicos que dificultan su labor y que trascienden largamente las molestias por el bullicio estudiantil que tanto preocuparon a sus autoridades. La recuperación y el fortalecimiento de las bibliotecas públicas deben, en suma, formar parte principal de los programas de educación y desarrollo científico.

Las Bibliotecas tienen una gran importancia para el desarrollo de las sociedades, para el desarrollo personal, porque permite desplegar la capacidad comunicativa y es generadora de aprendizaje.

Sin embargo, las Bibliotecas concebidas como un estante lleno de libros no tiene ningún valor, para que sea recurso valioso y generadora de aprendizaje, es necesario dinamizarla, darle vida e importancia dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje, esto corresponde a todos los miembros de la institución educativa.

Que las autoridades vean en las Bibliotecas como una fuente de apoyo valioso para sustentar el logro de los objetivos institucionales. Los maestros se apoyaran en ella para el desarrollo del currículo y a través de una metodología activa utilizar como recursos educativos para generar aprendizaje. Los estudiantes vean en las Bibliotecas como un recurso informativo valioso para el desarrollo personal que les permita desarrollar sus capacidades comunicativas como la lectura, escritura y la correcta expresión verbal; vean como fuente de información y aprendizaje que les permita desarrollar su imaginación y creatividad, y poder ser hombres y mujeres libres, informados, autónomos, responsables, críticos, plenamente integrados y con éxito en la sociedad basada en la información y el conocimiento. Hagamos de la lectura una actividad placentera, de la biblioteca y del libro un amigo que nos permita aprender y reflexionar a lo largo de nuestra vida.

Las bibliotecas siguen y seguirán siendo piezas cruciales del sistema de educación e investigación, donde la información se ha convertido en uno de los bienes más preciados para el crecimiento económico, social y

cultural de las naciones, contar con bibliotecas virtuales y con recursos técnicos modernos resulta central. Sin embargo, el deterioro de las bibliotecas públicas expresa la falta de perspectiva de los gobiernos y la ausencia de una presión genuina de las comunidades respecto del valor de atesorar bienes culturales tan fundamentales como son los libros y los documentos históricos de distinto tipo.

En la XXXIV Reunión Nacional de Bibliotecarios, realizada en el marco de la Feria del Libro, los especialistas pasaron revista a los diversos problemas que enfrentan las bibliotecas públicas nacionales y marcaron las diferencias notorias con los países desarrollados, la insuficiencia y falta de actualización de volúmenes y títulos, uno de los problemas más severos es la inexistencia de un sistema de catalogación unificado de todas las bibliotecas del país, requisito básico para poder establecer la indispensable comunicación nacional e internacional.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador inspirada en principios cristianos, integra el Sistema Nacional -SINAPUCE- con su matriz en Quito y sus Sedes en las ciudades de Ibarra, Santo Domingo de los Colorados, Portoviejo, Esmeraldas y Ambato.

La PUCE Sede Ambato se encuentra en funcionamiento desde 1986, ofreciendo un servicio educativo de alto nivel académico a la comunidad del centro del país, con las Escuelas de: Ingeniería de Sistemas, Diseño Industrial, Administración de Empresas, Lenguas y Lingüística, Optometría; y Psicología.

Siendo importante ofrecer a toda la Comunidad Universitaria y más usuarios, información procesada, actualizada y oportuna, a fin de satisfacer con calidad las necesidades de consulta, investigación y enseñanza-aprendizaje.

Como parte de los beneficios que brinda la institución está la Biblioteca que inició su atención el 17 de septiembre de 1990 en el cuarto piso del edificio San Vicente de Paúl Sector Medalla Milagrosa, con

aproximadamente 2000 títulos bibliográficos donados por el British Council y adquiridos por la universidad.

En octubre de 1999 se divide y traslada al campus universitario en la Av. Manuelita Sáenz, quedando la bibliografía de Lenguas y Lingüística en el mismo edificio. En marzo de 2007, se fusiona las dos bibliotecas en su propio campus con un total de 8715 títulos.

Con esta fusión y extendiendo el horario de atención, la biblioteca está brindando un mejor servicio al personal docente, administrativo, estudiantes, y público en general, por lo que es necesario saber si está contribuyendo paulatinamente con el adelanto investigativo de los estudiantes en la carrera de Administración de Empresas ya que tiene mayor población estudiantil y por ende mayor afluencia en la Biblioteca.

1.2.2. Análisis crítico

Según la estructura funcional de la Sede Ambato, la Dirección Académica es la unidad responsable de Biblioteca, encargándose de la adquisición de bibliografía. Este proceso no fue el correcto porque no era secuencial en las necesidades reales del material con más demanda en Biblioteca.

El problema ocasionó que los estudiantes de Administración de Empresas y de las demás Escuelas, no cuenten con la suficiente fuente para investigación, limitando sus fuentes investigativas y afectando en su desarrollo académico.

El 07 de noviembre de 2007 (acta N° 419) se aprueba en sesión de Consejo Directivo el Procedimiento para Adquisición de Nueva Bibliografía y desde esta fecha la Biblioteca se está encargando directamente de las adquisiciones nuevas rigiéndonos a este Procedimiento. Esto influye de manera positiva para que los estudiantes tengan libros adecuados para su investigación y estudio.

La falta de accesibilidad a bibliotecas virtuales especializadas en el área y no contar con Internet en las computadoras destinadas para la búsqueda, afecta a la calidad de servicios que presta la Biblioteca. No existe el

apoyo y organización de las autoridades para promocionar y modernizar los servicios que ofrece la Biblioteca. El acceso ilimitado a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones ha estancado la usabilidad de los servicios tradicionales que presta la Biblioteca, por lo que son necesarios cambios modernos.

Gráfico N°1: Árbol del problema



Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

1.2.3. Prognosis

Para que la Biblioteca sea una fuente de apoyo y generadora de aprendizaje, es necesario darle vida e importancia dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje, esto corresponde a todos los miembros de la PUCE Sede Ambato. Si los servicios bibliotecarios no se modernizan, la Biblioteca pasaría a ser un estante lleno de libros sin ningún valor ni visión al futuro.

Si la Dirección Académica continuaba realizando la adquisición de bibliografía, al momento la Biblioteca seguiría con pocos ejemplares ó con más adquisiciones repetidas con esto los estudiantes no satisfacen sus inquietudes investigativas para su necesario desarrollo académico, esto ocasionaría en el futuro a formar profesionales que no tienen los suficientes conocimientos científicos y tecnológicos, incapaces de contribuir en el campo de su profesión.

Con esta investigación se aportará a la Institución para que forme profesionales con un excelente nivel investigativo y académico que contribuyan al desarrollo de la comunidad.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cuánta es la incidencia de la renovación de los servicios bibliotecarios en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010?

1.2.5. Interrogantes (sub problemas)

Variable Independiente

¿Por qué hay poca usabilidad de los servicios tradicionales en biblioteca?

¿Cuánto la modernización tecnológica influye en la calidad de servicios bibliotecarios?

¿Cómo mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato?

Variable Dependiente

¿Por qué el adelanto investigativo es importante para los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato?

¿Cuánto incide la investigación en el desarrollo académico?

¿Cuáles son las necesidades investigativas de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.6.1. Delimitación del Contenido

Campo: Educativo

Área: Biblioteca

Aspecto: Renovación de los Servicios Bibliotecarios

Tema: La renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010.

Problema: ¿Cuánta es la incidencia de la renovación de los servicios bibliotecarios en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato?

1.2.6.2. Delimitación Espacial

PUCE Sede Ambato a los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas.

1.2.6.3. Delimitación Temporal

Se realizará en el período 2009 – 2010.

1.3. Justificación

La Biblioteca de la Sede Ambato en su afán de brindar mejores y modernos servicios al personal docente, administrativo, estudiantes, y público en general, necesita conocer si está contribuyendo paulatinamente con el adelanto investigativo de los estudiantes en la Escuela de Administración de Empresas según avancen sus niveles de estudio, por esta razón se planteó la presente investigación.

Otros justificativos son la pérdida de tiempo que causa a los estudiantes en buscar bibliografía en otras instituciones, para clarificar el panorama y ayudar a nuestros estudiantes que son nuestros clientes es necesario un rango de medición de la importancia de mejorar los servicios bibliotecarios que influye en su progreso investigativo.

El impacto con este trabajo investigativo es el estudio pionero para que en base a éste realice la institución futuros análisis y cambios en la organización para el buen funcionamiento de la biblioteca y así darle la importancia que ésta se merece.

Es factible esta indagación por su fácil acceso a la información, dispongo de recursos humanos y económicos para realizar la investigación, porque tengo relación laboral directa en esta institución y conozco de cerca el problema.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar las mejoras para la renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato, durante el período 2009 – 2010, utilizando herramientas investigativas adecuadas para mejorar la atención.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la causa de la poca usabilidad de los servicios tradicionales de la biblioteca por los estudiantes, en el período 2009 – 2010.
- Analizar la relación existente entre el uso de la biblioteca con la incidencia en el adelanto investigativo.
- Elaborar un plan de mejora en los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

- ALFONSO, M. (1997). Modelo Teórico Metodológico para el Tratamiento de la Integración entre lo Académico, lo Laboral e Investigativo como Problema Didáctico de la Formación Profesional. Universidad Central de las Villas. Cuba.

Conclusiones:

La integración deviene en meta formativa de la Educación Superior Cubana y se contextualiza en los límites de las funciones que a la universidad corresponde desempeñar y de un tratamiento didáctico que implique modelar relaciones entre la docencia, investigación, profesión en cualquier secuencia y espacio temporal de la carrera, bajo la tesis central de la necesidad del tratamiento de lo científico no solo como trabajo investigativo, sino como estilo de pensamiento que posibilite integrar las acciones para el enfrentamiento a las cambiantes condiciones del mundo actual.

- AZZE, A. (2005). Evaluación Bibliotecaria y Misión Institucional. Universidad Central. San José Costa Rica.

Conclusiones:

El proceso de evaluación debe ser una tarea de fondo de todas las bibliotecas universitarias, debemos estar consientes de que en el mundo moviéndolo hacia la calidad, con la implantación de estándares y normas que puedan verificar los desempeños de las instituciones. Sin duda estamos en un momento que exige acciones a las bibliotecas para garantizar su parte en el compromiso con la calidad de las universidades.

- GUERRERO, G. (2004). Diagnóstico y Evaluación de la Calidad de los Servicios Bibliotecarios. Dirección de Información Científico Técnica. Universidad de Matanzas. Camilo Cien Fuegos.

Conclusiones:

La biblioteca tiene regulaciones estatales de orden económico debido a que es una entidad presupuestada y se le dificulta realizar inversiones en equipos automatizados o compra de libros. Es importante orientar el trabajo fundamentalmente hacia los problemas existentes en los niveles de dirección con el objetivo de aumentar el conocimiento de los directivos de las expectativas de los usuarios.

Se debe mejorar el establecimiento de objetivos y compromiso de la dirección, con el fin de eliminar los problemas en los atributos de seguridad y empatía que influyen directamente en la no existencia de normas formales.

Solucionar problemas existentes en los conflictos funcionales y ambigüedad de funciones con la delimitación del contenido de trabajo de cada uno de los empleados de la biblioteca ya que a los usuarios se les presentan dificultades en la prestación real del servicio. Se necesita diseñar un programa de mejora continua de la calidad de los servicios en la biblioteca de la UMCC.

Luego de haber realizado una búsqueda exhaustiva se ha llegado a la conclusión de que existe poca bibliografía sobre la modernización de los servicios bibliotecarios y con base en la experiencia por la necesidad de brindar más y mejores servicios, se realiza una investigación para optimizar y modernizar los que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato aportando así en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas.

2.2. Fundamentación Filosófica

Considerando el adelanto tecnológico, científico, y la globalización misma por los que atraviesa nuestro planeta, a través de esta investigación se intenta sacar adelante y proyectar a la Biblioteca para que sea tomada en cuenta dentro de la Institución a través de satisfacer las necesidades investigativas de sus usuarios con eficacia, eficiencia y efectividad en los servicios contribuyendo a la calidad que es una manifestación de la excelencia.

La expresión determinante de la humanidad es la cultura y el fomentar en cada uno de los estudiantes el espíritu de investigación para que ellos mismos descubran nuevas áreas, campos que les permita un mejor desarrollo.

Para los seres humanos la investigación es un instrumento de progreso, el cuál le da sentido y vida a la biblioteca puesto que en ella se genera trabajo, exploración, movimientos, acción y para que todo esto funcione se requiere de la presencia indiscutible del estudiante.

