

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TEMA: “PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES”.

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

Autora: Lic. Mg. Flor Janeth Reinoso Haro.

Director: Ing. Mg. Julio E. Cuji Rodríguez.

Ambato – Ecuador

2013

Al Consejo de Posgrado de la UTA

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: **“PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES”**, presentado por la Lic. Mg. Flor Janeth Reinoso Haro y conformado por: Ingeniero Magister Mario García Carrillo, Ingeniero Magister Víctor Manzano Villafuerte, Ingeniera Magister Silvia Guerrero Villalva, Miembros del Tribunal, Ingeniero Magister Julio Cuji Rodríguez, Director del trabajo de investigación y presidido por Ingeniero Magister Juan Garcés Chávez, Presidente del Tribunal; Ingeniero Magister Juan Garcés Chávez, Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

Ing. Mg. Julio E. Cuji Rodríguez
Director de Trabajo de Investigación

Ing. Mg. Mario García Carrillo
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. Víctor Manzano Villafuerte
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. Silvia Guerrero Villalva
Miembro del Tribunal

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema **“PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES”**, nos corresponde exclusivamente a la Lic. Flor Janeth Reinoso Haro e Ing. Mg. Julio E. Cuji Rodríguez, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Lic. Mg. Flor Janeth Reinoso Haro.
Autora

Ing. Mg. Julio E. Cuji Rodríguez
Director

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Lic. Mg. Flor Janeth Reinoso Haro
C.C.1802247229

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi Dios, de quien soy su creación; en él me fortalezco y me apoyo para lograr todas las metas de mi vida.

A mi padre adorado Sr. Tiberio Reinoso, y mi amada Madre Sra. Ernestina Haro, por ser los procreadores de mi existencia.

A mi amado esposo: Wladimir , por su comprensión y apoyo incondicional sin el cual no habría culminado esta meta; a mi querido hijo Edgar Oswaldo, gracias por comprender en que su mami tenía que ausentarse y privarlo de su compañía.

A mis entrañables hermanas: Rosalba. Herminia, Norma.

Flor Reinoso Haro.

AGRADECIMIENTO

Al Ing. Julio Cuji, por su acertada colaboración en el proceso de investigación del presente Proyecto en calidad de Tutor.

A los maestros de la UNIANDES, por su valioso apoyo para culminar mi carrera con éxito, de manera especial del Ing. Gustavo Álvarez Gómez, Vicecanciller General; Mag. Edwin Vásquez de quienes recibí estímulo, apoyo y conocimientos.

A mis amigos y compañeros: María de Los Ángeles Mayorga, Rafael Molina, Carlos Aguirre, Catalina Naranjo, Nathalia Rodríguez, y Alex Bedoya, quienes demostraron su amistad, cariño y apoyo y con quienes compartimos triunfos, derrotas, sonrisas, lágrimas y sueños.

La autora

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN CONSEJO DE POSGRADO.....	ii
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	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.....	10
1.2.4. Formulación del problema.....	11
1.2.5. Preguntas Directrices.....	11
1.2.6. Delimitación del problema.....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	12
1.4. OBJETIVOS.....	15
1.4.1. General.....	15
1.4.2. Específicos.....	16

CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	19
2.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA	23
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	24
2.5. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	27
2.5.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA CIENTÍFICA.....	31
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	31
RECURSOS ELECTRÓNICOS	33
BASE DE DATOS ELECTRÓNICAS	35
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA.....	35
BIBLIOTECAS VIRTUALES	37
CATÁLOGOS Y REPOSITORIOS DIGITALES	44
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.....	47
RENDIMIENTO ACADÉMICO	49
FORMACIÓN PROFESIONAL.....	52
INNOVACIÓN EDUCATIVA	53
TECNOLOGÍA EDUCATIVA	60
INFORMÁTICA EDUCATIVA.....	67
EVALUACIÓN EDUCATIVA.....	70
2.6. HIPÓTESIS.....	72
2.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	72
CAPÍTULO III	73
METODOLOGÍA.....	73
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	73

3.2. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	74
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	75
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	79
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	84
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	85
CAPÍTULO IV.....	87
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	87
4.1. Información: Dirigida a Docentes de la UNIANDES.....	87
4.2. Información: Dirigida a los Estudiantes de la UNIANDES	99
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	111
CAPÍTULO V	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
5.1. Conclusiones	119
5.2. Recomendaciones	120
CAPÍTULO VI.....	122
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	122
6.1. DATOS INFORMATIVOS	122
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	123
6.3. JUSTIFICACIÓN	125
6.4. OBJETIVOS.....	127
6.4.1. Objetivo General.....	127
6.4.2. Objetivos Específicos.....	127
6.5. ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD	127
6.6. FUNDAMENTACIÓN	129
6.6.1.CONTEXTUALIZACIÓN.....	129

6.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	130
6.7.1. La Primera Fase se refiere al Diagnóstico	132
6.7.2. La Segunda Fase. Planeación de la Acción.	137
6.7.3. La Tercera Fase Implementación de la Acción	140
6.7.4. La Cuarta Fase Evaluación.....	143
6.8. MARCO ADMINISTRATIVO	151
6.8.1. RECURSOS	151
6.8.2. PRESUPUESTO.....	153
6.8.3. CRONOGRAMA	154
6.9. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	155
6.10. BIBLIOGRAFÍA	156

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra.....	76
Tabla 2. Muestra por carrera	77
Tabla 3. Muestra docente	78
Tabla 4. Operacionalización Variable Independiente	80
Tabla 5. Operacionalización Variable Dependiente.....	82
Tabla 6. Preguntas Básicas.....	84
Tabla 7. Plan de recolección	85
Tabla 8. Pregunta 1	87
Tabla 9. Pregunta 2	88
Tabla 10. Pregunta 3	89
Tabla 11. Pregunta 4	90
Tabla 12. Pregunta 5	91
Tabla 13. Pregunta 6	92
Tabla 14. Pregunta 7	93
Tabla 15. Pregunta 8	94
Tabla 16. Pregunta 9	95
Tabla 17. Pregunta 10	96
Tabla 18. Pregunta 11	97
Tabla 19. Pregunta 12	98
Tabla 20. Pregunta 13	99
Tabla 21. Pregunta 14	100
Tabla 22. Pregunta 15	101
Tabla 23. Pregunta 16	102
Tabla 24. Pregunta 17	103
Tabla 25. Pregunta 18	104
Tabla 26. Pregunta 19	105
Tabla 27. Pregunta 20	106
Tabla 28. Pregunta 21	107
Tabla 29. Pregunta 22	108
Tabla 30. Pregunta 23	109
Tabla 31. Pregunta 24	110
Tabla 32. Frecuencia Observada	112
Tabla 33. Frecuencia Esperada	113
Tabla 34. Frecuencia observada	113
Tabla 35. Frecuencia Esperada	113
Tabla 36. Cálculo Chi Cuadrado.....	114
Tabla 37. Información Estadística.....	116
Tabla 38. Cálculo de Indicadores.....	117
Tabla 39. Foda.....	131
Tabla 40. Difusión de los Servicios Electrónicos.....	132
Tabla 41. Presupuesto.....	151
Tabla 42. Cronograma.....	152
Tabla 43. Plan de Monitoreo.....	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Árbol de Problemas.....	9
Ilustración 2. Categorías Fundamentales	28
Ilustración 3. Constelación de ideas.....	30
Ilustración 4. EFQM	60
Ilustración 5.Ámbitos de aplicación de las TIC en la educación	69
Ilustración 10.....	87
Ilustración 11.....	88
Ilustración 12.....	89
Ilustración 13.....	90
Ilustración 14.....	89
Ilustración 15.....	92
Ilustración 16.....	93
Ilustración 17.....	94
Ilustración 18.....	95
Ilustración 19.....	96
Ilustración 20.....	97
Ilustración 21.....	98
Ilustración 22.....	99
Ilustración 23.....	100
Ilustración 24.....	99
Ilustración 25.....	102
Ilustración 26.....	103
Ilustración 27.....	104
Ilustración 28.....	105
Ilustración 29.....	106
Ilustración 30.....	107
Ilustración 31.....	108
Ilustración 32.....	109
Ilustración 33.....	110
Ilustración 34. Análisis Estadístico	117

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

TEMA: “PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES”

Autor: Lic. Flor Janeth Reinoso Haro, Mg.
Director: Ing. Mg. Julio E. Cuji Rodríguez.
Fecha: 02 de Abril del 2013

RESUMEN

Con los continuos avances de la tecnología, hoy en día la información ya no solamente se la puede obtener en papel (libros, revistas, periódicos, folletos), ahora la tendencia es utilizar la información digital disponible en bases de datos electrónicas, ya sean de forma gratuita o costada. Este tipo de soporte de información tiene varias ventajas como aquella que está disponible en Internet, puede acceder a ella las 24 horas del día, tiene carácter multiusuario ya que varios lectores pueden revisar la misma información en el mismo momento desde diferentes partes del mundo.

A través de la historia, las bibliotecas han demostrado ser entidades flexibles que han sabido adaptarse bastante bien a las necesidades cambiantes de sus usuarios y de la sociedad para poder seguir haciendo posible la transmisión del conocimiento.

En la actualidad las bibliotecas tienen que evolucionar hacia un nuevo modelo que las sitúe en la posición óptima para cumplir su misión de servicio a la docencia, discencia y a la investigación, con un concepto de

servicio más proactivo en el que hay que combinar los servicios tradicionales con otros que estén acordes al adelanto de la tecnología.

La necesidad de desarrollar esta investigación se basa en que los usuarios desconocen la existencia, uso y manejo de los recursos electrónicos existentes en la Biblioteca, mismos que están siendo subutilizados. Por esta razón, esta investigación pretendió hacer un análisis minucioso al problema planteado.