Por lo tanto la investigación desde la biblioteca le otorga al estudiante un progreso integral, sustentable y auto sostenible, basado siempre en una cultura pacífica y permanente capaz de adecuarse a los cambios tecnológicos sin abusar de ellos.

En medida que el estudiante vaya prosperando a partir del uso adecuado de la biblioteca se considerará que la misión y el propósito fundamental de la investigación se están cumpliendo.

2.3. Fundamentación Legal

La PUCE Sede Ambato se encuentra en funcionamiento desde 1986, ofreciendo un servicio educativo de alto nivel académico a la comunidad del centro del país.

Esta investigación se encuentra legalmente respalda en el siguiente reglamento:

REGLAMENTO DE BIBLIOTECA
DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO

TITULO I

DEL ESPACIO FÍSICO Y DE LOS SERVICIOS

Art. 1.- La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, dispondrá un espacio físico destinado para Biblioteca que deberá contar con todas las adecuaciones y equipamiento necesarios para tal efecto.

Art. 2.- Podrán tener acceso a consultas en Biblioteca tanto docentes, estudiantes y empleados de la PUCESA, así como el público en general.

Art. 3.- La biblioteca dispondrá de un espacio físico adecuado dedicado específicamente para la consulta de la bibliografía calificada por el bibliotecario como colección de referencia

Art. 4.- La Biblioteca prestará sus servicios en el horario establecido por la institución y deberá responder a las necesidades de los estudiantes.

TITULO II

DE LOS USUARIOS

Art. 6.- Son obligaciones de los usuarios de la Biblioteca de la PUCESA:

- a.- Acatar el Reglamento Interno de Biblioteca y otros cuerpos normativos.
- b.- Devolver los libros en el tiempo estipulado.
- c.- Dar el trato adecuado a los libros y ejemplares prestados.
- d.- No prestar ni transferir los libros facilitando su nombre.
- e.- No prestar el carné de la PUCESA.
- f.- Practicar las normas de conducta adecuadas.

TÍTULO III

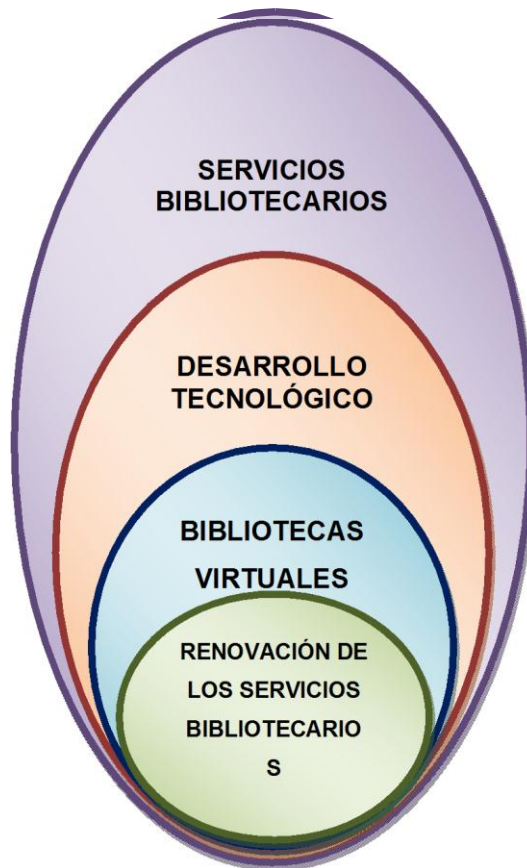
DEL PRÉSTAMO DE LIBROS

Art. 10.- El préstamo de bibliografía se realizará en la sala de lectura (Colección de Referencia) para todo público, y a domicilio (Colección general) para estudiantes, docentes o empleados de la PUCESA, previa la entrega del documento actualizado, sea este: carné de la PUCESA, cédula de ciudadanía, pasaporte, ó licencia de conducir (documentos

personales e intransferibles) a la persona encargada de la biblioteca, reteniéndose hasta la devolución del libro.

2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico N° 2: Red de inclusión 1



Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

- **Variable Independiente: Renovación de los Servicios Bibliotecarios**

Servicio: Organización y personal destinados a cuidar intereses ó satisfacer necesidades del público ó de alguna entidad oficial ó privada.

Servicios bibliotecarios: Son todas las prestaciones que una biblioteca bien organizada ofrece a los estudiantes, profesionales y a todos aquellos que acuden allí.

Biblioteca: Lugar destinado al depósito de información registrada, principalmente en forma de libros. No obstante, aunque la palabra biblioteca deriva de la latina *bibliotheca* y ésta a su vez lo hace del vocablo griego *biblion* (libro), la acepción moderna del término hace referencia a cualquier recopilación de datos recogida en muchos otros formatos: microfilmes, revistas, grabaciones, películas, diapositivas, cintas magnéticas y de vídeo, así como otros medios electrónicos. La biblioteca es el espacio donde se hallan clasificados y ordenados los libros de las distintas áreas de conocimiento, puestos a disposición del público para que pueda consultarlos o tomarlos en préstamo.

En la actualidad, las bibliotecas permiten el acceso a Internet. Algunas ofrecen también actividades, como animación a la lectura, debates, exposiciones temporales, etc. Diccionario de Encarta®, 2009.

Biblioteca electrónica: Documentos en formatos electrónicos CD, USB, discos duros facilitados en el mismo espacio físico donde está ubicada la biblioteca. Ej.: revistas electrónicas, e-books.

Biblioteca digital: Colección digital de textos completos, bases de datos y documentos dispuestos en la web con acceso restringido en formatos pdf, doc, ó microfilma. Ej.: catálogos en línea.

Biblioteca virtual: Gran número de colecciones que constan de gran número de documentos digitales con acceso universal a todos los documentos y que además presta servicios a través de la red. Ej.: EBSCO

Biblioteca híbrida: Integración de colecciones tradicionales más digitales, y utilizan toda tecnología de la información. Ej.: Library of Congress

La biblioteca no es sólo un depósito de libros, es la fuente de ideas vivas que enriquecen a quienes consultan su acervo. En los tiempos actuales la biblioteca cumple una función importante en la difusión y circulación de los libros, ninguna institución educativa, científica o cultural, si está correctamente planificada, debe carecer de este poderoso instrumento de conocimiento. Andino, Patricio; Investigación Social (1998, p. 225).

TIPOS DE BIBLIOTECAS

Los tipos de colecciones bibliográficas son tan variados como pueden ser sus fines y su público. La mayoría de los países desarrollados disponen de una amplia tipología de bibliotecas. En general, todas ellas están vinculadas a escala nacional a través de asociaciones profesionales, acuerdos de préstamo y otros programas de cooperación e intercambio, en muchas ocasiones extensivos a otros estados.

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

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

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

Bibliotecas públicas: Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas. En este sentido, deben ser mencionados los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, hasta dispone de dependencias con juguetes. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales.

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

Bibliotecas especializadas: Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas.

Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía. Microsoft® Encarta® 2009. Todo investigador debe familiarizarse con la organización y funcionamiento de una biblioteca, porque sólo así podrá explotar al máximo su potencialidad informativa. Generalmente, las bibliotecas contemporáneas dividen sus actividades en dos categorías: las relativas a procedimientos de tipo interno (servicios técnicos: que suponen la adquisición, catalogación, clasificación, organización y tratamiento físico del material bibliotecario y las referentes al trato directo con los usuarios: servicios públicos).

SERVICIOS TÉCNICOS

Selección y adquisición: Es un proceso ó política de selección coherente y equilibrada de cuántos documentos, qué tipo de documentos, qué tipo de contenidos tendrán dichos documentos y cuáles serán los documentos concretos que formarán la colecciones, estudiando costos con el único objetivo de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

Son condicionantes previos para la selección: presupuesto asignado, número y tipo de usuarios, titulaciones consolidadas o nuevas, colección existente y planes cooperativos.

Catalogación:

Son los datos correspondientes a la descripción física, contenido y clasificación de un libro transferidos a fichas y/o en la actualidad a software bibliotecarios, a fin de que el personal de biblioteca y sus usuarios tengan facilidad de identificarlos. Estas fichas se reúnen en catálogos, pudiendo ser: Alfabético de autores, de títulos, de materias, y topográfico. Antes de catalogar el FONDO DOCUMENTAL es necesario

definir las políticas de la Biblioteca y anotar en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, este documento nos ayudará a normalizar los procesos, saber que catalogar, como catalogar y para que catalogar.

Toda biblioteca necesita de un catálogo donde poder encontrar información sobre un tema, un título o un autor o cualquier otro dato de un registro, asiento o ficha. La catalogación es entonces la descripción de cada documento para conformar catálogos, es decir un índice ordenado de los asientos que presentan los fondos de una biblioteca. Para realizar este proceso, se utilizan Reglas de Catalogación, la más utilizada es la RCA2. (Reglas de Catalogación Angloamericanas, 2ª ed.).

Clasificación:

Luego de catalogar las obras deben ser asignadas a un código, al grupo de materias correspondientes. Existen diferentes sistemas para clasificar a nivel mundial los cuales se basan en las consideraciones de los conocimientos humanos como una unidad, a los que se les asigna números; el sistema más utilizado es el decimal de Melvil Dewey de la siguiente manera:

Las materias se agrupan en diez clases numeradas del 0 al 9; del 1 al 9 comprenden las materias de carácter específico, reservándose la clase 0 para los temas generales que no pertenecen a una materia determinada, estas clases se indican en tres cifras, así:

- 000 Obras generales
- 100 Filosofía
- 200 Religión
- 300 Ciencias Sociales
- 400 Lingüística
- 500 Ciencias puras
- 600 Ciencias aplicadas
- 700 Artes y recreación
- 800 Literatura

900 Geografía e Historia

Cada una de estas clases tiene a su vez diez divisiones que van del 0 al 9, y puede elaborarse una clasificación más detallada cada una de las diez divisiones, obteniéndose las secciones, sub secciones, etc.

Ejemplo:

Clase: 300 CIENCIAS SOCIALES

División: 330 Economía

Sección: 331 Renta Nacional

Sub-Sec.: 331.5 Renta Nacional en el Ecuador Andino, Patricio.
Investigación Social (1998, p. 225, 226,227).

En la actualidad se piensa que la biblioteca digital y el Internet replazarán a futuro a la biblioteca convencional, por lo que va dejando de ser importante para la comunidad estudiantil. La progresiva implementación de tecnologías modernas en las bibliotecas ha revolucionado el concepto tradicional de las mismas y las ha transformado, se reflexiona sobre los retos a los que se enfrenta la comunidad bibliotecaria en un tiempo en el que el nuevo entorno tecnológico ha modificado sustancialmente a la forma de concebir el proceso y el acceso a la información. Se analiza el origen y desarrollo de la biblioteca digital así como sus implicaciones sociales, culturales, políticas y legales.

Las repercusiones de este nuevo modelo de biblioteca alcanzan a distintos ámbitos y actividades como son: los sectores implicados en la búsqueda, organización y distribución de información; los servicios y funciones tradicionales de las bibliotecas; y las relaciones que se establecen entre usuarios, proveedores e intermediarios de la información.

SERVICIOS PÚBLICOS

Las bibliotecas bien organizadas ofrecen los siguientes servicios fundamentales:

Servicios de Consulta: Se realizan dentro del mismo local de la biblioteca mediante el empleo de una papeleta acompañada de un documento identificador del solicitante.

Servicios de Estantería Abierta: Se realizan en una sección independiente que contiene diccionarios, enciclopedias y otras obras de referencia y cultura general.

Servicios de Xerocopias y Microfilms: Se encuentran en las bibliotecas más importantes.

Por último existen los servicios de canje, de préstamo a domicilio, de material no impreso, de hemeroteca y archivo. Gutiérrez M., Abraham; Curso de Técnicas de investigación y metodología del estudio (2003, p. 114).

Préstamo automatizado: 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 automatizados 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 centros.

Internet es precisamente eso, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticos. 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 universal gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones.

Internet es a la vez una oportunidad de difusión mundial, un mecanismo de propagación de la información y un medio de colaboración e interacción entre los individuos y sus ordenadores independientemente de su localización geográfica. Es el futuro de la red de redes y está formado actualmente por un consorcio dirigido por 206 universidades que junto a la industria de comunicaciones y el gobierno están desarrollando nuevas técnicas de conexión que acelerarán la capacidad de transferencia entre servidores. Sus objetivos están enfocados a la educación y la investigación académica, además buscan aprovechar aplicaciones de audio y video que demandan más capacidad de transferencia de ancho de banda. <<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/internethis.com/>>

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.