El estudio concluye en que la inexistencia de un Plan de Marketing no facilita la difusión de los recursos electrónicos que dispone la Biblioteca. Esto básicamente se refleja en la falta de conocimiento por parte de los usuarios internos como son docentes, estudiantes, personal técnico y administrativo de la Universidad.

Por lo tanto, el plan de marketing es la herramienta básica de gestión que debe utilizar toda empresa orientada al servicio que quiera ser competitiva. En su puesta en marcha quedarán fijadas las diferentes actuaciones que deben realizarse en el área del marketing, para alcanzar los objetivos propuestos.

El plan de marketing proporciona una visión clara del objetivo final y de lo que se quiere conseguir en el camino hacia la meta, a la vez informa con detalle de la situación y posicionamiento en los que nos encontramos, marcándonos las etapas que se han de cubrir para su consecución.

El manejo efectivo de los recursos electrónicos de la biblioteca, depende de la adecuada aplicación del Plan de Marketing detallado en la tabla de procesos del plan siendo los siguientes:

Análisis de la situación, Diagnóstico de Objetivos, Elaboración y selección de estrategias, Plan de acción, Elaboración del presupuesto y Métodos de

control. Este proceso permite establecer y reconocer los requerimientos presentes y futuros que aseguran a la Biblioteca, un mejor nivel de posicionamiento en la institución y el desarrollo de los recursos humanos disponibles.

Con la elaboración de un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos, permite mejorar la calidad del servicio, a su vez se pretende conseguir acrecentar el número de usuarios principalmente internos, al ofrecer una información digital veraz y oportuna en las bases de datos electrónicas confiables y por ende mejorar la calidad de educación de la UNIANDES.

Descriptores: Plan de Marketing, Servicios Electrónicos, Recursos Electrónicos, Rendimiento Académico, Innovación Educativa, Tecnología Educativa, Calidad de Educación.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
POSTDEGREE STUDY CENTER
LIBRARY AND DOCUMENTATION SPECIALIST

TOPIC: "MARKETING PLAN OF ELECTRONIC LIBRARY SERVICES TO ENHANCE THE QUALITY OF EDUCATION AT THE UNIVERSITY REGIONAL CHARTER OF THE ANDES - UNIANDES"

Autor: Lic. Flor Janeth Reinoso Haro.
Director: Ing. Mg. Julio E. Cuji Rodríguez.
Date: April 2, 2013

SUMMARY

With the continuous advances in technology today and not only information you can get it on paper (books, magazines, newspapers, brochures), now the trend is to use digital information available in electronic databases, whether free or paid for. This type of information medium has several advantages such as that available on the Internet, you can access it 24 hours a day, has multi-character as several readers can review the same information at the same time from different parts of the world.

Throughout history, libraries have proven to be flexible entities that have adapted pretty well to the changing needs of their users and society in order to continue making possible the transmission of knowledge.

Today libraries have to evolve into a new model that places them in the best position to fulfill its mission of service to teaching and research discencia with a more proactive service concept in which you have to combine the traditional services with others that are consistent with the advancement of technology.

The need to develop this research is based on users unaware of the existence, use and management of electronic resources in the library, they are being underutilized. For this reason, this research tried to do a thorough analysis to the problem.

The study concludes that the lack of a marketing plan does not provide the dissemination of electronic resources available to the Library. This basically reflects the lack of knowledge by internal users such as teachers, students, technical and administrative staff of the University.

Therefore, the marketing plan is the basic management tool to be used by any service-oriented company that wants to be competitive. In its implementation will set the different actions to be performed in the area of marketing, to achieve the objectives.

The marketing plan provides a clear vision of the end goal and what you want to get on the path to the goal, while a detailed report of the situation and position in which we find ourselves, marking us the steps to be filled for their achievement.

The effective management of library electronic resources, depends on the proper application of detailed marketing plan process table plan to be:

Situation analysis, Objectives Diagnosis, Development and selection of strategies, action plan, Budgeting and Control Methods. This process allows you to establish and recognize the current and future requirements to ensure the Library, a better positioning in the institution and the development of human resources.

With the development of a Marketing Plan Electronic Services, to improve the quality of the service, in turn is to get the number of users increase primarily internally to provide accurate and timely digital information in

electronic databases reliable and thus improving the quality of education UNIANDES.

Descriptors: Marketing Plan Services, Electronic Services, Electronic Resources, Academic Performance, Educational Innovation, Learning Technologies, Quality of Education.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca para optimizar la Calidad de Educación de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes - UNIANDES”, tiene como principal objetivo promover la difusión de los recursos electrónicos y servicios que actualmente ofrece la Biblioteca y que se encuentran disponibles de manera gratuita para los usuarios internos (docentes, estudiantes, personal técnico y administrativo) de la Universidad.

La modalidad del estudio realizado en este trabajo investigativo fue de tipo bibliográfica y basado también en la observación y en la encuesta a los usuarios.

En el capítulo I, se aborda el problema de la investigación, su contextualización, análisis crítico, interrogantes, delimitación, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se detalla el marco teórico, se investiga los antecedentes con base a estudios similares existentes, anota la fundamentación filosófica y legal, determina las categorías fundamentales: generalidades, filosofía, ámbito y áreas del servicio; principios, características, calidad, evolución de la calidad, factores que influyen en el servicio, así como: los servicios electrónicos digitales contenidas en bases de datos disponibles en la Biblioteca, así como también la calidad de educación que se imparten en la educación superior.

En el capítulo III, se realiza el enfoque de la monografía, se establece la modalidad básica del estudio, se plantea el tipo de investigación, recolección de la información y el procesamiento y análisis respectivo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA

“PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

Contexto macro:

A nivel mundial, los continuos avances de la tecnología, hoy en día la información ya no solamente se la puede obtener en papel (libros, revistas, periódicos, folletos, etc.), ahora la tendencia es utilizar la información digital disponible en bases de datos electrónicas, ya sean de forma gratuita o costeadas. Este tipo de soporte de información tiene varias ventajas y desventajas así, como aquella de que ésta disponible en Internet, puede acceder a ella las 24 horas del día, tiene carácter multiusuario ya que varios lectores pueden revisar la misma información en el mismo momento desde diferentes partes del mundo, y desventajas por diversos factores como es la subutilización de esos servicios electrónicos, por una limitada difusión.

En la última década ha surgido un nuevo reto para las bibliotecas en general, y de manera particular para las bibliotecas universitarias, mismo

que es provocado por el vertiginoso crecimiento de la información electrónica, ante ello los servicios y funciones tradicionales de las bibliotecas como las adquisiciones, el acceso al documento, la catalogación y formación, empiezan a sufrir cambios substanciales, que inciden de forma directa en el modo en el que la información se hace accesible al usuario. En pocos años, la información electrónica ha pasado a ocupar un lugar privilegiado en el proceso educativo e informativo, además, desde el punto de vista del usuario, la tecnología digital cambia las características básicas de una biblioteca tradicional.

Contexto meso:

En el Ecuador, las tecnologías de la información y la comunicación, han provocado en nuestra sociedad cambios muy significativos y acelerados, y claro las Bibliotecas, no han sido la excepción de esta transformación, al contrario, la gestión de la información documental ha sido uno de los sectores que asume mayores retos y desafíos. Las tecnologías de la información cambian radicalmente los procesos de trabajo dentro de la Biblioteca y ello demanda reestructurar la organización.

Con el arribo de la denominada era de la información, los medios electrónicos han llegado a ocupar un lugar imprescindible en la comunicación y la transmisión del conocimiento, y por ende en la actividad que realizan las bibliotecas y los bibliotecarios como gestores de la información.

Los cambios en las unidades de información consideran no sólo los aspectos tecnológicos, propios de la gestión, sino también los cambios de actitud de la sociedad en su conjunto y, especialmente del sector al cual se pretende servir.

Para responder a esta demanda de información de la sociedad, una Biblioteca, debe considerar interfaces tecnológicas y normativas bibliotecarias con sus usuarios, ya que de lo contrario no podrá sobrevivir ofreciendo solamente catálogos tradicionales y bases de datos con referencias bibliográficas, cada vez más se vuelve exigible disponer de recursos electrónicos (información electrónica) que ayuden a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Actualmente las bibliotecas se centran más en la alfabetización informacional y el acceso a la información. El 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; por lo tanto, no es de extrañar que resulte común hoy en día, oír en la jerga bibliotecológica hablar sobre mejores y actuales servicios bibliotecarios como: bibliotecas virtuales, colecciones digitales, derechos de autor en documentos electrónicos, diseminación electrónica de la información, alfabetización informacional.

Es por esto que se menciona que la supervivencia de las bibliotecas será efectiva en la medida que éstas se conviertan en sitios dinámicos, llenos de vida, con espacios flexibles, donde la gente se sienta motivada por el desarrollo de su propio conocimiento. Tendrán que ser lugares llenos de tecnología que faciliten el acceso a todo tipo de conocimiento, dentro y fuera de las cuatro paredes de la biblioteca.

Contexto micro:

Dentro de este contexto la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, desde hace varios años viene incorporándose paulatinamente a las técnicas de la información y la comunicación y es así

como, actualmente cuenta con distintos recursos electrónicos pero que no están siendo difundidos hacia sus usuarios internos (docentes, estudiantes, administrativos) y externos (otras universidades) que frecuentan la Biblioteca.

Existe una limitada gestión y planificación bibliotecaria en lo que respecta a la difusión de sus recursos electrónicos.

Este problema se ocasiona por la poca capacitación al bibliotecario, por parte de los proveedores de las Bases de Datos Electrónicas, que a su vez repercute en el usuario ya que si el bibliotecario no está capacitado no puede difundirlo a sus usuarios.

Limitado conocimiento y poco interés del usuario en la utilización de los servicios electrónicos que brinda la Biblioteca, y, que son fruto del esfuerzo económico que realiza la Universidad anualmente para costear la suscripción.

Deficiente difusión y concienciación por parte de los Docentes de la Universidad, quienes deben ser los promotores del conocimiento de estas herramientas en la elaboración de su pensum de estudio y remitir a sus estudiantes para que usen éstos valiosos recursos de información.

Los efectos que provoca se ven reflejados en la no optimización de los recursos económicos provenientes de la UNIANDES, por el costo de las bases de datos electrónicas.

Utilización de información desactualizada por falta de conocimiento hacen que los usuarios abandonan la búsqueda y empiezan a buscar la información en páginas de Internet que no proporcionan información confiable y de calidad.

1.2.2. Análisis crítico

Una biblioteca es importante, no por el acervo ni por los recursos y herramientas que mantiene a disposición de las personas que acuden a ella, sino por la forma de brindar los servicios que permitan al usuario informarse bien.

Del Diagnóstico Técnico Administrativo preliminar de la Biblioteca, se ha identificado algunas debilidades, entre éstas la carencia de un Plan de Marketing que no ha permitido la difusión de los Recursos Electrónicos, a los usuarios internos (docentes, estudiantes, administrativos) y externos (otras universidades) que frecuentan la Biblioteca por las siguientes razones:

No existe una adecuada gestión y planificación bibliotecaria que permita realizar más actividades que demanda la Biblioteca, entre ellas difusión de sus recursos electrónicos. Esto se da porque no hay una adecuada socialización entre la Biblioteca, Vicecancillería Académica y Docentes, para la adquisición del fondo bibliográfico y paquetes tecnológicos para cada una de las carreras.

Este problema se ocasiona también por la falta de capacitación al bibliotecario, lo que a su vez repercute en el usuario ya que si el bibliotecario no está capacitado no puede difundirlo. Esto se da porque en UNIANDES, no existe un plan de capacitación continua, que de seguimiento al fortalecimiento de las herramientas tecnológicas de la biblioteca.

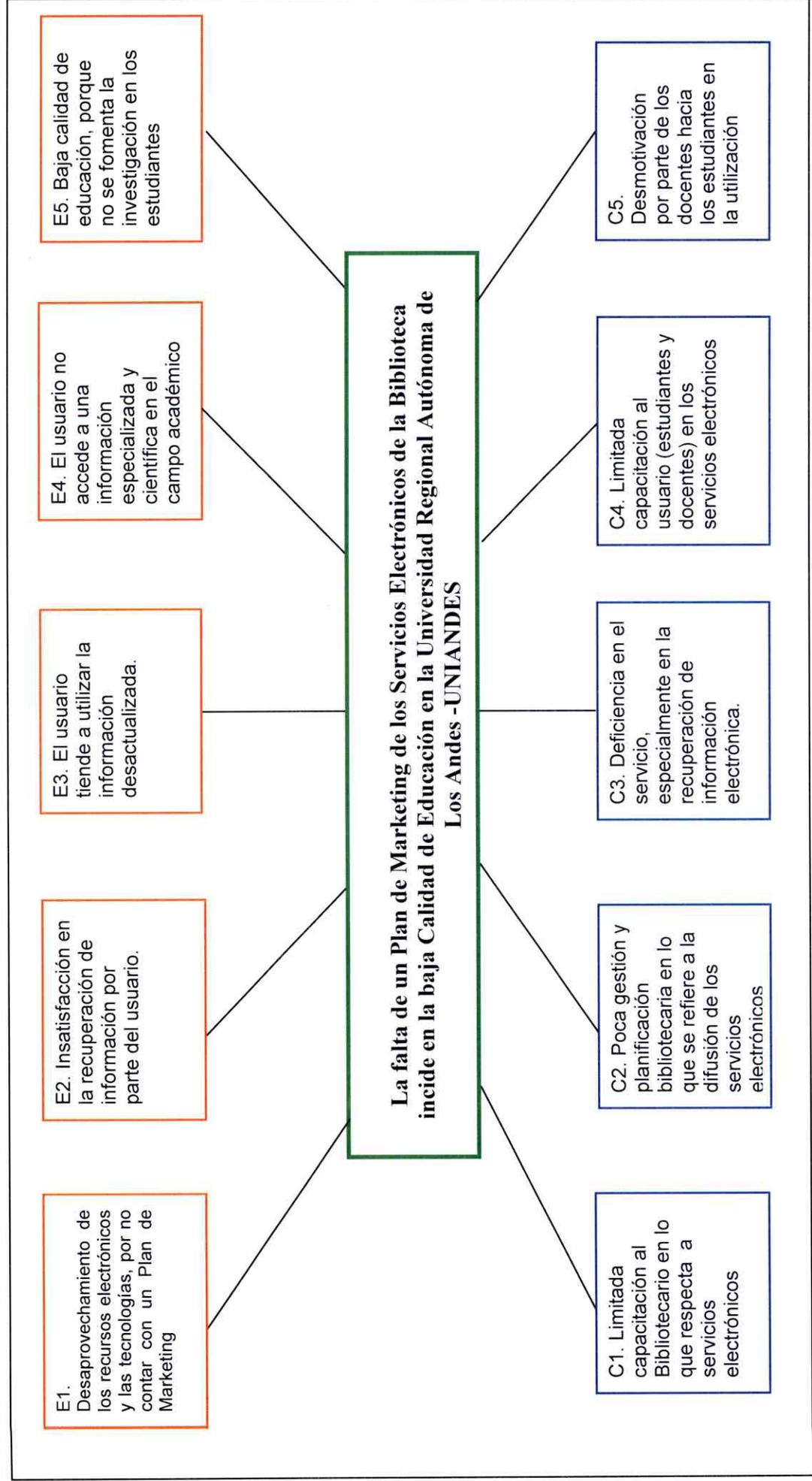
Hay una limitada gestión del personal de biblioteca en la elaboración de material promocional: trípticos, afiches, material impreso y digital que ayude a difundir las herramientas tecnológicas que posee la biblioteca, así

como también deficiente señalización para acceder a las bases de datos electrónicas, así como al fichero electrónico de la Biblioteca, para realizar las búsquedas. No existe señalización de orientación entre las instalaciones de la Biblioteca con el usuario interno y externo.

Falta de conocimiento y poco interés del usuario en la utilización de los servicios electrónicos que brinda la Biblioteca y que son fruto del esfuerzo económico que realiza la Universidad. Porque falta motivación institucional de parte del CID (Centro de Investigación y Desarrollo) en lo que respecta a la investigación del conocimiento, promoviendo proyectos de investigación.

Los efectos que provoca se ven reflejados en la no optimización de los recursos económicos provenientes de la Universidad, por el costo de las bases de datos electrónicas; deficiente servicio de información al usuario; utilización de información desactualizada por falta de conocimiento de los usuarios, los usuarios abandonan la búsqueda y empiezan a utilizar los ficheros electrónicos para otros fines.

ÁRBOL DE PROBLEMA



1.2.3. Prognosis

La Educación Superior se encuentra atravesando un cambio muy radical, en que se encuentra inmersa la ciencia, la investigación, la cultura, y la tecnología, por lo cual los servicios de la biblioteca son esenciales para innovar el proceso enseñanza- aprendizaje de los futuros profesionales.

La falta de un Plan de Marketing de los servicios electrónicos de la Biblioteca, incidirá en la calidad de la Educación de los estudiantes, profesores, investigadores y público en general, que acude a esa Unidad de Información lo que, limitará el número de usuarios y causará la insatisfacción general, por lo tanto, al no cumplirse con estas exigencias tan vitales, se obtendría como consecuencia una baja calidad de la Educación Superior y no se cumpliría con los perfiles profesionales que exige la sociedad actual, de igual manera los procesos de servicios electrónicos bibliotecarios se verían afectados y su resultado incidiría directamente en la acreditación de carreras y Universidades.

1.2.4. Formulación del problema

¿La falta de un Plan de Marketing de los servicios electrónicos de la Biblioteca, incide en la baja calidad de educación de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cómo repercute la limitada capacitación al bibliotecario en el desaprovechamiento de los recursos electrónicos y la tecnología?
- ¿Cómo incide la limitada gestión y planificación bibliotecaria en la insatisfacción en la recuperación de información por parte del usuario?
- ¿De qué manera influye la deficiencia en el servicio, especialmente en la recuperación de información electrónica, en el usuario al utilizar la información desactualizada?
- ¿Cómo determinar la poca capacitación al usuario (estudiantes y docentes), en la búsqueda de la información científica, si se limitan únicamente a buscadores de internet, como google, wikipedia, rincón del vago, etc.?
- ¿Cómo afecta la desmotivación por parte de los docentes hacia los estudiantes en la calidad de la educación, porque no se fomenta la investigación?

1.2.6. Delimitación del problema

Delimitación conceptual:

Este trabajo de investigación se enmarca en el campo de las Ciencias Sociales, en el área de Bibliotecología, y el aspecto a analizar, es la optimización de los servicios electrónicos de la Biblioteca y su incidencia en la calidad de educación de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.

Delimitación espacial:

La investigación se realizó en la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes - UNIANDES, ubicada en la Provincia del Tungurahua, Cantón Ambato, vía a Baños. Kilómetro 5 ½.

Delimitación temporal:

Este trabajo se realizó durante los meses de Agosto a Diciembre del 2011.

1.3. JUSTIFICACIÓN

“La Biblioteca constituye el corazón de la Universidad” y por ende ocupa un lugar especial, ya que sirve para concretar funciones y gestiones que realiza la Universidad, dentro del marco de la enseñanza, la investigación y la creación de nuevo conocimiento.

La Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, tiene como misión atender las demandas de información y apoyo bibliográfico de docentes, estudiantes, investigadores y personal administrativo de la Universidad, que requieren de sus servicios. Ofrece información

procesada, actualizada y oportuna, a fin de satisfacer con calidad las necesidades de consulta, investigación, enseñanza-aprendizaje y difusión de la cultura. De acuerdo a esto, la Biblioteca aparece como la herramienta esencial e insustituible en el proceso de enseñar y aprender.

Con el arribo de la denominada era de la información, los medios electrónicos han llegado a ocupar un lugar imprescindible en la comunicación y la transmisión del conocimiento, y por ende en la actividad que realizan las bibliotecas y los bibliotecarios como gestores de la información. Los cambios en las unidades de información consideran no sólo los aspectos tecnológicos, propios de la gestión, sino también los cambios de actitud de la sociedad en su conjunto y, especialmente del sector al cual se pretende servir.

Para responder a esta demanda de información de la sociedad, la Biblioteca, debe considerar interfaces tecnológicas y normativas bibliotecarias con sus usuarios, ya que de lo contrario no podrá sobrevivir ofreciendo solamente catálogos tradicionales y bases de datos con referencias bibliográficas, cada vez más se vuelve exigible disponer de recursos electrónicos (información electrónica) que ayuden a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

La Calidad en las Bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de *Calidad*, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La Gestión de la *Calidad* define la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la *Calidad* en la biblioteca.

Con la difusión de los recursos electrónicos en la Biblioteca de la UNIANDES, se permitirá brindar servicios de calidad a los usuarios internos (docentes, alumnos y personal técnico y administrativo) de la Universidad que frecuentan la Biblioteca. Por otro lado servir de apoyo a los docentes de la Universidad, para la elaboración de los planes de estudios que imparten regularmente en sus cátedras.

Llegar a los usuarios reales y potenciales con la información debidamente organizada, actualizada, automatizada y oportuna a través de la página Web de la Universidad, será una forma de motivar el hábito a la lectura y contribuir a la investigación, la docencia, el aprendizaje y la proyección social del usuario. Con esto se pretende además aprovechar los recursos electrónicos y la plataforma tecnológica que existe en la Biblioteca de la Universidad y mejorar la calidad de atención a los usuarios.

La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y 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.

La importancia de la Biblioteca como Centro de Transferencia, radica en promocionar la información contenida en formato digital, optimizando de esta manera la plataforma y los recursos tecnológicos que dispone la Universidad Regional Autónoma de Los Andes y satisfaciendo en mayor medida las expectativas de los usuarios. Es decir, construyendo una base

de datos en la que se incluyan, con la mayor precisión, las descripciones de los materiales que cada año se publican y así como las descripciones existentes en el sistema manual convertidas a soporte informático.

Es factible desarrollar esta investigación porque se cuenta con los recursos electrónicos y el apoyo de las autoridades de la Universidad, en lo que respecta a costear las suscripciones anuales de las Bases de Datos Electrónicas y para retribuir el costo, lo óptimo es realizar una excelente difusión de todos estos servicios.

Los beneficiarios directos serán especialmente los estudiantes, docentes, y personal técnico y administrativo de la Universidad, quienes acuden frecuentemente en búsqueda de información oportuna y actualizada.

El impacto radica en que la Biblioteca tendrá una identidad definida y se encaminará a un rumbo con metas claras, bajo la nueva visión, misión, objetivos y principios formulados para la aplicación de la presente propuesta y los futuros planes y proyectos que se entablen para el desarrollo de la Biblioteca y por ende se mejorará la calidad de Educación tanto de directivos, empleados, docentes, estudiantes y en si la comunidad universitaria.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Indagar la utilización de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca para optimizar la Calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-

1.4.2. Específicos

- Diagnosticar el uso de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca por parte de los usuarios de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-

- Analizar la incidencia de los Servicios Electrónicos con que cuenta la Biblioteca para optimizar la Calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES -

- Elaborar un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca, como propuesta de difusión para satisfacer las demandas de información al usuario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En una investigación inicial realizada en la Biblioteca de UNIANDES se ha podido constatar que existe una tesis relacionada con la difusión de los recursos electrónicos como mecanismo de satisfacción de información al usuario, cuyo tema es: **“MODELO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA Y DIFUSIÓN DE LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLÍVAR”**, de la Autora : Silvana Ayala Pozo (2010), en el que concluye: Que se debe promover e incentivar la utilización de las bases de datos electrónicas que dispone la Biblioteca de la Universidad ya que son de utilidad para los usuarios porque contienen información confiable y actualizada.

Roberto Canales, (2006), en su tesis doctoral titulada: **“IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE CON APOYO DE LA TICS, QUE RESULTEN EFICIENTES Y EFICACES”**, La investigación se sitúa en una perspectiva metodológica de investigación interpretativa; cuyo objetivo fundamental es identificar factores que faciliten el desarrollo de buenas prácticas didácticas con el apoyo de las Tics.

Manuel Fandos Garrido, (2003) en su tesis doctoral titulada: **“FORMACIÓN BASADA EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: ANÁLISIS DIDÁCTICO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE”**, la investigación se

orientó al logro de los siguientes objetivos: Analizar el uso de la tecnología en la reestructuración de los procesos formativos (cambiar los roles de los estudiantes y los profesores en la organización de la clase).

Maye, Salas Santacruz, (2010) en su tesis de Magister en Gerencia de la Educación Abierta titulada: **“USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TICs EN LA LABOR DOCENTE ENFOCADA HACIA LA ENSEÑANZA SECUNDARIA”**, concluye: Que la utilización de la tecnología en las aulas será de beneficio para el docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Luz Marina Aguirre Paz, (2011) en su tesis de Maestría en Gestión de la Educación titulada: **“PROYECTO DE POSGRADO: MAESTRÍA EN FORMACIÓN DE TUTORES ON LINE, QUE SATISFAGA LA CALIDAD DE LA PREPARACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DOCENTE QUE ESTA MODALIDAD REQUIERE”**, en su trabajo investigativo concluye: Que el acelerado e innovador desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, viene impactando en diversas esferas de la vida institucional, comercial, política y social. Así como también ofrecer un adecuado uso a los medios tecnológicos que han tenido una muy buena acogida por parte de los docentes del nuevo siglo.

Juan Álvarez Gavilanes, (2009) en su tesis de Maestría en Gestión de la Educación titulada: **“PLANES DE MEJORA Y CALIDAD DE LAS FUNCIONES UNIVERSITARIAS EN UNIANDES”**, en su trabajo investigativo concluye: Que el incremento de la dotación de recursos didácticos y aplicación del Modelo Educativo UNIANDES, mediante la aplicación de metodologías alternativas e innovadoras de enseñanza – aprendizaje, con el predominio de la metodología investigativa y el aprendizaje por proyectos, ha contribuido al aseguramiento de su calidad y se ha establecido en la comunidad universitaria como un proceso continuo para viabilizar el cumplimiento del direccionamiento estratégico

de nuestro compromiso social y la rendición de cuentas a ese nivel, lo que nos obliga a proyectar en breve el diseño de las imágenes del futuro deseado, que como desafío nos mantenga en la acción de la dinámica del mejoramiento continuo.

Los documentos señalados sirvieron como referente para el trabajo que se ha ejecutado.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se enmarca en el enfoque crítico – propositivo, pues no es suficiente conocer una simple información de la realidad determinada, sino analizarla, comprenderla y a partir de ello buscar alternativas posibles de solución, con la participación misma de los involucrados, como lo señala Herrera, Luis; Medina, Arnaldo y Naranjo, Galo (2008)

Se parte del hecho que la sociedad no es estática, sino está en permanente transformación y en procesos de construcción permanente y en ella los integrantes de la comunidad educativa como representantes de esta realidad, interactuando para transformar esa situación, aplicando metodología adecuada, buscando opciones de solución a partir del análisis del contexto en el que se desenvuelve los integrantes de la educación.

El desarrollo tecnológico ha traído consigo una revolución en el trabajo de las bibliotecas, desarrollándose a partir de la segunda mitad del siglo XX, especialmente en las últimas décadas, con el uso de las nuevas tecnologías y como respuesta a los cambios sociales y culturales de las diversas sociedades.

Según Bartolomé A. (2000). La “Sociedad de la Información”, en general y las nuevas tecnologías en particular inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo educativo. Las nuevas generaciones van asimilando de manera natural esta nueva cultura que se va conformando y que para nosotros conlleva muchas veces importantes esfuerzos de formación, de adaptación y de “desaprender” muchas cosas que ahora “se hace de otra forma” o que simplemente ya no sirven. Los más jóvenes no tienen el peso experiencial de haber vivido en una sociedad “más estática” (como nosotros hemos conocido en décadas anteriores), de manera que para ellos el cambio y el aprendizaje continuo para conocer las novedades que van surgiendo cada día es lo normal.

Pues precisamente el uso y disfrute de los medios tecnológicos, permitirá realizar actividades educativas dirigidas a su desarrollo psicomotor, cognitivo, emocional y social.

Según Calvo, Marisel (2006) “la filosofía de la educación, como concepción general del mundo educativo, en sus múltiples mediaciones, y en sus competencias varios, incluyendo la evaluación, en general, y la de impacto, en particular, posee una misión ineludible: encauzar el proceso formativo con sentido cultural y complejo, y con visión prospectiva para estar en condiciones de guiar racionalmente y con gran sensibilidad nuevos diseños de instrucción y formación humanas, capaces de vincular indisolublemente los mundos de la escuela, de la vida y del trabajo, así como la posibilidad de poder sistemáticamente evaluar su comportamiento y eficiencia”.