Otro de los servicios de INTERNET es TELNET, que permite la emulación de terminales remotas. Lo que supone tener acceso a los registros de cualquier biblioteca que este en la red, lo que amplía hasta grados antes insospechados las posibilidades de información de nuestra biblioteca. <<http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Servicios.PDF>>

Internet genera diferentes esferas públicas, diferentes términos y diferentes habilidades culturales. Los centros educativos deben adaptar sus métodos de trabajo a la realidad tecnológica actual en lugar de ignorarla o desafiarla. Es su deber desarrollar la mejor forma de educación posible basada en la tecnología disponible. Esto incluye productos y métodos educativos nuevos. <<http://www.educar.org.com>>

La web reacomoda las estructuras educativas ya existentes trascendiendo sus antiguas fronteras y ámbitos. La publicación y diseminación de los contenidos han dejado de estar atados a los centros e instituciones educativas. La autoconcepción de la educación está afortunadamente siendo privada de su función de centinela. Todo lo que nos queda es la calidad educativa a través de la cual la educación se diferencia de la mera instrucción y memorización. <<http://biblionormas.blogspot.com/>>

El desarrollo tecnológico (Internet), lejos de desplazar a las bibliotecas, se ha convertido en la herramienta bibliotecológica por excelencia, en cuyo caso el bibliotecólogo se convierte en el guía que forma a los usuarios de la información en procura de hacerlos expertos en búsquedas de información. Internet posee mucha información, una parte es inútil y carece de rigor científico, otra parte es información útil a la sociedad. El bibliotecario se ocupa de que el lector aprenda a distinguir y valorar información en ese océano de bases de datos, blogs, bibliotecas digitales, redes sociales, portales de información y listas de discusión, entre otros. <<http://elblogdelabilbioteca.blogspot.com>>

Se trata de sistematizar los componentes fundamentales de la gestión de información en función de la actividad de investigación. La investigación precisa de colecciones de recursos de información de primer nivel, es decir, de publicaciones productivas, citadas y de impacto. Esta es la base del diseño e implementación de servicios especializados que consideren

el inventario de las necesidades de información y de los programas de alfabetización informacional que puedan generarse para la comunidad que investiga y usa nuestros productos.

Las bibliotecas virtuales son un servicio para los investigadores, académicos y estudiantes del país ya que tienen acceso al uso de la información virtual de los más importantes editores a nivel mundial, posibilita realizar todo tipo de trabajo con los soportes bibliográficos y documentales requeridos para lograr un desarrollo de la investigación en el sector científico y tecnológico nacional.

Para hablar de una biblioteca digital es necesario que las fuentes de información estén disponibles de alguna manera y su acceso sea ubicuo, es decir, no importe dónde residan físicamente ni quién se encargó específicamente de su procesamiento y almacenamiento. Predomina el concepto de biblioteca como espacio y como proceso, por lo que es un concepto que refleja el dinamismo del internet. Lo digital tiene que ver con el propósito y la flexibilidad del sistema de medios de la biblioteca para poder articularse flexiblemente y responder a diversas demandas, digital en este contexto se relaciona con el hecho que la biblioteca es relativa en espacio y tiempo, porque sus fronteras no las marca la geografía y su disponibilidad temporal es instancia de la demanda de quien la consulta. Se llega al concepto de biblioteca digital cuando las colecciones y servicios bibliotecarios en sus diversas modalidades comenzaron a integrarse en un espacio en red.
<http://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca.digital_com/>

La Biblioteca 2.0 es un modelo de funcionamiento que permite que las bibliotecas respondan rápidamente a las necesidades del mercado, esto no significa que abandonemos a nuestros usuarios actuales o nuestra misión, es una filosofía del cambio rápido, de las estructuras de organización flexibles, de las herramientas nuevas de la web 2.0, y de la

participación del usuario que pondrá a la biblioteca en una posición mucho más fuerte, que resuelve con eficacia las necesidades de una población de usuarios más grande. Los primeros esfuerzos en la biblioteca digital se centraron en la posibilidad de almacenar, organizar y dar acceso a la información en formato digital. Ahora con la aplicación de la Web 2.0 a las bibliotecas se ha dado paso al desarrollo de servicios orientados al usuario, espacios de participación y colaboración.

El modelo de la Biblioteca 2.0 se basa en un modelo de servicio con las siguientes características:

1. Aceptar el cambio como algo constante y con propósito.
2. Evaluación y actualización de los servicios al usuario
3. Participación de los usuarios

Interesante es el enfoque de Casey y Savastinuk ya que su enfoque está centrado en tecnologías 2.0 sino en cómo lograr implementar estos principios mediante el uso de las mismas, es un modelo que entiende que hay que trabajar directamente con las actitudes de los bibliotecarios hacia el cambio, el poder y la participación de los usuarios.

La biblioteca universitaria es un organismo que desarrolla servicios de valor agregado fundamentales para apoyo al desarrollo y ejecución de la misión universitaria, es decir para el cumplimiento de sus funciones relacionadas con la docencia, investigación y extensiones universitarias.

Desde su existencia, las bibliotecas son servicios de apoyo a la formación, la docencia y la investigación. Esta misión no desaparece, pero debe adaptarse a las nuevas formas de comunicación, de transferencia de información y de acceso a la documentación. En estas líneas, se quiere realizar una mirada sucinta a tres de las claves que están modificando la fisonomía y la esencia de las bibliotecas, una visión sobre tres horizontes de actuación de los servicios bibliotecarios universitarios.

El primer ámbito es el cambio de modelo de servicio, las bibliotecas no son ya simples estancias repletas de documentos que entran y salen de las estanterías. Las bibliotecas no se conforman con esperar a sus usuarios detrás de un mostrador. Las universidades están comenzando a diseñar sus bibliotecas como centros de recursos y servicios para el aprendizaje y la investigación. Las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación. Microsoft ® Encarta ® 2009.

Las universidades y sus bibliotecas necesitan y se requieren políticas estratégicas favorables a la creación de espacios en los que la oferta de servicios informativos se entremezcle con la de recursos tecnológicos y documentales. El nuevo marco educativo apuesta por el aprendizaje dinámico y colectivo y eso quieren ser las bibliotecas, espacios en los que se faciliten documentos, dispositivos, salas de trabajo y apoyo formativo. Se convierten en facilitadoras de las infraestructuras, equipamientos y recursos informativos necesarios para la formación, docencia e investigación. Además de centros de recursos, o de servicios, que no se limitan al mero préstamo de documentos, sino que se enriquecen al ser también proveedoras de contenidos, asesoras de investigación y formadoras en técnicas y recursos documentales.

La segunda pauta en la evolución de las bibliotecas universitarias está en la formación en competencias tecnológicas e informacionales. ¿De quién es responsabilidad que los recursos documentales de una universidad sean utilizados de forma eficiente? De las bibliotecas, decididamente. El perfil de los profesionales bibliotecarios se amplía para ser formadores de

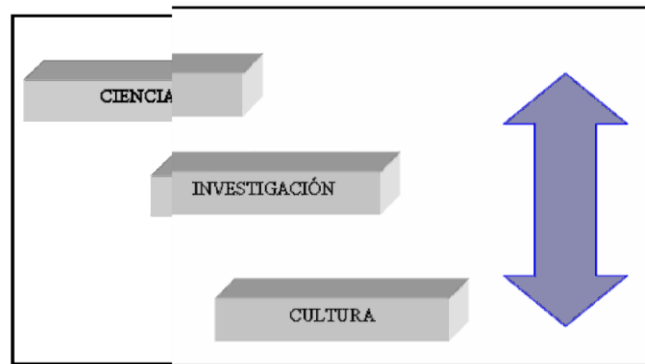
usuarios, facilitadores de los conocimientos sobre información que la comunidad universitaria necesita para sus procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación.

El tercer aspecto que se quiere destacar es la función de las bibliotecas en la difusión de la producción científica de sus investigadores. Las universidades públicas realizan investigación pública que debe ofrecerse para su uso público. Esta lógica suma apoyos de forma constante y recibirá su definitivo espaldarazo con la próxima Ley de la ciencia y la tecnología, en cuyo anteproyecto se obliga a que toda investigación financiada con fondos públicos se difunda públicamente.

La digitalización sería una gran posibilidad ya que implica una mayor conservación y difusión de las obras, pero las bibliotecas no deben olvidarse de proteger los soportes originales de los textos escritos ya que a través de ellos tenemos la "posibilidad de alcanzar el significado que originalmente le atribuyeron sus primeros lectores, es decir, conservar y rescatar la memoria histórica y cultural" he ahí su importancia. Los cambios educativos y el desarrollo tecnológico han provocado que la función de la biblioteca universitaria no deba ser sólo la que han representado tradicionalmente.

<http://diarium-usal.es/biblioblog/category/bibliotecasuniversitarias.com/>

Gráfico N° 3



Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

La incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la importancia del manejo técnico de la información ante su abundancia y necesidad de pertinencia, entendiéndose que ésta se ha constituido en un bien económico, han determinado un cambio relevante en el rol social que cumple la universidad y por ende asumir nuevos retos y estándares de calidad y evaluación que involucran a los servicios que presta la biblioteca universitaria.

La evaluación es un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además nos permite emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definido en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca. Arriola, Navarrete Oscar; Evaluación de Bibliotecas (2006, p. 39)

El procedimiento que propone López Gijón para evaluar las bibliotecas es el siguiente: en primer lugar identificar y recolectar los datos sobre el funcionamiento de la biblioteca (por ejemplo para esta recolección de datos son muy importantes los informes mensuales, trimestrales o anuales que se recopilen en la biblioteca); a partir del procesamiento de datos, obtener indicadores que nos ofrezcan información sobre su

rendimiento y eficacia; y, finalmente, proceder al análisis e interpretación de esta información, cuyo resultado constituirá la base sobre la que se sustentará la toma de decisiones de los directivos de la biblioteca y la evaluación de la misma con criterios objetivos.

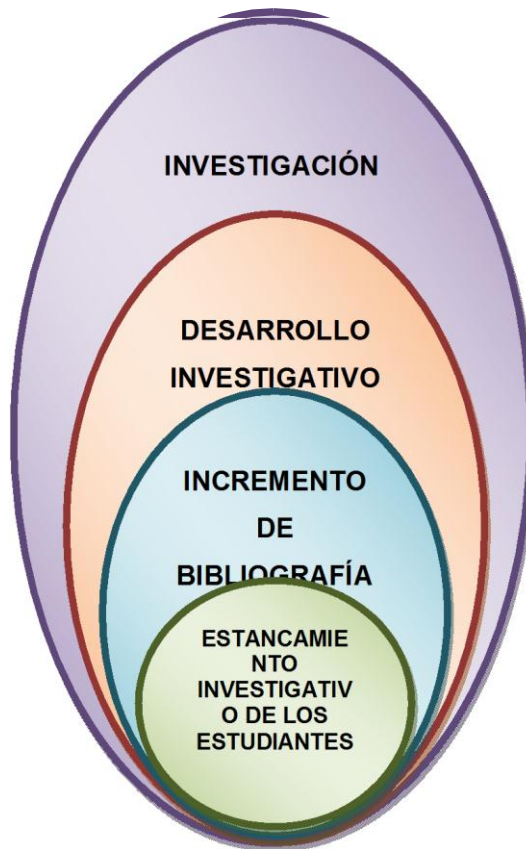
El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario es de servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por la biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados a la biblioteca de tales procesos y servicios. Las normas ISO 11620 nos dice que para probar un indicador de rendimiento, deben utilizarse los siguientes criterios:

- a) Contenido Informativo: El contenido del indicador tiene que aportar información calificadora, de forma que sea una herramienta útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos y localizar problemas y deficiencias con el objetivo de poder actuar para remediarlos.
- b) Fiabilidad: Un indicador de rendimiento debe ser fiable, en el sentido de que produzca el mismo resultado cuando se utilice repetidamente bajo las mismas circunstancias.
- c) Validez: El indicador debe ser válido, esto se debe medir lo que se quiere medir.
- d) Idoneidad: El indicador debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado, las unidades y escalas deben ser adecuadas y las operaciones necesarias para implementar el proceso de medida deben ser compatibles con los habituales de la biblioteca.
- e) Practicidad: El indicador debe ser práctico, en el sentido de que utilice datos que resulten accesibles con esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, los costos operativos y el tiempo y paciencia que requieren los usuarios.
- f) Comparabilidad: Un indicador de rendimiento bibliotecario permite la comparación entre bibliotecas si el mismo resultado, una vez descontados los posibles defectos de exactitud, significa el nivel de calidad de servicios

o de eficiencia de las bibliotecas es el mismo. Arriola, Navarrete Oscar; Evaluación de Bibliotecas (2006, p. 42,43, 44).