La educación no puede verse sólo como la disciplina responsable de transmitir valores y conocimientos a través del devenir histórico. Es función de la filosofía dotarla de una base cosmovisiva, es decir, como filosofía de la educación, capaz de integrar en sistema dinámico y sinérgico los momentos disciplinarios, interdisciplinarios,

multidisciplinarios y transdisciplinarios, sobre la base de la cultura, en tanto la encarnación de la actividad humana, en las cuatro aristas que la califican: valor, praxis y comunicación y sus status de medida de ascensión humana.

A una visión filosófica de la educación, con sentido cultural, le es inherente una actitud crítica constructiva de la realidad natural y social, en relación con el ser humano. Por eso está en condiciones de unir en estrecho haz la teoría con la práctica y abordar la realidad subjetivamente, sin perder el sentido contextual y las contradicciones en que transcurre como proceso dialéctico, en pos del desarrollo cultural humano.

Por eso asume cada evento pedagógico como momento de la formación del hombre, con ciencia y conciencia, es decir, no separa conocimiento y valor, tan común en los tiempos que corren, imbuidos por un paradigma que la realidad educativa misma se ha encargado de quebrar, por su esterilidad e incapacidad para diseñar planes educativos sustentables y abiertos a las necesidades reales.

De ahí los significados que se le atribuye a la calidad de educación, dependerá de la perspectiva social y teórica desde la cual se hacen, de los sujetos que la enuncian (profesores, padres de familia, estudiantes, sectores educativos, Estado) y desde el lugar en que se realiza.

En la conferencia regional de la UNESCO, realizada en la Habana en 1996, sobre la Calidad de la Educación Superior, se planteó que la calidad podría definirse como la adecuación del ser y del quehacer de la educación superior, a su deber ser.

La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional, que incluye características universales y particulares que aluden a la naturaleza de las instituciones y a los problemas que se plantean en

relación con los distintos contextos sociales en el marco de prioridades nacionales, regionales y locales.

En la propuesta del CEAACES, la calidad de la educación superior está ligada al conjunto de factores que inciden en la formación profesional, el modo de producción del conocimiento, la construcción de valores morales y éticos y su difusión social, a partir del logro de los fines, objetivos y metas consignados en la Visión, Misión y el Plan Institucional, referidos al cumplimiento de los Principios, Características y Estándares de Calidad para las instituciones de educación superior del país.

La búsqueda y acceso a la calidad en educación superior no es un proyecto finito, es más bien un camino que la comunidad de un centro de educación superior debe transitar empeñando todos los esfuerzos posibles. Implica trabajar cada vez mejor, perfeccionando cada proceso, cada actividad, cultivando la cultura de hacer bien las cosas. La calidad es un compromiso y una responsabilidad de todos.

La calidad en educación superior involucra capacidad concreta para incidir en los cambios que requiere la sociedad para hacerla más próspera, justa, equitativa y solidaria. Implica también la posibilidad de intervenir en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos.

Desde sus dimensiones políticas y pedagógicas, es necesario replantear el derecho a la educación superior que tienen todas las mujeres y hombres ecuatorianos, para referirlo no solo al acceso, sino también a las características que denoten mejoramiento sostenido, comprendiendo que ello posibilitará no sólo el éxito de los graduados sino una mayor contribución de los sujetos sociales al desarrollo cultural, político, socio – económico y ambiental del país.

Desde esta misma perspectiva, también es necesario considerar la importancia que tiene en la calidad de la educación superior la participación de los distintos actores sociales en los procesos de planificación, desarrollo y evaluación.

De esta manera se asegura mayor pertinencia y rigor en la oferta de servicios y por tanto una educación más significativa, mejor correspondencia con el mercado laboral y más elevada capacidad de contribución al desarrollo del país con enfoque humano.

Finalmente, la calidad no tendría sentido si es que no incidiera en los procesos de transformación social. La calidad del trabajo universitario implica capacidad concreta para incidir en los cambios que requiere la sociedad actual, para hacerla más productiva, equitativa, justa y solidaria.

2.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Los usuarios de las bibliotecas son seres investigativos, crean su propio conocimiento para solucionar sus problemas, por lo que los cambios científicos y tecnológicos que se desarrollan en las bibliotecas ayudarán en la formación continua de un individuo, lo que concuerda con lo que señala:

HINOJAL, Alonso *“La formación profesional debe lograr una preparación para la investigación, el desarrollo, la aplicación y la transferencia de tecnologías adecuadas a los contextos, lo que implica una formación que responda a la magnitud de los cambios y transformaciones y permita un rápido accionar con criterio propio”*.

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El Art. 385 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad, entre otras desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

El Art. 386 del mismo cuerpo legal establece que el sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales.

El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

Mediante publicación en el Registro Oficial No. 298, de fecha 12 de octubre del 2010, se expidió la Ley Orgánica de Educación Superior, la cual manifiesta en su artículo 182: “De la Coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva.- La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, es el órgano que tiene por objeto ejercer la rectoría de la política pública de educación superior y coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior.

Estará dirigida por el Secretario Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, designado por el Presidente de la República.

Esta Secretaría Nacional contará con el personal necesario para su funcionamiento.”

Mediante el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 517 de fecha 15 de octubre de 2010, se aprobó la fusión de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT) a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Actualmente el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) de acuerdo a la LOES, es el organismo responsable de regular la condición de las instituciones de educación superior de nuestro país, respecto a la calidad en su funciones fundamentales.

Según el Art. 93.- de la LOES. El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.

Bajo este antecedente, se debe indicar que esta nueva ley es mucho más exigente, en la cual las instituciones están obligadas a trabajar por el aseguramiento de la calidad en sus procesos educativos y por ende la calidad en la formación de profesionales.

Una definición más clara respecto a la calidad en la formación de profesionales, la presenta la Ley Orgánica de Educación Superior, al

hablar del principio de pertinencia como: "...la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural" (LOES, 2010)

La infraestructura educativa, tanto investigativa y tecnológica también es indispensable en la formación de profesionales aptos para afrontar los cambios y requerimientos de la sociedad, cuyas características serán las propicias para desarrollar un buen trabajo educativo, procurando así también que los recursos sean los suficientes en cuanto a número, calidad, actualidad, entre otros aspectos más.

En fin, la calidad en la formación profesional resulta de la eficiente estructuración de todo un sistema educativo que responde a una sociedad en constante evolución y por ende de cambiantes y mayores exigencias; lo cual constituye un gran reto para la educación superior, la cual debe abrirse a nuevas formas y necesidades de estudio que satisfagan la demanda de los estudiantes con dificultades para una asistencia normal y cotidiana.

El Plan Nacional para el Buen Vivir, es una proyección del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 en perspectiva hacia el 2013, en tal sentido recrea sus objetivos, fundamentos, políticas y estrategias, y plantea nuevos retos orientados hacia la materialización y radicalización del proyecto político del gobierno nacional.

En su objetivo No. 2 orientado a mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía que incluye temas de educación y TIC, se destaca la política de promoción al acceso a la información y a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación para incorporar a

la población a la sociedad de la información y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía.

Entre una de la estrategias para llevar a cabo este plan consta transformación de la educación superior y transferencia de conocimiento en ciencia - tecnología e innovación.

Así como también se menciona una estrategia de Conectividad y telecomunicaciones para construir la sociedad de la información.

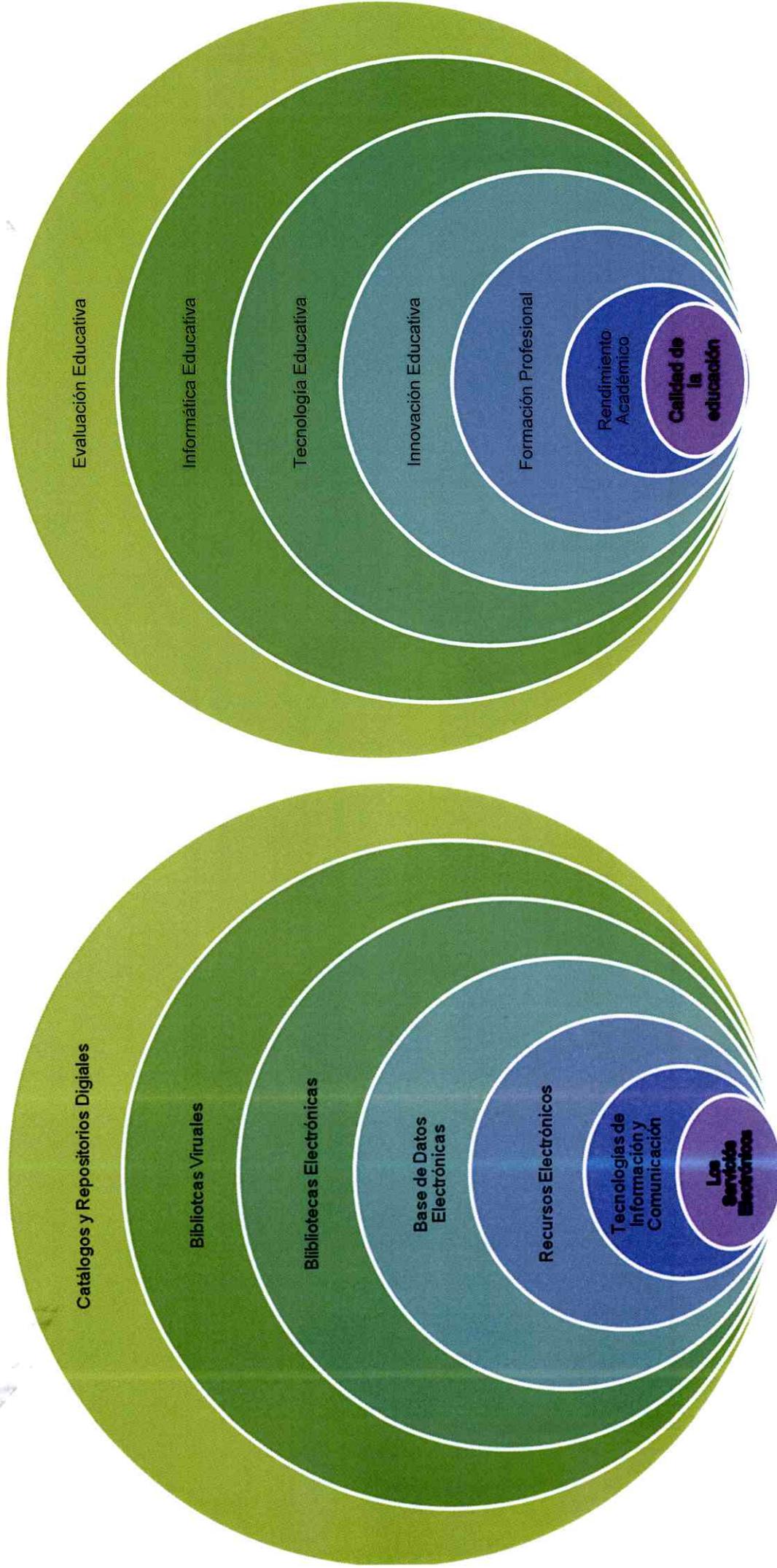
Según el Estatuto de la Universidad, en el CAPÍTULO I de la COMISIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, en el Art. 59, literales c y e, tiene como función la Biblioteca: Asesorar y coordinar acciones con las unidades académicas de la universidad, en relación con los programas de educación continua a favor de la comunidad y apoyar a la educación básica, media, universitaria y de educación continua en el país.

2.5. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

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

Red de inclusiones conceptuales

2.5 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

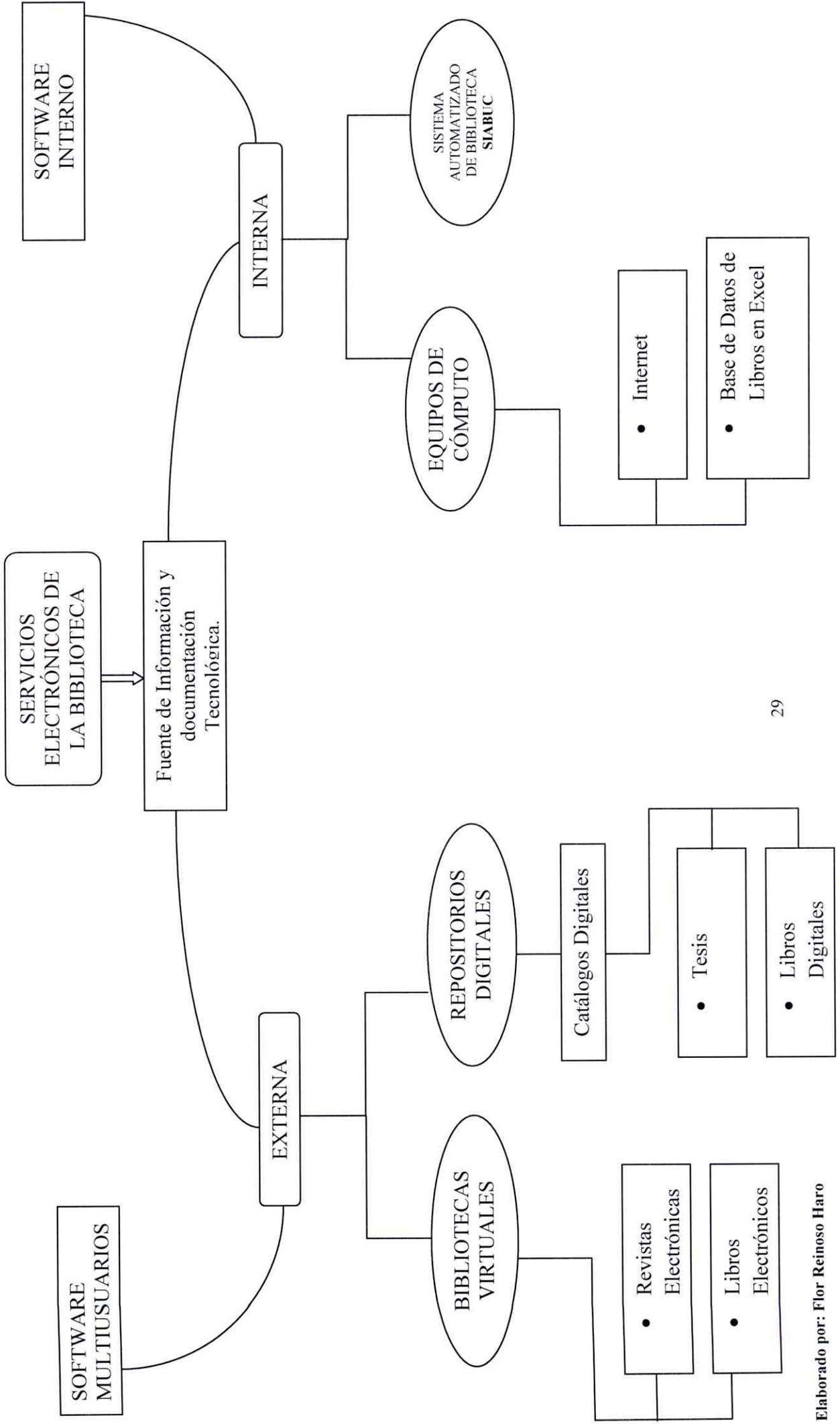


VARIABLE INDEPENDIENTE

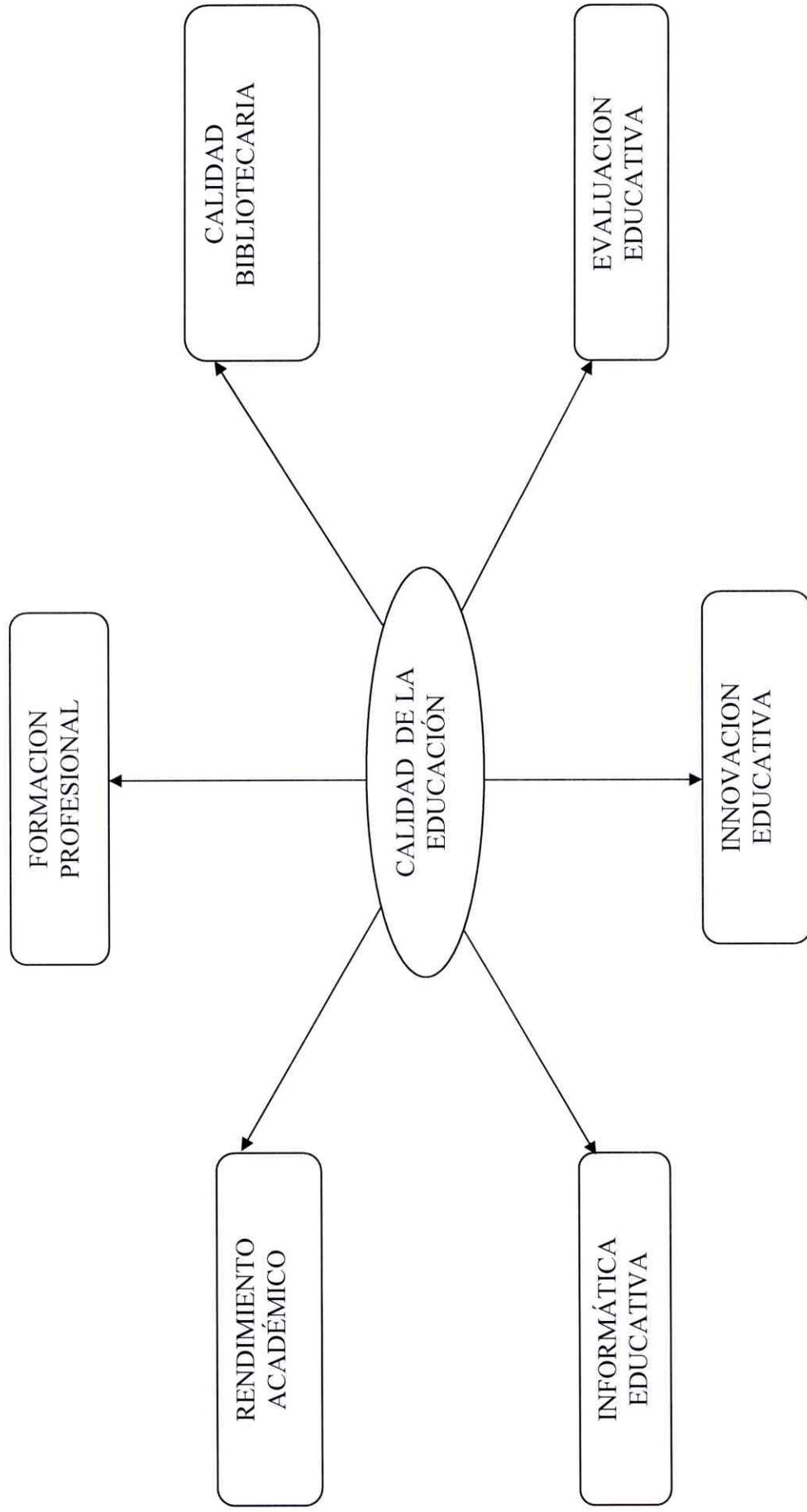
VARIABLE DEPENDIENTE

Ilustración 2. Categorías Fundamentales

CONSTELACION DE IDEAS. VARIABLE INDEPENDIENTE



CONSTELACION DE IDEAS. VARIABLE DEPENDIENTE



Elaborado por: Flor Reinoso Haro

Ilustración 3. Constelación de ideas

2.5.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA CIENTÍFICA

Conceptualizaciones que sustentan la variable independiente:

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Actualmente las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC están sufriendo un desarrollo vertiginoso, esto está afectando a prácticamente todos los campos de nuestra sociedad, y la educación no es una excepción. Esas tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente. Durante todo el desarrollo de este trabajo se abordará los temas que a juicio, son de gran importancia para conocer las tecnologías de la información y la comunicación y su uso como una herramienta para fortalecer el desarrollo de la educación.