El Desarrollo Tecnológico es una de las prácticas bibliotecarias que más ha evolucionado con el adelanto de las ciencias tecnológicas de la información, la comunicación y la participación, los mostradores de consulta han ido ampliando sus competencias y sus espacios, el servicio de referencia, sobre todo en bibliotecas públicas, se ofrece para cualquiera que solicite información, la referencia en las bibliotecas no es lo que era, ya que los medios son más y los recursos para informarse mayores.

Gráfico N° 4: Red de inclusión 2



Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

- **Variable Dependiente: Estancamiento Investigativo de los Estudiantes**

Etimológicamente la palabra investigación viene del latín *investigare* que significa indagar, averiguar, descubrir. Según John W. Best investigación es el “proceso formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis. Es el conjunto de métodos y procedimientos mediante los cuales obtenemos determinadas conclusiones y resultados”. Díaz, Fausto; Metodología de la investigación (1988, p. 1).

El origen del conocimiento científico se encuentra en las diversas actividades humanas y particularmente en las técnicas empleadas y desarrolladas en el ejercicio de los oficios y de las artes. Desde sus

comienzos, la ciencia ha avanzado mediante la elaboración teórica y la sistematización racional; pero exigiendo siempre como condición sino la que de esos desarrollos puedan ser comprobados en la práctica, en la actividad y este aspecto es la base necesaria e imprescindible en el que se apoya el desenvolvimiento de la parte abstracta y especulativa de la ciencia. Aguilar, Manuel; Investigación científica (p. 11).

La ciencia es el resultado de una actividad social denominada investigación cuyas aplicaciones prácticas producen el desarrollo tecnológico, mediante el cual el hombre transforma al mundo para satisfacer sus necesidades y mejorar las condiciones de vida.

A través de la investigación, el hombre ha logrado acumular los innumerables conocimientos que integran la ciencia, gracias a los cuáles se ha conseguido en gran parte, poner a la naturaleza a su servicio, a fin de hacer del mundo un medio cada vez más confortable, la investigación tiene como finalidad inculcar y desarrollar el espíritu crítico a fin de capacitar teórica y prácticamente al futuro profesional, para el empleo de la metodología en la formulación y en la solución de problemas relacionados.

La investigación constituye un aspecto muy importante en las ciencias económicas ya que proporciona los elementos para la orientación adecuada de la gestión. En términos generales se puede señalar los siguientes propósitos de la investigación.

a) Obtener datos o información significativos para enriquecer la teoría, social, económica y administrativa.

b) Ofrecer información adecuada sobre determinados problemas sociales, económicos, etc., y su respectiva fundamentación y análisis, con miras a garantizar la mejor gestión para resolverlos. La investigación es un instrumento de planificación.

c) Diagnosticar situaciones y pronosticar ciertos resultados de un hecho o realidad que confronta un grupo o la sociedad.

d) Evaluar los resultados de una gestión social, económica o administrativa, ejecutada en determinadas circunstancias de tiempo y espacio.

e) El propósito final de la investigación es descubrir principios y leyes y desarrollar procedimientos para aplicarlos en un campo de la actividad humana.

Finalmente es importante mencionar que creemos firmemente que el hombre estudia y aprende a cada instante: en la calle, en el trabajo, en su hogar, en un teatro, en un museo, en un cine, es decir el diario contacto con las personas, la naturaleza y los objetos que lo rodean. Díaz, Fausto; Metodología de la Investigación. (1988, p. 3, 6).

La ciencia es investigación en cuanto a que ésta se puede definir también como la actividad de investigación empírica y de estudio sistemático que utiliza la observación y la experimentación para establecer nuevos hechos o principios. La ciencia de la investigación social aplicada se ha desarrollado más lentamente, así como también ha sido lento el desenvolvimiento de las ciencias sociales. La investigación tiene sus bases en la ciencia y adquiere un valor científico a través de las aportaciones de la metodología; por tanto, el simple hecho de indagar, registrar o de hacer diligencias para descubrir algo, o la búsqueda de un resultado, no garantiza la autenticidad de la investigación ni el descubrimiento científico. De esta manera la objetividad otorga validez científica (credibilidad) a la investigación. Se le conoce a toda persona como investigador si realiza en forma habitual trabajos de investigación de alto nivel en cualquiera de las ciencias, si las investigaciones están orientadas a las ciencias naturales y tecnológicas se le conocerá como investigador científico. El perfil de un investigador es el de un profesional con un amplio rango de experiencia y con un pensamiento divergente y convergente para observar la situación desde distintos ángulos y puntos de vista; dando unas soluciones viables y seleccionadas.

El investigador se debe mantener al corriente en los últimos modelos de solución de problemas, herramientas y técnicas estadísticas, así como análisis computacionales. El investigador debe ser objetivo, realista y crítico. Debe ser capaz de manejar abstracciones y diversos métodos lógicos del conocimiento.

Por último el investigador debe ser capaz de captar los problemas sociales y científicos, siendo un comunicador eficaz para divulgar los hallazgos de sus investigaciones con eficacia, honestidad y claridad. Debe ser una persona comprometida con la actividad profesional que desempeña. Eyssautier de la Mora, Maurice; Metodología de la investigación. (2006, p. 117).

El sector de la información y su industria se han convertido en un factor esencial para el accionar humano en la sociedad moderna, el ser humano, al desarrollar sus ideas, teorías y conceptos, está bajo la influencia de su experiencia personal en el campo del saber donde incursiona y, por tanto, presenta puntos de vista deferentes, los estudios se desarrollan en un tiempo, espacio y condiciones concretas, que imponen percepciones diferentes entre los sujetos, las diferencias en la intencionalidad o actitud implícita de las personas cuyos propósitos son específicos.

La información es el significado que otorgan las personas a las cosas, los datos se perciben mediante los sentidos, estos los integran y generan la información necesaria para el conocimiento quien permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia social, el ser humano ha logrado simbolizar los datos en forma representativa, para posibilitar el conocimiento de algo concreto y creó las formas de almacenar y utilizar el conocimiento representado. La información en sí misma, como la palabra, es al mismo tiempo significado y significante, este último es el soporte material o simbología que registra o encierra el significado, el contenido.

Esta situación ha cambiado radicalmente la concepción de los servicios bibliotecarios, ha provocado el surgimiento de nuevas empresas y tipos de servicios de información cada vez más competentes; se ha sustituido la concepción de completamiento físico de las colecciones impresas por la de acceso amplio y el trabajo bajo el enfoque de biblioteca virtual. Es importante reconocer, que el trabajador de la información es el agente intermediario entre los proveedores, las fuentes de información, los usuarios y las tecnologías, y como tal, es el principal responsable del éxito que obtengan los usuarios en el proceso de búsqueda de información. En este sentido, se convierte en el principal gestor de su propio aprendizaje en el proceso educativo-comunicativo que ocurre en la gestión del conocimiento en los marcos de las organizaciones y las comunidades.

La formación y el entrenamiento de los usuarios en el conocimiento de las herramientas tecnológicas para el intercambio de información, así como la creación de valores y habilidades para el aprendizaje. Esto es posible sólo a partir de la educación continua del trabajador de la información y la ejecución de investigaciones sistemáticas dirigidas a descubrir y dominar las formas en que puede contribuir, tanto al desarrollo profesional, laboral y social de sus usuarios individuales y organizacionales como en la gestión de su conocimiento e inteligencia. <<http://bvs.sld/revistas.com/>>

La investigación documental es aquella que depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y material de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad.

Bibliografía: deriva del vocablo griego *biblion* que significa libro y *graphein* que significa escribir, y puede entenderse como dos cosas distintas, por un lado remite a la ciencia o arte relacionado con la investigación, identificación, descripción, análisis y clasificación de

documentos; por otro lado se entiende como los listados que se preparan para la identificación de determinada fuente bibliográfica. Existen diversos tipos de Bibliografía, todas se enfocan hacia el mismo objeto de investigación, que es el libro o documento impreso o no (discos, cintas, película). Todos los tipos de bibliografía se enfocan a diferentes características del libro. Algunas lo analizan desde una perspectiva física, de contenido, histórico, etc. Pero siempre dan a conocer una parte del documento analizado, la bibliografía se encarga de la información contenida en los documentos, es una herramienta básica para los bibliotecarios. Ya que pone al alcance de todos la información requerida.

<<http://sawai.mx.tripod/ensayo/html.com>>

Las técnicas de la bibliografía ayudan al bibliotecario a tener un panorama general de las obras y su análisis para poder ofrecer una mejor difusión y ayudar al usuario a obtener información acerca de un determinado tema poniendo así a su alcance todo tipo de documentos con la información precisa., los bibliógrafos no solo tienen que ser capaces de pensar con lógica y de juzgar críticamente, sino que además deben conocer la historia del libro, ya que es básica para saber cómo están compuestos los tipos, como se encuadernaban, el saber el nombre de los primeros autores, las primeras obras impresas, etc.

BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA:

Prácticamente todo el conocimiento humano puede hallarse en libros o en otros impresos que se encuentran en las bibliotecas. La investigación bibliográfica tiene como objetivo encontrar respuestas a los problemas formulados, siendo el recurso la consulta de documentos bibliográficos. Para encontrar el material que interesa a una investigación es necesario saber cómo están organizadas las bibliotecas y como se pueda usar los documentos impresos.

Documento: es toda clase de conocimiento fijado, de forma material y susceptible de ser empleado para consulta, estudio o prueba. Los documentos se clasifican de acuerdo con su naturaleza y forma las mismas que se describen a continuación:

Naturaleza de los Documentos.- En cuanto a su naturaleza, se deben distinguir dos tipos de documentos, cuyo valor es desigual en una investigación: fuentes y trabajos.

Fuentes: Son todos y cualesquiera documentos ligados de manera directa con el objeto de estudio, son los testimonios directos o contemporáneos del hecho estudiado, material bruto, no elaborado.

Trabajos: Es todo o cualquier estudio científico elaborado a partir de las fuentes y relacionado con el objeto de la investigación.

Forma de los Documentos.- En cuanto a la forma, se pueden distinguir varios tipos de documentos:

- 1) Manuscritos
- 2) Impresos sin Periodicidad: Libros, folletos (menos de 100 páginas), catálogos, comerciales, textos legales, procesos, reseñas, correspondencia publicada, etc.
- 3) Periódicos: Revistas, boletines, diarios, anuarios, etc.
- 4) Microfilmes que reproducen otros documentos.
- 5) Varios: Mapas, planos, diseños, documentos fotográficos.

USO DE LA BIBLIOTECA:

La bibliografía para un bibliotecario, es básica, ya que en ella se basa todo el conocimiento de las obras, ya sean colecciones de libros raros o no, pero debe ser más que una simple lista de obras catalogadas que sirven a los usuarios para sus búsquedas, y para el bibliotecario una buena fuente de consulta. La bibliografía introduce tanto al bibliotecario

como al usuario en un mar de obras con el propósito de hallar una adecuada para sus necesidades.

El bibliotecario tiene un papel fundamental ya que este no solo debe dedicarse a saber conservar, catalogar y clasificar las obras de una determinada biblioteca sino lo que se espera del bibliotecario es que posea conocimientos que lo lleven a poder evaluar y criticar todo tipo de obras, que tenga un criterio propio y no el impuesto por los catálogos, debe poder decidir qué tipo de obras son las que le convienen a los usuarios de la biblioteca donde elabora, porque tiene la responsabilidad de poner al alcance de sus usuarios obras de calidad, atendiendo sus diferentes intereses, ya que no solo sirve a estudiantes sino que también a investigadores; así como hay tipos de obras hay tipos de usuarios y cada uno de estos tiene en mente el tipo de obra que va a servirle.

Actualmente el papel de la bibliografía es fundamental en la navegación y exploración del universo de la información.

Se trata de una herramienta que pone a disposición de un lector o usuario las distintas fuentes de información que existen sobre determinado tema, además de que a partir de técnicas y modelos específicos hace posible la identificación y clasificación de materiales documentales, con la finalidad de conducirnos a la copia ideal, a la manifestación más veraz de determinada entidad bibliográfica.

<<http://sawai.mx.tripod/ensayo/html.com>>

2.5. Hipótesis

La renovación los servicios bibliotecarios ayudarán al adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

2.6. Señalamiento de Variables

Variable Independiente:

La renovación de los servicios bibliotecarios.

Variable Dependiente:

El adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad Básica de Investigación

Para la elaboración y ejecución del proyecto de investigación a la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato se utilizarán las siguientes modalidades:

Modalidad de Campo:

Considerando que el problema principal es el que no se haya renovado los servicios bibliotecarios se desea llegar a su raíz mediante la aplicación de encuestas a través de cuestionarios dirigidos a los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas ya que permiten un contacto directo con el lugar de los hechos y a la vez obtendrá un criterio formal con lo que está ocurriendo.