Las tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información.

Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal + proyector multimedia), los blogs, wikis, podcast y, por supuesto, la web.

Para todo tipo de aplicaciones educativas, las Tic son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices.

Las tecnologías de información y comunicación tienen como características principales las siguientes:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) en la Educación contribuyen a:

- Facilitar el intercambio, estructuración y actualización de contenidos;
- Estandarizar actividades de apoyo;
- Hacer más interesante el aprendizaje;
- Optimizar y flexibilizar el tiempo de la enseñanza;
- Promover la interactividad;
- Hacer que el profesor se convierta en facilitador de aprendizajes.

La educación es parte integrante de las nuevas tecnologías y eso es tan así que un número cada vez mayor de universidades en todo el mundo está exigiendo la alfabetización electrónica como uno de los requisitos en sus exámenes de acceso y de graduación, por considerar que es un objetivo esencial preparar a los futuros profesionales para la era digital en

los centros de trabajo. (Joyanes Aguilar, "Historia de la Sociedad de la Información. Hacia la sociedad del Conocimiento" en *R-evolución tecnológica*. U. de Alicante: Alicante, 2003).

A medida de conclusión puedo, decir que con el uso de las Tic en la educación se puede lograr despertar el interés en los estudiantes y profesores por la investigación científica y posibilitar el mejoramiento de las habilidades creativas, la imaginación, habilidades comunicativas y colaborativas pudiendo acceder a mayor cantidad de información y proporcionando los medios para un mejor desarrollo integral de los individuos.

También podemos agregar que el uso de las Tic en la educación, se está convirtiendo en una realidad que obliga a los sistemas educativos a tomar posiciones ante la misma.

RECURSOS ELECTRÓNICOS

Recurso es un término genérico usado en diferentes contextos y que indica la existencia de algo que puede ser aprovechado de manera utilitaria. La definición nos dice que es un "medio al que se recurre para algo".

Electrónico es un término originado en aquel que designa a la disciplina "electrónica", que unido al sustantivo recurso pone el acento en la modalidad de acceso al documento. Esto es, que debe ser "leído" a través de un equipo desarrollado con tecnología electrónica.

"La definición de recursos electrónicos en la Internacional Standard Bibliographic Description, ISBD y en las Reglas de Catalogación

Angloamericanas, AACR2 se aplica a una amplia gama de recursos: bases de datos de todo tipo (bibliográficas, numéricas, de imágenes, etc.), ya sean en soporte magnético, en soporte óptico o de acceso remoto, servicios en línea, revistas y libros electrónicos, todo tipo de recursos de Internet, como sitios Web, páginas Web, listas de distribución, etc. , y que pueden presentarse en una gran diversidad de formatos (html, Word, pdf, ppt, etc.). La única condición para decidir que se trata de un recurso electrónico es que sea controlado por un computador.”

“La gestión de los recursos electrónicos de distinto tipo (libros-e, revistas-e, bases de datos, sitios Web, etc.) se ha convertido en una necesidad para bibliotecas y centros de documentación. Las características de estos recursos hacen que precisen un tratamiento especial desde el punto de vista de su selección, adquisición, catalogación y publicación respecto a la forma en que se tratan los materiales tradicionales impresos. Por otra parte, los propios recursos electrónicos y las técnicas para su tratamiento se ven afectadas por los continuos avances en las tecnologías de la información.

Esto obliga a los profesionales de la información a mantener conocimientos actualizados sobre las características de los recursos electrónicos y las herramientas y tecnologías disponibles para facilitar su gestión y las metodologías y recomendaciones para su organización y evaluación. **(SEDIC. Gestión y organización de recursos electrónicos. 2008)**

En síntesis el establecimiento de criterios para la selección de los recursos electrónicos es imprescindible, así como la realización de evaluaciones cuantitativas del uso real que los usuarios hacen de los recursos, pero también en qué medida son útiles a sus intereses, qué impacto producen y cuál es su grado de aceptación. Esta evaluación permanente y ajustada es una garantía para el rendimiento del servicio.

De esta manera, frente a la competencia que tiene Internet en la actualidad, con el servicio de acceso a recursos electrónicos en red se ofrece mayor rigor, confianza y seguridad en la información.

BASE DE DATOS ELECTRÓNICAS

“Es un conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible por computador. Cada registro constituye una unidad autónoma de información que puede a su vez estar estructurada en diferentes campos o tipos de datos que se recogen en la base de datos. Una base de datos se crea y mantiene de forma continuada con el objetivo de resolver necesidades de información concretas de un colectivo, una organización o el conjunto de la sociedad.

Hay diversos modelos de bases de datos (relacionales, orientadas a objetos, en red, documentales, jerárquicas, planas, etc.). Quizá los dos modelos son los más utilizados hoy en día y los que más nos interesan desde el punto de vista de gestión de información y son las bases de datos relacionales y las bases de datos documentales”. **(MARTÍNEZ USERO, José Ángel. Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas. Alfagrama Ediciones. Buenos Aires, 2007)**

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA

“Una biblioteca electrónica es una institución documental que funciona y se organiza como una entidad informativa individual. Proporciona acceso a colecciones controladas de objetos físicos de información, y ha mecanizado sus tareas de gestión y tratamiento documental a través de un programa de automatización. Como cauce de difusión de su fondo

documental ha generado catálogos en línea de acceso público, que se constituyen en los servicios emblemáticos del centro”.

La biblioteca electrónica es “aquella que cuenta con sistemas de automatización, que le permiten una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda, principalmente en papel. Así mismo, cuenta con sistemas de telecomunicaciones que le permitirán acceder a su información en formato electrónico, de manera remota o local”.

En la actualidad y en mayor medida, los servicios de información de las universidades deben adaptarse a las nuevas necesidades y hábitos de los usuarios así como ofrecer lo que demandan los nuevos sistemas de docencia y aprendizaje, donde el acceso al texto completo del contenido es una de las prioridades que afecta a la realidad de muchos centros de información. Estas necesidades plantean un cambio en la manera de proveer los servicios a los usuarios haciéndolo a través de las nuevas tecnologías de información y desarrollando así bibliotecas electrónicas en las universidades, para continuar con su labor principal de informar y formar. **(AGUSTIN LACRUZ, María del Carmen. Bibliotecas digitales y sociedad de la información, 2005.)**

En resumen, estamos en un periodo de cambios rápidos en los servicios bibliotecarios y necesitamos replantear y reinventar constantemente lo que somos. La biblioteca del futuro se interesará tanto de añadir valor a los recursos de información y ofrecer apoyo a los usuarios como por actuar de conservadora del material impreso. Estos serán los enormes retos a los que necesitaremos hacer frente si queremos encontrar nuestro lugar en la sociedad del conocimiento.

BIBLIOTECAS VIRTUALES

Según, López Guzmán (2000) "Biblioteca virtual, es aquella que hace uso de la realidad virtual para mostrar una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional. Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones".

Se denominan **biblioteca virtual** a las bibliotecas cuya base de datos está situada en Internet, datos que pueden ser consultados a través de la red.

Es importante considerar que en el concepto de biblioteca virtual está presente el efecto de la integración de la informática y las comunicaciones cuyo exponente esencial es Internet. No se trata solamente de que los contenidos estén en formato digital lo que prevalece en el concepto de biblioteca digital. Los contenidos digitales son una parte necesaria pero no suficiente.

Un Sistema innovador de educación, orientado a mejorar la comunicación, incentivar el aprendizaje interactivo y personalizado, el análisis crítico y enfatizar el trabajo individual y en equipo, a través de Internet. Un medio para que el estudiante pueda cursar asignaturas desde la Red, enviar preguntas concretas o participar en grupos de discusión, navegar a través de las páginas electrónicas y obtener bibliografía, material didáctico, simulaciones y videos. Todo esto le proporciona, al estudiante, mayor riqueza de conocimientos y reduce la distancia geográfica.

Además de ser una novedad para las instituciones ofrece una oportunidad de incalculable valor para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La Biblioteca Virtual pretende ser un espacio vivo y dinámico para el trabajo, la búsqueda de información, el diálogo y el intercambio. Donde la información se renueva y enriquezca constantemente. Para poder conseguir los objetivos planteados hemos diferenciado varias partes en la Biblioteca Virtual de Tecnología Educativa.

Una primera parte de documentación y recursos, en la que se han incluido la sección de Web de INTERNET, Revistas electrónicas y Documentos. Pretenden ser secciones aglutinadoras de documentación dentro de nuestro ámbito relacionada a la aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como de canalización a otros recursos accediendo a otros enlaces previamente seleccionados.

Una segunda parte de comunicación e intercambio donde todos aquellos que lo deseen puedan comunicarse sincrónica y/o asincrónicamente para debatir, intercambiar, difundir, conocimientos, experiencias e información relacionada con la Educación.

Una tercera parte dedicada al trabajo colaborativo. Es la llamada zona de trabajo, en la cual se pretende fomentar el trabajo individual o en grupo y promover y facilitar la colaboración en proyectos comunes de investigación.