Modalidad Bibliográfica ó Documental:

Se recurre a libros que estén al corriente con todo lo referente a bibliotecas, los servicios que deben poseer, la utilización correcta de la misma, al igual que los conocimientos impresos en tesis de grado, información del internet, el análisis de folletos, los mismos que proporcionarán mayor y mejor información para establecer técnicas que le faciliten a la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato renovar sus servicios bibliotecarios para mejorar el desarrollo investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración.

3.2 Nivel ó Tipo de Investigación

Para la ejecución del presente proyecto se aplicará los siguientes tipos de investigación:

Investigación Exploratoria:

Se manejará este tipo de investigación porque permite el acercamiento a entornos desconocidos, analizar la naturaleza que se está viviendo es decir la aproximación al problema así como a la hipótesis ya que se basa en conocimientos científicos y no presenta ninguna barrera para ser investigado.

Investigación Explicativa:

Se empleará la investigación descriptiva ya que facilita desarrollar un esquema específico del problema y su entorno, destacar las propiedades importantes, sobre lo que está sucediendo en la biblioteca.

Este problema se da debido a que existe insuficiente bibliografía, tecnología anticuada al igual que la inutilidad de los servicios tradicionales de la biblioteca, mediante la investigación se obtendrá mayor exactitud en cuanto a la información disponible.

3.3 Población y Muestra

La población objeto y motivo de estudio e investigación del presente proyecto estará formada por 180 estudiantes que pertenecen a la Escuela de Administración de Empresas de la cual se tomará la muestra con la aplicación de la formula.

Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas = 180 total

Población Finita 5%

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$
$$n = \frac{180}{(0.05)^2 (180-1) + 1}$$

$$n = \frac{180}{(0.0025)(179)+1}$$

$$n = \frac{180}{1.4475}$$

n= 124 estudiantes

Después de aplicar la formula el tamaño de la muestra para el proyecto es de 124 estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

3.4 Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Renovación de los Servicios Bibliotecarios

CONCEPTO	CATEGORIAS Ó DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÈCNICAS	INSTRUMENTOS
Servicios Bibliotecarios: Son todas las prestaciones que una biblioteca bien organizada ofrece a los estudiantes, profesionales y a todos aquellos que acuden allí.	Prestaciones	Servicios de Consulta Servicios de Estantería Abierta	¿Considera necesario la renovación de servicios bibliotecarios en la PUCE Sede Ambato?	Encuesta Entrevista	Cuestionario: Establecido para los estudiantes.
	Estudiantes	Servicios de Xerocopias	¿Cree usted que la diversidad de los servicios bibliotecarios incide su desarrollo investigativo?	Encuesta Entrevista	Cuestionario: Establecido para los estudiantes

Variable Dependiente: Estancamiento Investigativo de los Estudiantes

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Estancamiento Investigativo:</p> <p>La habilidad para la investigación en las bibliotecas es la que se adquiere comprendiendo su organización y a la vez familiarizándose con sus recursos.</p>	<p>Investigación</p> <p>Organización</p>	<p>Exploratoria</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Explicativa</p> <p>Bibliografía</p>	<p>¿Piensa usted que los cursos de capacitación sobre investigación ayudarán en su desarrollo estudiantil?</p> <p>¿El incremento de bibliografía en la biblioteca ayudará a ampliar su interés en investigar?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>	<p>Cuestionario: Dirigido a los estudiantes.</p> <p>Cuestionario: Dirigido a los estudiantes.</p>

3.5 Plan de Recolección de la Información

Para llevar a cabo la realización de la investigación en la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato, se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2. ¿De qué personas y objetos?	Estudiantes de la escuela de Administración de Empresas.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Renovación de los servicios bibliotecarios.
4. ¿Quién?	Sirley Ramírez Moreno
5. ¿Cuándo?	De 2009 a 2010.
6. ¿Dónde?	Cantón Ambato.
7. ¿Cuántas veces?	Primera vez.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, entrevistas, encuestas.
9. ¿Con qué?	Cuestionarios, fichas de observación, fichas bibliográficas.
10. ¿En qué situación?	En el desarrollo de la investigación.

3.6 Plan de Procesamiento de la Información

Con la información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios, fichas de campo y registros se procederá a analizar, comprobar la hipótesis planteada para el estudio.

Para la tabulación de los resultados se utilizarán tablas y gráficos estadísticos en Microsoft Excel para una mejor interpretación y análisis de información.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados (encuesta, entrevista)

Encuesta dirigida a los Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato:

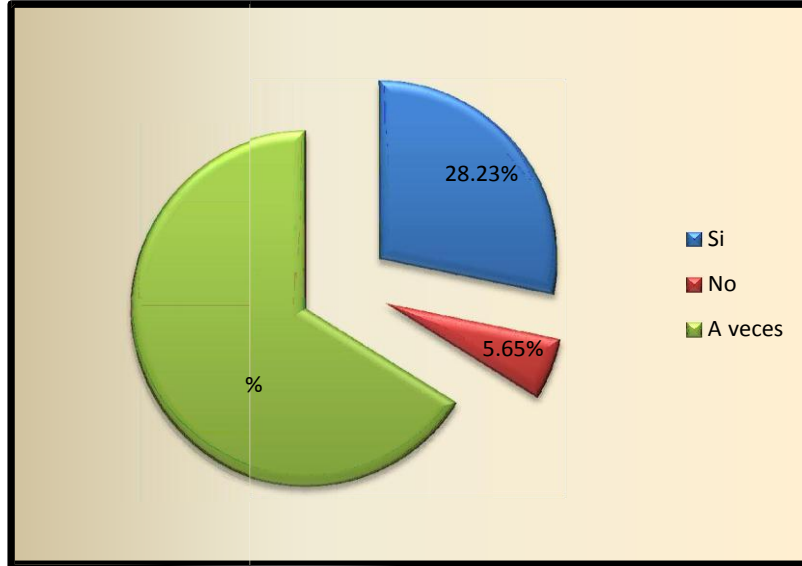
1. ¿Acude a la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	28,23%
No	7	5,65%
A veces	82	66,12%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N°5



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El número de estudiantes encuestados de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de los cuáles 35 indicaron que acuden a la biblioteca, representando el 28.23%, mientras que 7 dijeron que no asisten siendo ellos el 5.65%, y 82 estudiantes dijeron que a veces van a la biblioteca, simbolizando el 66.12% del total. Se nota claramente que la mayoría de estudiantes no acuden con frecuencia a investigar, y tal vez solo por obligación para realizar sus tareas.

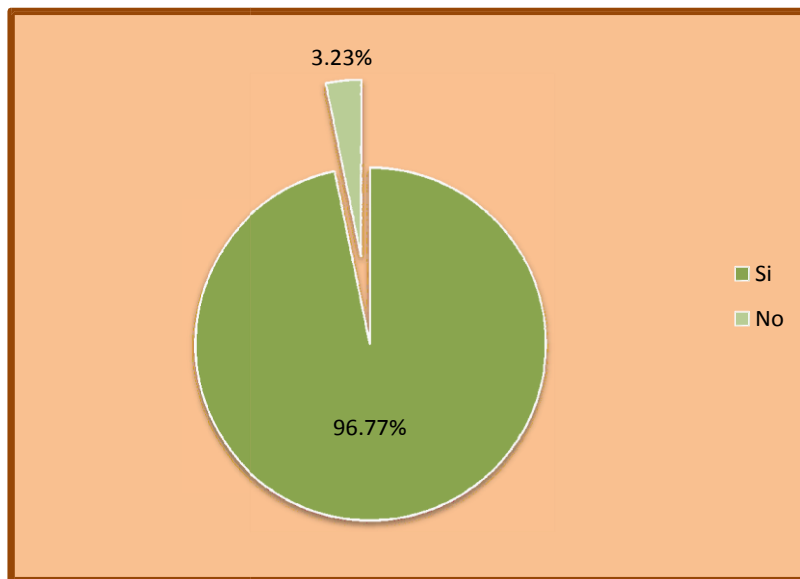
2. ¿Es necesario la renovación de servicios bibliotecarios en la PUCE Sede Ambato?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	120	96,77%
No	4	3,23%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N°6



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Los estudiantes encuestados de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de ellos 120 mencionaron que si es necesario la renovación de los servicios bibliotecarios, reflejando el 96.77% y 4 estudiantes dijeron que no es necesario la renovación, representando el 3.23% del total. Obviamente es necesaria la renovación de los servicios bibliotecarios para contribuir a la investigación.

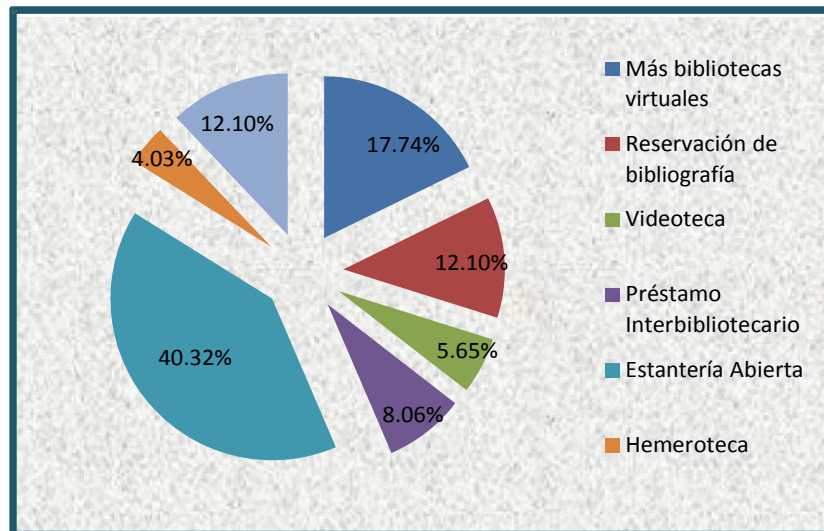
3. ¿Cuáles servicios considera usted que debe implementar y/o mejorar la biblioteca?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Más bibliotecas virtuales	22	17,74%
Reservación de bibliografía	15	12,10%
Videoteca	7	5,65%
Préstamo Interbibliotecario	10	8,06%
Estantería Abierta	50	40,32%
Hemeroteca	5	4,03%
Fotocopiadora	15	12,10%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N° 7



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Los estudiantes encuestados de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de los cuáles 22 opinaron que debe haber más bibliotecas virtuales, representando un 17.74%, mientras que 15 dijeron que debe haber la reservación bibliográfica, simbolizando el 12.10%, 7 piensan que debe implementarse la videoteca, siendo el 5.65%, 10 mencionaron que debe existir el préstamo Interbibliotecario reflejando el 8.06%, 50 consideraron la aplicación de la estantería abierta con un 40.32%, por la implementación de una hemeroteca hubo 5 votos con el 4.03% y 15 piensan que debe haber una fotocopidora siendo el 12.10% del total. Se considera el servicio de estantería abierta y más bibliotecas virtuales como los primeros servicios necesarios.

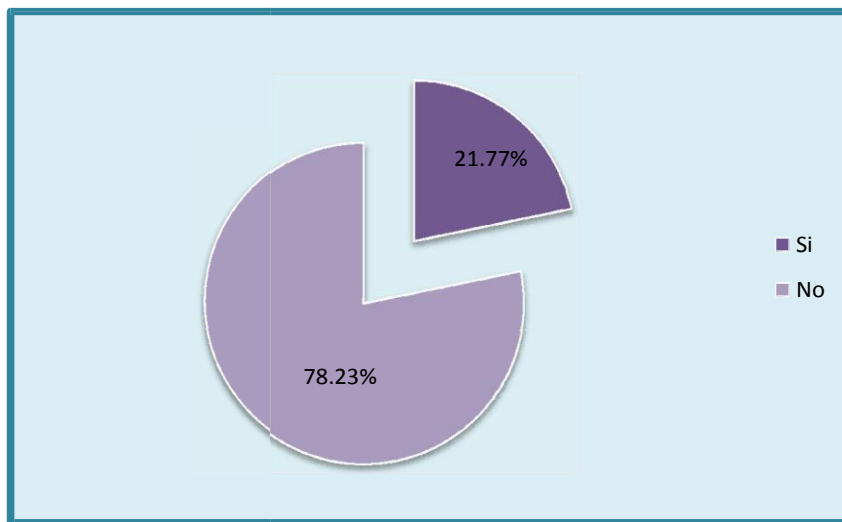
4. ¿El link de la biblioteca en la página web de la PUCESA satisface sus expectativas de búsqueda?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	27	21,77%
No	97	78,23%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N°8



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Los estudiantes encuestados de la escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de los cuáles 27 están satisfechos con la utilización del link de búsqueda de la biblioteca, representando el 21.77% y 97 estudiantes opinan que link no cubre sus expectativas con un 78.23% del total. Definitivamente se tiene que modificar el link de búsqueda de la biblioteca.

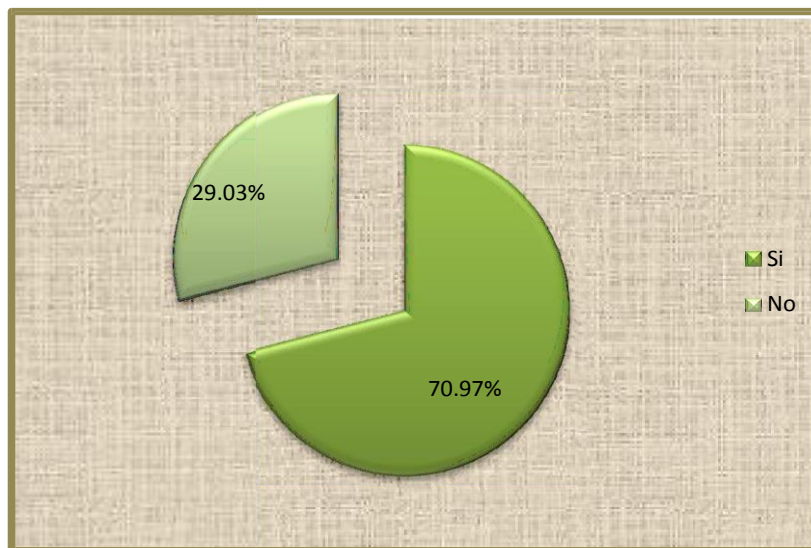
5. ¿Los servicios bibliotecarios inciden en su desarrollo investigativo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	88	70,97%
No	36	29,03%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N°9



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Los estudiantes encuestados de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de ellos 88 opinan que la mala prestación de los servicios bibliotecarios afectan a su desarrollo investigativo, simbolizando el 70.97% y 36 estudiantes mencionan que no les afecta representando el 29.03% del total. Es obvio mientras mejores servicios se brindarán los estudiantes desarrollarán mejor sus investigaciones.

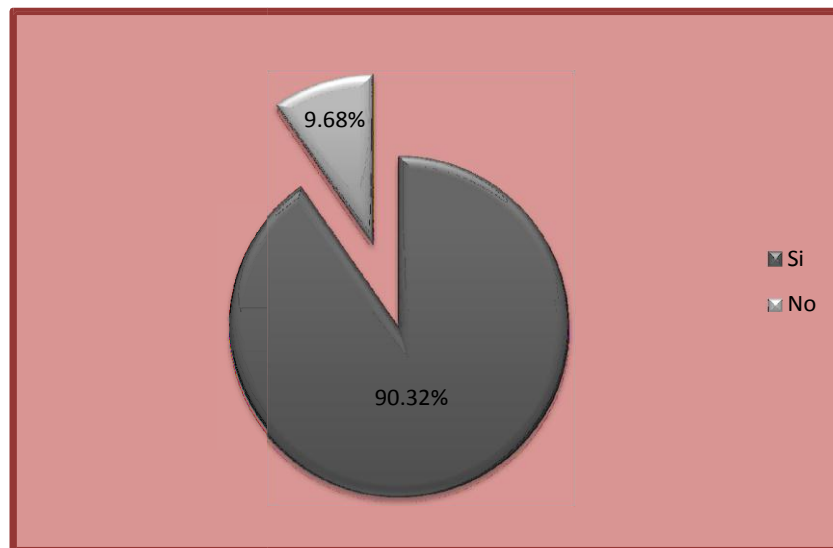
6. ¿Un curso de capacitación sobre investigación bibliográfica ayudará a su crecimiento académico?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	112	90,32%
No	12	9,68%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N°10



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Los estudiantes encuestados de La Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de los cuáles 112 mencionan que un curso de investigación bibliográfica si les ayudará a su crecimiento académico, reflejando el 90,32% y 12 estudiantes consideran que el curso no será de ayuda alguna, simbolizando el 9.68% del total. Sería un servicio más el realizar un curso de investigación bibliográfica para ayudar en el proceso de investigar.

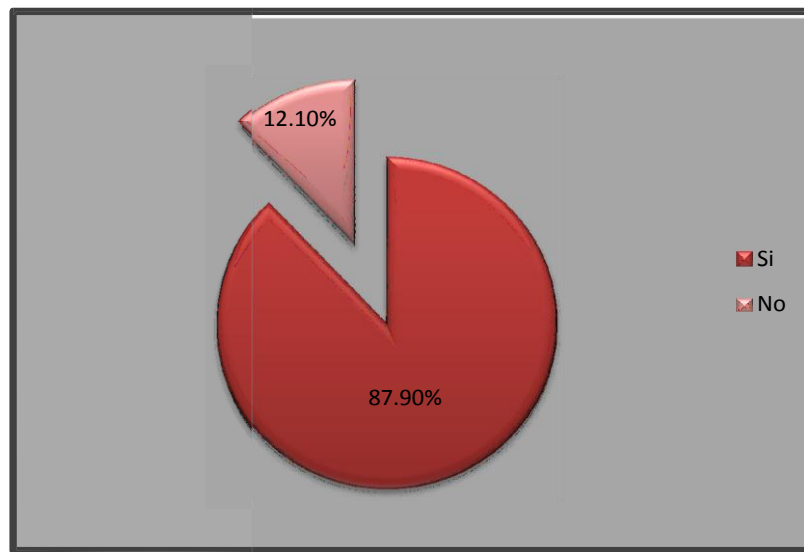
7. ¿El incremento de bibliografía en biblioteca incentivará su interés en investigar?

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	109	87,90%
No	15	12,10%
TOTAL	124	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Elaborado por: Sirley Alexandra Ramírez Moreno

Gráfico N°11



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Los estudiantes encuestados de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato son 124, de ellos 109 indican que el incremento de bibliografía si incentivará su interés por investigar, representando el 87.90% y 15 estudiantes que no incentivará su investigación, reflejando el 12.10% del total. En este caso si se ha incrementado el presupuesto para adquisiciones, eso está dando buenos resultados.

4.3 Verificación de hipótesis

La hipótesis planteada, conforme a las encuestas realizadas con los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato se cumple, debido a que los afectados confrontan los inconvenientes como causa para el estancamiento investigativo que tienen a diario, y aceptan las alternativas de cambio agregando además su interés en capacitarse.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- No hay un buen nivel de interés en investigar ó acudir a la biblioteca por parte de los estudiantes, ya que el 66,12% a veces acude.
- La encuesta ha reflejado claramente la necesidad en renovar los servicios bibliotecarios en la PUCE Sede Ambato, ya que el 70,97% indican que si inciden en su desarrollo investigativo.
- Como nuevos servicios que desean los estudiantes son la estantería abierta, incremento de bibliotecas virtuales, servicio de fotocopidora, y reservación de préstamos de los libros.
- Los estudiantes consideran ineludible la renovación del link de la biblioteca en la página web de la PUCE Sede Ambato ya que al 78,23% no satisface sus expectativas de búsqueda.
- Como incentivos que quieren los estudiantes son un curso de investigación bibliográfica el 90,32% y el incremento de bibliografía para la buena elaboración de sus tareas investigativas el 87,90%.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda buscar alternativas para acaparar el interés por investigar de los estudiantes, una vía factible es por medio de los docentes, primero reuniones con ellos para informar y analizar la bibliografía existente para que planifiquen su materia con esta.
- Vuelvo hacer hincapié en que una vía más para que acudan los estudiantes a la biblioteca es convertirla en un centro de investigación moderno con nuevos servicios, así inciden en el

desarrollo investigativo como ellos mismos sugieren una inversión en estantería abierta, incremento de bibliotecas virtuales, servicio de fotocopidora, y reservación de préstamos de libros.

- He realizado un diseño alternativo con nuevas propuestas para la elaboración de un link moderno de la biblioteca en la página web de la universidad que lo tengo a disposición de las personas interesadas y encargadas del centro de cómputo a fin de que sirva para atraer a la búsqueda e investigación.
- Considerando que la motivación es muy importante en toda etapa de la vida más aún cuando se es estudiante, y creyendo en cultivar la cultura como base del desarrollo en la comunidad, es especialmente necesario un curso de investigación bibliográfica y el incremento de bibliografía en biblioteca.

CAPÍTULO 6

PROPUESTA

Título

Elaborar un plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato.

6.1 Datos Informativos

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Huachi La Magdalena

Tiempo: febrero – marzo 2010

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Recopilada la información acerca de elaborar un plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato que beneficiará a los estudiantes, pongo a consideración incrementar excelentes servicios para que la institución presente una mejor imagen.

6.3 Justificación

Por ser la biblioteca un lugar de investigación y de vital importancia, se requiere que la misma cuente con los servicios necesarios y que los mismos estén al alcance de todos los estudiantes y así ellos puedan cumplir con sus responsabilidades.

Actualmente la biblioteca de la PUCE Sede Ambato no cuenta con los servicios más significativos como bibliografía actualizada, videoteca, estantería abierta, fotocopidora, biblioteca virtual, etc., lo que ocasiona que los estudiantes pierdan interés al momento de investigar.

Por tales razones antes descritas se ha visto en la necesidad de elaborar un plan que permita incrementar y/o mejorar los servicios bibliotecarios de la PUCE Sede Ambato, para que cuando se lo ejecute los resultados sean los esperados y la universidad entregue a la sociedad profesionales de éxito basados en el desarrollo investigativo.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general: Proponer la elaboración de un plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca hacia el adelanto investigativo de los estudiantes de la PUCE Sede Ambato.

6.4.2 Objetivos específicos:

- Estructurar el plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca.
- Plantear y definir estrategias del plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca.
- Aplicar el plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca.

6.5 Análisis de Factibilidad

Siendo de carácter administrativo, se determina que es factible la aplicación de la propuesta de solución por el hecho de que se tiene el tiempo necesario para cumplir con los objetivos, además se cuenta con el personal necesario para la aplicación del plan, la PUCE Sede Ambato está en condiciones económicas de adquirir el material bibliográfico necesario así como la tecnología para la creación de bibliotecas virtuales y para la aplicación del servicio de estantería abierta, por ende la misma contará con la asesoría especializada necesaria para la ejecución del plan.

6.6 Fundamentación

Sustentándome en el marco teórico con relación a elaborar un plan para mejorar e incrementar los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato. La biblioteca no es sólo un depósito de libros, es la fuente de ideas vivas que enriquecen a quienes consultan su acervo. En los tiempos actuales la biblioteca cumple una función importante en la difusión y circulación de los libros, ninguna institución educativa, científica o cultural, si está correctamente planificada, debe carecer de este poderoso instrumento de conocimiento. Andino, Patricio. Investigación Social (1998, p. 225).

Desde su existencia, las bibliotecas son servicios de apoyo a la formación, la docencia y la investigación. Esta misión no desaparece, pero debe adaptarse a las nuevas formas de comunicación, de transferencia de información y de acceso a la documentación.

El primer ámbito es el cambio de modelo de servicio, las bibliotecas no son ya simples estancias repletas de documentos que entran y salen de las estanterías. Las bibliotecas no se conforman con esperar a sus usuarios detrás de un mostrador. Las universidades están comenzando a diseñar sus bibliotecas como centros de recursos y servicios para el aprendizaje y la investigación.

Las universidades y sus bibliotecas necesitan y se requieren políticas estratégicas favorables a la creación de espacios en los que la oferta de servicios informativos se entremezcle con la de recursos tecnológicos y documentales.

El nuevo marco educativo apuesta por el aprendizaje dinámico y colectivo y eso quieren ser las bibliotecas, espacios en los que se faciliten documentos, dispositivos, salas de trabajo y apoyo formativo. Se convierten en facilitadoras de las infraestructuras, equipamientos y recursos informativos necesarios para la formación, docencia e investigación.

Al plantear esta alternativa está enmarcada del paradigma constructivista, el mismo que permitirá:

- Sensibilizar al cambio de imagen en el servicio al cliente.
- Asistir con capacitación sobre modernos servicios existentes en otras bibliotecas.
- Proponer la aplicación del plan elaborado para la adquisición e implementación de nuevos servicios para la biblioteca.
- Contribuir al desarrollo de la investigación.

6.7. Metodología.

De acuerdo a la elaboración de un plan para mejorar e incrementar los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato.

En el presente proyecto se trata de diseñar un conjunto de acciones que propicien un trabajo sistémico basado en renovar los servicios investigativos que presta la biblioteca.

Mediante una propuesta metodológica fundamentada en concesiones flexibles describiré el plan de acción con las siguientes fases:

6.7.1. Plan de acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABILIDADES	RESULTADOS
Sensibilización	Sensibilizar a las autoridades de la PUCE Sede Ambato sobre la necesidad de mejorar los servicios que presta la biblioteca.	Reuniones de socialización entre bibliotecarios y autoridades	Humanos y materiales.	10 de febrero de 2010	Bibliotecarios Investigador	Lograr que las autoridades autoricen la ejecución del plan.
Capacitación	Capacitar a las autoridades, docentes y estudiantes sobre el funcionamiento de modernos servicios y sobre investigación bibliográfica.	Preparar exposiciones referentes a los temas.	Humanos y materiales	22 de febrero de 2010.	Bibliotecarios Investigador Especialistas informáticos Expositores	Autoridades, docentes y estudiantes capacitados.
Ejecución	Aplicación del plan elaborado para mejorar los servicios.	Las autoridades y bibliotecarios aplican el plan propuesto.	Humanos y materiales	De febrero a marzo de 2010.	Autoridades y bibliotecarios	Alcanzar el cabal cumplimiento del plan propuesto.
Evaluación	Determinar el grado de interés y participación de estudiantes con la aplicación del plan.	Encuestas, entrevistas y diálogo permanente con estudiantes.	Humanos y materiales	Del 29 al 31 de marzo	Investigador Bibliotecarios	Estudiantes satisfechos con los nuevos servicios

6.7.2. Modelo Operativo

TALLER N° 1

TEMA: Difusión y socialización de la propuesta

TIEMPO: 3h00

DIRIGIDO A: Autoridades de la PUCE Sede Ambato

FECHA: 10 de febrero 2010

OBJETIVO GENERAL:

- Lograr que las autoridades autoricen la ejecución del plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer todas las actividades que se van a desarrollar en el plan.
- Desarrollar con los asistentes la planificación de talleres.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Introducción	Saludo	Hoja de expectativas.	Organizadores del evento.	15'
Exposición sobre los objetivos y desarrollo de la propuesta.	Explicación de objetivos	Registro de participación.	Miembros de la comisión.	15'
Intervenciones	Presentación de la propuesta	Power point	Participantes	90'
La Biblioteca Universitaria Los Servicios Bibliotecarios	Analizar los aspectos positivos y negativos	Proyector		
Tecnologías de la información	Determinar a través de intervenciones de los asistentes la acogida o no de la propuesta	Hoja de inscripción.		60'
Compromiso	Inscripción en los talleres		Secretaria	

TALLER N° 2

TEMA: Capacitación del plan

TIEMPO: 2h30

DIRIGIDO A: Autoridades y docentes.

FECHA: 22 de febrero 2010

OBJETIVO GENERAL:

- Lograr que autoridades, docentes adquieran los conocimientos necesarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar conocimientos sobre servicios bibliotecarios.
- Proporcionar una guía de uso de los nuevos servicios.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Marco introductor	Saludo Exposición de objetivos. Dinámica Exposición del facilitador. Proyección de diapositivas.	Hoja de expectativas. Registro de participación. Power point Proyector	Organizadores del evento Facilitador Participantes	15'
Qué es y para qué sirve la biblioteca universitaria? Cómo funciona una biblioteca universitaria? Los servicios que presta una biblioteca universitaria?	Análisis Resumen Dinámica Exposición del facilitador. Proyección de diapositivas.	Marcadores Documento de apoyo Flash memory		90'
Por qué renovar los servicios?	Debato sobre el contenido Resumen Conclusiones			45'

TALLER N° 3

TEMA: Capacitación sobre investigación bibliográfica

TIEMPO: 2h00

DIRIGIDO A: Estudiantes

FECHA: 22 de febrero 2010

OBJETIVO GENERAL:

- Lograr que los estudiantes adquieran los conocimientos necesarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar conocimientos sobre investigación bibliográfica.
- Proporcionar una guía sobre investigación bibliográfica.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Marco introductor	Saludo	Hoja de expectativas.	Organizadores del evento	15´
	Exposición de objetivos.	Registro de participación.		
	Dinámica			
Qué es la investigación? Clasificación de la investigación Qué es la investigación bibliográfica?	Exposición del facilitador.	Power point	Facilitador	90´
	Proyección de diapositivas.	Proyector		
	Análisis	Marcadores		
Metodología de la investigación bibliográfica	Resumen	Documento de apoyo	Participantes	45´
	Dinámica	Flash memory		
	Exposición del facilitador.			
	Proyección de diapositivas.			
	Debate sobre el contenido			
	Resumen			
	Conclusiones			

TALLER N° 4

TEMA: Aplicación

TIEMPO: 1 mes

DIRIGIDO A: Autoridades y bibliotecarios

FECHA: Del 23 de febrero al 26 de marzo

OBJETIVO GENERAL:

- Alcanzar el cumplimiento del plan propuesto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar necesidades.
- Ofertar los nuevos servicios.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Efectuar el plan propuesto. Nuevos servicios bibliotecarios y su funcionamiento.	Contar con el asesoramiento de especialistas en el tema		Autoridades	
	Trabajar en equipo con las autoridades.	Infraestructura física necesaria.	Bibliotecarios	10 días
	Contar con los colaboradores necesarios.	Materiales y equipos de biblioteca.	Miembros de la comisión.	10 días
	Coordinar paso a paso la ejecución del plan.	Tecnología moderna.	Especialistas	
	Controlar en forma continua	Recursos humanos	Ingenieros en sistemas.	4 días
	Delegar responsabilidades.			

6.8 Administración

Los propósitos planteados se conseguirán tomando en cuenta las importantísimas relaciones existentes entre los involucrados: autoridades, docentes, estudiantes, y bibliotecarios. Que intervienen en la PUCE Sede Ambato, todos aquellos están involucrados en mejorar la imagen de la institución, esforzándose cada día en ofrecer más de lo que tradicionalmente realiza.

Con la aplicación de la propuesta se espera que las autoridades, docentes, y estudiantes de la PUCE Sede Ambato, tengan una actitud diferente para realizar los talleres.

Por lo tanto la elaboración de un plan para mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato, será el modelo operativo del proceso, para buscar y mejorar el servicio al usuario, con criterio investigativo formal.

6.9 Evaluación de la propuesta

Lineamientos para evaluar la propuesta:

- Se realizará reuniones, consultas, encuestas, entrevistas frecuentes para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Se realizará mediante fichas de observación con indicadores el cambio de actitud en las autoridades, docentes y estudiantes.

La valoración debe cubrir los siguientes aspectos:

- Comprobar si se ha fortalecido la propuesta en la PUCE Sede Ambato
- Detectar las debilidades de la propuesta, con el propósito de reajustarla.
- Redefinir las estrategias para programar desarrollar y evaluar la elaboración del plan.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR V., Manuel: Investigación científica, Quito: Ministerio de Educación Pública.
- ANDINO, Patricio; (1988) Investigación Social teoría métodos y técnicas; Quito
- ARRIOLA NAVARRETE, Óscar; (2006) Evaluación de bibliotecas; México, D.F.: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Library Outsourcing Service; Buenos Aires: Alfagrama 1° ed.
- BUBULES, Nicolás C.; (2001) Educación: Riesgos y promesas de las nuevas tecnologías de la información; Barcelona: Ediciones Granica S.A., 1° ed.
- CARRIÓN CARRANZA, Carmen; (reimp. 2008) Educación para una sociedad del conocimiento; México: UNESCO
- DIAZ C., Fausto G.; (1988) Metodología de la investigación; Ambato: Editorial Pio XII, 1° ed.
- EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice; ©2006 Metodología de la investigación; México, D.F.: Thomson, 5° ed.
- GERSON, Richard F.; ©1994 Cómo medir la satisfacción del cliente; México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A.
- GUTIÉRREZ M., Abraham; (2003) Cursos de técnicas de investigación y metodología del estudio; Quito

- MARTÍN, William B.; ©1992 Calidad en el servicio al cliente; México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A.
- Microsoft ® Encarta ® 2009. ©1993-2008, Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- MORALES LÓPEZ, Valentino; (2005) Metodología en la bibliotecología; Buenos Aires: Alfagrama 1° ed.
- Reglamento de Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
- ZORILLA ARENA, Santiago... [et al.]; (1997) Metodología de la investigación; McGraw-Hill 1° ed.

SITIOS WEB

- Aguayo, Hugo; Redes Sociales en la Biblioteca 2.0; Los retos de las bibliotecas en el futuro; (2009)
<<http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/search/label/biblioteca%20virtual>>
- Aroche, Stephanie Falla; La historia de Internet; (2006)
<<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/internethis/>>
- Biblioteca digital; wikipedia la enciclopedia libre, (2010)
<http://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_digital>
- Camejo, Ivis Goñi; el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información; Centro Nacional de

Información de Ciencias Médicas; Ciudad de La Habana: (2000)

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol8_3_00/aci05300.htm

- Chávez, Gabriela; libro y su importancia social; blogspot, (2010)

<http://gabriela-chavez.blogspot.com/2010/02/libro-y-su-importancia-social.html>

- GASKELL, Philips; la bibliografía;

<http://sawani.mx.tripod.com/ensayo1.htm>

- Libro; wikipedia la enciclopedia libre , (2010)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Libro>

- Servicios de referencia (1/2): El Profesional de la Información;

Biblioblog, 3ª ed.; (2010)

<http://diarium.usal.es/biblioblog/category/servicios-de-informacion/>

- tecnologías de la información; Biblioblog, 3ª ed.; (2007)

<http://diarium.usal.es/biblioblog/category/tecnologias-de-la-informacion/page/2/>

- Tres horizontes de las bibliotecas universitarias; Biblioblog, 3ª ed.;

(2009); <http://diarium.usal.es/biblioblog/category/bibliotecas-universitarias/>

- Villa Barajas H; Alfonso Sánchez IR; Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. Acimed (2005);13

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci05205.htm Consultado:
[día/mes/año](#)

2. ANEXOS
ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN SECRETARIADO EN ESPAÑOL

Encuesta aplicada a los Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCE Sede Ambato.

Instructivo: Por favor lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la opción que considere correcta.

1. ¿Acude a la Biblioteca de la PUCE Sede Ambato?

Si () No () A veces ()

2. ¿Es necesario la renovación de servicios bibliotecarios en la PUCE Sede Ambato?

Si () No ()

3. ¿Cuáles servicios considera usted que debe implementar y/o mejorar la biblioteca?

----- más bibliotecas virtuales ----- estantería abierta

----- reservación de bibliografía ----- hemeroteca

----- videoteca ----- fotocopiadora

----- préstamo interbibliotecario

4. ¿El link de la biblioteca en la página web de la PUCESA satisface sus expectativas de búsqueda?

Si () No ()

5. ¿Los servicios bibliotecarios inciden en su desarrollo investigativo?

Si ()

No ()

6. ¿Un curso de capacitación sobre investigación bibliográfica ayudará a su crecimiento académico?

Si ()

No ()

7. ¿El incremento de bibliografía en biblioteca incentivará su interés en investigar?

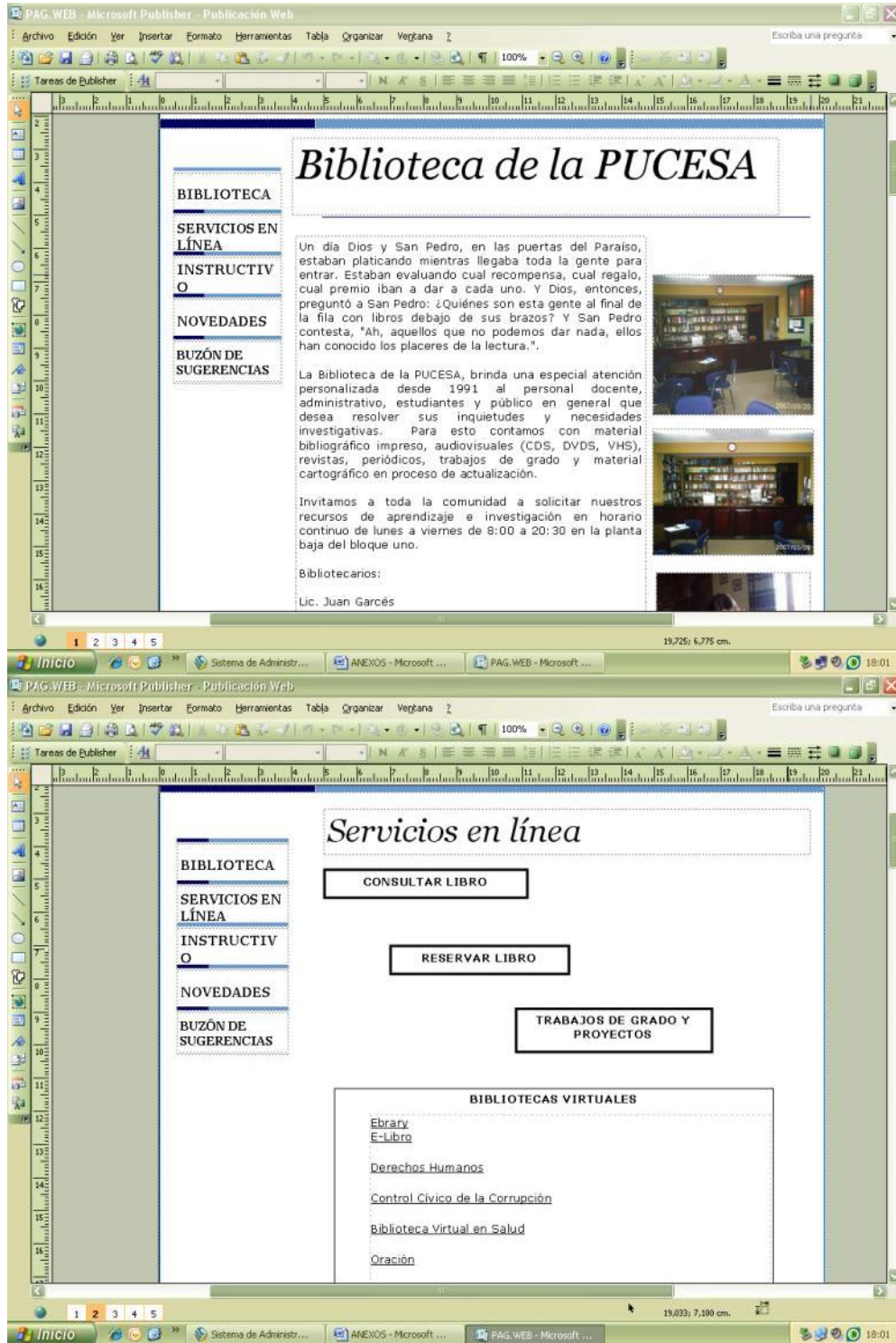
Si ()

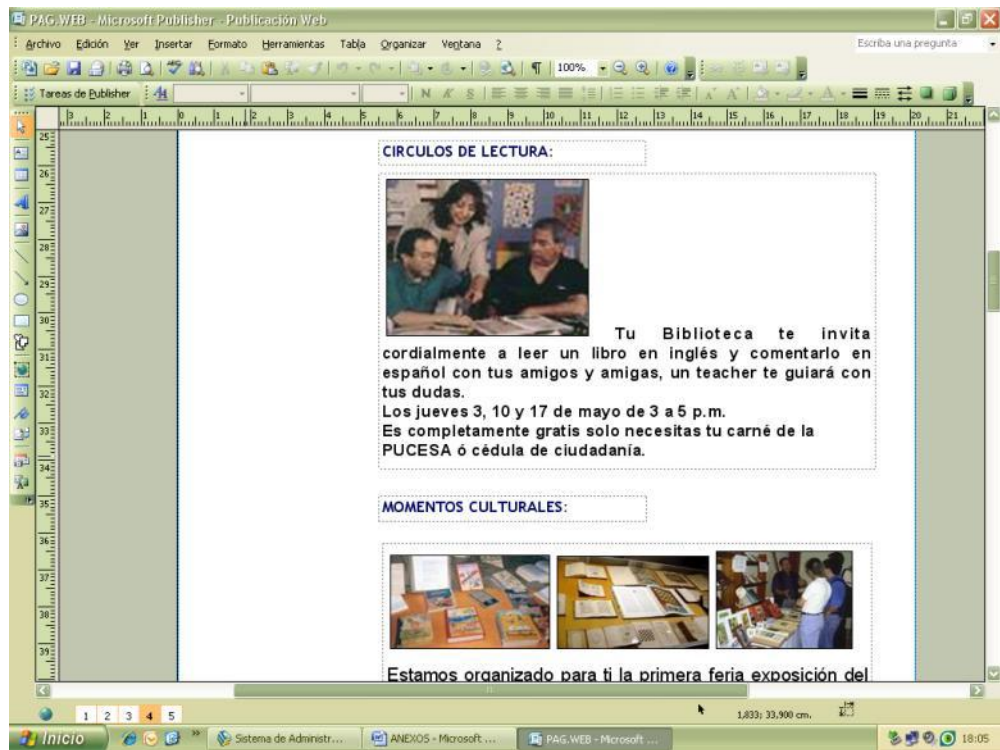
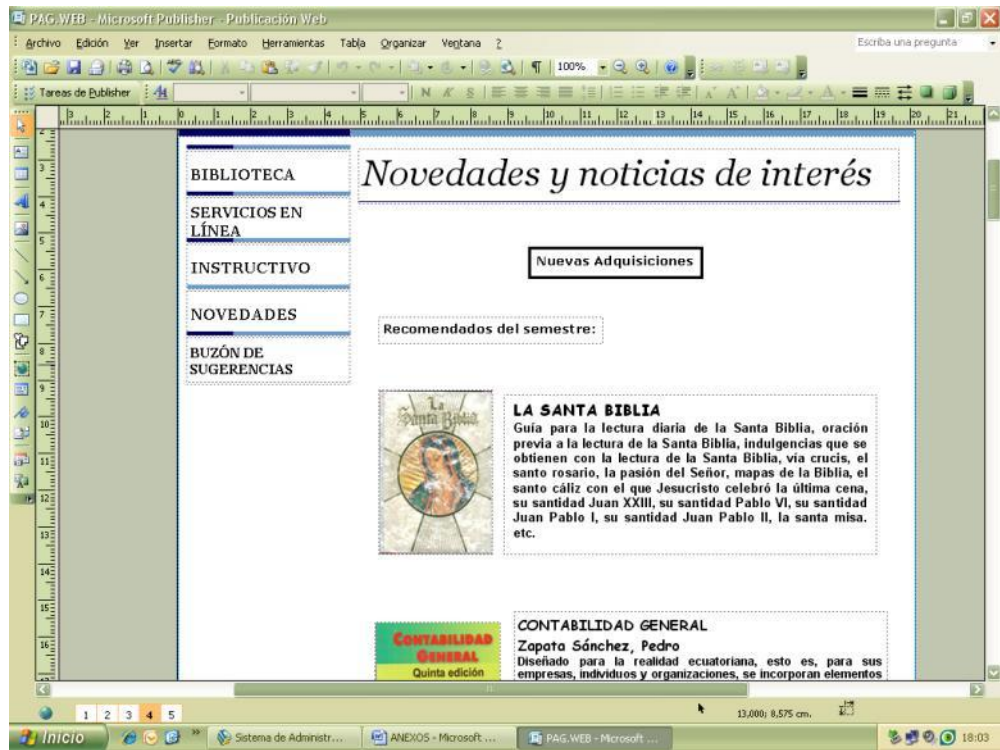
No ()

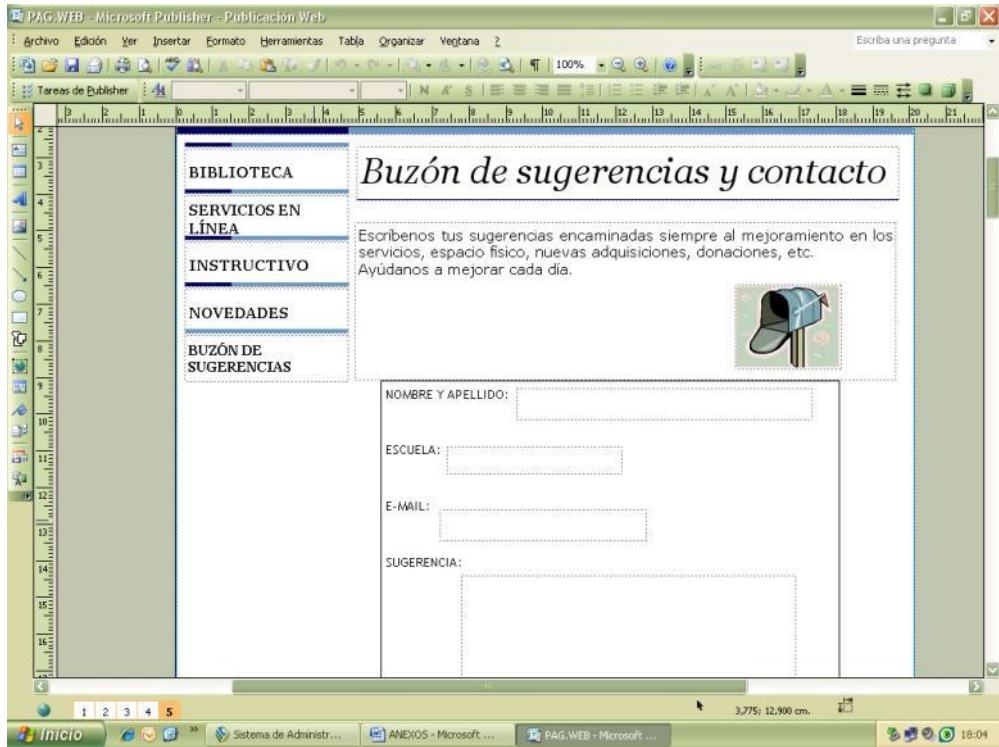
FECHA:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DISEÑO ALTERNATIVO PARA EL CAMBIO DEL LINK DE LA BIBLIOTECA EN LA PÁGINA WEB DE LA PUCESA







CONOCIMIENTO Y PERMISO DE LA PUCE SEDE AMBATO PARA REALIZAR ESTE TRABAJO DE GRADUACIÓN.

Ambato diciembre 9, 2009
PRO – 170 -09

Señora
Sirley Ramírez
BIBLIOTECARIA
Presente

De mi consideración:

Una vez revisada su petición, comunico que autorizo la realización de la investigación para su trabajo de grado, previo la obtención de su título de tercer nivel, con el tema: "La renovación de los servicios bibliotecarios y su incidencia en el adelanto investigativo de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la PUCESA, en el periodo noviembre 2009 – febrero 2010", para lo cual agradeceré tomar en cuenta los siguientes requerimientos:

1. La PUCESA se reserva la entrega de información considerada por sus directivos como confidencial.
2. Delego al Ing. Vinicio Mejía Vayas, Director Académico para que sea él quien, califique la información que será entregada a usted.

Con este antecedente agradeceré informarme de su cronograma de trabajo.

Atentamente,


P. Dr. César González Loor
PRORRECTOR

Cc: Ing. Vinicio Mejía, Director Académico
Ing. Rosa Palacios, Directora Administrativa y RR.HH.
archivo



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATOLICA
DEL ECUADOR
SEDE AMBATO

PRORRECTORADO

Av. Manuelita Sáenz s/n
Sector El Tropezón
Apartado Postal No.18-01-662
Telf: 593 3 2411 868 ext. 102
Fax: 593 3 2414 868 ext. 105
xtogonzalez@hotmail.com
Ambato - Ecuador
www.pucesa.edu.ec

FOTOS



BIBLIOTECA DIGITAL

Bases de Datos miércoles, 25 de julio de 2007

 **UTPL**
La Universidad Católica de Loja

biblioteca virtual

[Noticias](#) [Contáctanos](#)

Bases de Datos

<p>Bases de Datos</p> <p>Recursos Digitales</p> <p>Bibliotecas Virtuales</p> <p>Catálogo de Libros</p> <p>Servicios</p> <p>Boletines</p> <p>Solicitud de Bibliografía</p> <p>Bibliotecas</p> <p>Biblioteca Jurídica UTPL</p> <p>National Academy Press</p> <p>National Academy of Science</p> <p>Miguel de Cervantes</p> <p>Congreso de los EEUU</p> <p>Galileo</p> <p>Educar</p>	<p>ProQuest</p> <p>30 Bases de datos de texto completo en diferentes áreas del conocimiento.</p> <p>EBSCO Research Databases</p> <p>Base de Datos de texto completo en las diferentes áreas del conocimiento.</p> <p>INFORME!</p> <p>Informe Académico. Base de Datos multidisciplinaria, compuesta por más de 240 publicaciones en texto completo, de las más prestigiosas Universidades e Institutos de Investigación de Iberoamérica.</p> <p>OpenDOAR</p> <p>Base de datos referencial de disertaciones doctorales.</p> <p>TRIAL</p> <p>Diferentes bases de datos en el área de la Medicina.</p>
---	--

BIBLIOTECA VIRTUAL



BIBLIOTECA ELECTRÓNICA



ESTANTERÍA ABIERTA



APOYO A LA FORMACIÓN



APOYO A LA CULTURA



PEQUEÑA SALA PARA VIEDOTECA