Como también existe una serie de elementos que nos puedan ayudar a desarrollar y entender aun más el uso de INTERNET en el Proyecto Biblioteca Virtual, estos son:

Web de INTERNET

Este espacio está dedicado a proporcionar enlaces a diferentes URLs donde encontrar recursos y materiales: recursos educativos que promueven la integración curricular de la tecnología de la información; secciones destinadas a explicar los recursos de INTERNET; información,

materiales y herramientas relacionadas con aspectos técnicos de la informática; contenidos sobre el diseño, elaboración y evaluación de materiales didácticos hipertextuales y multimedia, etc.

En él se incluyen:

Grupos de investigación sobre Tecnología Educativa cuyos trabajos se centran en las Nuevas Tecnologías de la Información aplicadas a la educación y a la formación en el diseño, desarrollo y elaboración de materiales didácticos y medios interactivos para la formación basados en la aplicación de las Nuevas Tecnologías.

Espacios gestionados para las instituciones y para la BV. Son espacios que tienen como finalidad dinamizar el uso de INTERNET en el mundo educativo, en los campos más diversos desde la administración, la investigación, la escuela o la educación familiar. Pone a disposición del sistema educativo materiales y recursos para facilitar y mejorar las actividades de enseñanza y aprendizaje.

Páginas de estudiantes y docentes que centran sus líneas de trabajo en la aplicación de INTERNET a la Educación y donde, entre otras cosas, aportan recursos y materiales didácticos para la docencia.

Relación del resto de Bibliotecas Virtuales que también participan de esta iniciativa de Red y en las que podemos encontrar materiales que pueden ser utilizados en la enseñanza.

Hemerografía

Se selecciona aquellas revistas publicadas solo en formato electrónico o que aunque se editen impresas lo hacen a la vez electrónicamente. Son revistas que pretende mantener informados a estudiantes, profesores, directores, y coordinadores que estén interesados en esta área de tecnología.

Documentos

Se recogen trabajos, documentos, artículos, que reflexionen, investiguen, informen, sobre temas relacionados con la aplicación de las Nuevas Tecnologías en la educación. Previamente son analizados y seleccionados por un grupo de trabajo dedicado a ello. Normalmente son realizados por miembros pertenecientes a los grupos de investigación de Tecnología Educativa.

Buscar

La documentación residente en todas las Bibliotecas virtuales residentes en la Red es indexada con metacaracteres a una carpeta o centro de acopio, a fin de facilitar los procesos de búsqueda de información. Así se ofrece la posibilidad de búsqueda de documentación a otras Bibliotecas Virtuales, así como en la nuestra propia, a través de los metacaracteres introducidos. Esta posibilidad se extiende a otros muchos servidores. Para ellos se facilitarán los descriptores utilizados.

Comunicación e Intercambio

Foros

El hecho de que la Comunidad Virtual de Tecnología Educativa surja a partir de una lista de distribución dedicada a promover el intercambio de información y fomentar el debate y la reflexión sobre la aplicación de las Nuevas Tecnologías a la educación, cabría esperar que se le diera un espacio para que desde ella se pudiera acceder a todos aquellos foros o listas de distribución relacionados con las Nuevas Tecnologías y la educación.

Cartelera de anuncios

La cartelera de anuncios pretende, con la colaboración de todos, que estemos al día de cualquier tema sobre las Nuevas Tecnologías aplicadas

a la Educación. Para ello está dividido en tres espacios. Un primer espacio, libro de visitas, donde visitantes y/o colaboradores puedan registrarse y pasar a formar parte de una base de datos de sus usuarios del ámbito que nos ocupa, etc. Un segundo espacio donde encontrar anunciados los congresos y demás eventos que se vayan realizando. Y un tercer espacio que pretende ser un tablón público en el cual se pueda anunciar cualquier tipo de información, así como aquellos links interesantes o enlazar con páginas personales.

Chat

Espacio de comunicación sincrónica que permitirá realizar reuniones virtuales en tiempo real. Para especificar la hora y el día de la reunión se anunciará en el tablón público en un espacio dedicado a ello.

Si habilitará un canal especialmente dedicado a estas reuniones y un interface Web que explicará su funcionamiento así como la accesibilidad a la herramienta.

Mail

Lugar donde se facilitan direcciones de correo electrónico a las cuales dirigir sugerencias, opiniones, ideas, consejos, etc. sobre la Biblioteca Virtual.

Trabajo colaborativo

Zona de trabajo

Este pretende ofrecer a través de la red espacios de trabajo en grupo. Esta herramienta permite compartir documentos, que los miembros del equipo puedan hacer revisiones al mismo documento, hacer sugerencias, y llevar a cabo proyectos de investigación comunes.

Base de datos

Es un servicio que permite, en primer lugar, que todos aquellos interesados puedan registrarse en la Biblioteca Virtual y así crear entre todos una base de datos sobre los visitantes y colaboradores para así, y en segundo lugar, poder contactar con ellos de manera rápida y eficaz a la vez que acceder a sus páginas personales.

Por una parte señalar, que para nosotros por muchos medios tecnológicos, y nuevas y avanzadas tecnologías de la información y comunicación que se introduzcan en los centros, el profesor sigue siendo el elemento más significativo en el acto didáctico. Frente a la clásica problemática de si los medios llegarán a sustituir al profesor, nuestra creencia es que no, que lo que harán es que el profesional de la enseñanza cambie de funciones y roles. De manera que frente a la función tradicional de transmisor y estructurador de la información, llegará a desarrollar otras más novedosas e interesantes, como la de diseñador de situaciones mediadas de aprendizaje, el diagnóstico de las habilidades y necesidades de los estudiantes, o la reformulación y adaptación de proyectos.

Debemos insistir en que el aprendizaje no se encuentra en función del medio, sino que depende directamente de la estrategia didáctica que lleguemos aplicar sobre el mismo, viéndose también claramente influenciados por el contexto social, cultural y organizativo en el cual se les utiliza. Debe de quedar claro que para nosotros, los efectos que se consigan con los medios no dependerán directamente de su potencialidad y carga tecnológica, sino de la interacción de una serie de variables de las cuales una de las más significativas es la estrategia instruccional que apliquemos sobre el mismo.

Entre las funciones que están cumpliendo las redes (INTERNET, INTRANET) en educación y que crecerán sin duda, podemos hablar de

banco de recursos, red de intercambio, acceso a recursos de aprendizaje en experiencias de aprendizaje abierto, educación informal.

La diversidad de experiencias educativas que están explotando las posibilidades de las redes podemos agruparlas de la siguiente manera:

1. - Redes de bibliotecas o círculos de aprendizaje

Se trata de experiencias complementarias de las modalidades organizativas convencionales y que enlazan bibliotecas de diferentes lugares donde se comparten información y recursos, y se potencian los proyectos comunes y la interacción social.

Estas experiencias abarcan desde redes internacionales de instituciones donde posean áreas dedicadas específicamente al proceso enseñanza-aprendizaje, participando en programas de formación coordinados o de intercambio de experiencias, información y participan en proyectos relacionados con los acontecimientos actuales, con problemas y temas sociales, ambientales, políticos, científicos o de investigación:

Este tipo de experiencias, como puede suponerse, ha proliferado con el auge de Internet. Al mismo tiempo, han diversificado los medios que ponen en juego: explotan las posibilidades hipertextuales y multimediales del WWW, se perfeccionan las comunicaciones por correo electrónico y conferencias electrónicas.

2. - Sistemas de distribución de cursos on-line (clase virtual o clase electrónica).

Se pretende la sustitución de las aulas tradicionales por el acceso a los programas y experiencias de aprendizaje a través de redes y se dirige a los alumnos o usuarios de una misma institución. Los alumnos desde distintos lugares dentro o fuera de la institución siguen los cursos, o algunas actividades del mismo, a través de conferencias electrónicas

Esta es una herramienta práctica y sencilla la cual no contamina el medio ambiente por el ahorro de papel, y a su vez tiene como ventaja la facilidad de corregir los errores de escritura o cambiar el diseño según lo que se quiere expresar; siendo una de sus ventajas de mayor importancia que son mucho menos costosos que los catálogos impresos con la suficiente calidad además estos catálogos son publicados por medio de enlaces haciendo referencia a su página Web, esto quiere decir que genera mayor tráfico a su Web site y a su vez aprovecha para exponer sus productos de una forma organizada y simple.

(www.catalogosdigitales.com/)

Repositorios Digitales

Según la web, un repositorio, depósito o archivo es un sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos. (es.wikipedia.org/wiki/Repositorio).

Este es uno de los recursos electrónicos recientemente instalado y puesto al servicio de los usuarios, entre sus funciones está la de gestionar, almacenar, ofrecer acceso abierto a la producción intelectual de la comunidad universitaria, con el propósito de apoyar las labores de docencia e investigación en base a información en formato digital concerniente a las áreas de interés académico de la Universidad, y principalmente difundir a los usuarios que son los beneficiarios directos.

Su enlace se encuentra alojado en la misma pantalla dentro de la página Web de la Universidad – Biblioteca, dónde se encuentran las bases de datos electrónicas antes mencionadas. Se ha creado con el fin de atender las demandas de información especialmente de los usuarios internos del Centro de Información y Biblioteca como docentes, estudiantes, personal técnico y administrativo e investigadores asociados.

El repositorio se encuentra conformado por libros, tesis, revistas y proyectos de investigación a texto completo. Por otro lado brinda la facilidad de que los miembros de la comunidad universitaria puedan albergar sus documentos de producción intelectual y permitir el acceso a aquel usuario que lo requiera.

Funciona bajo plataforma Dspace, que es un software de código abierto que facilita las herramientas para la administración de colecciones digitales y soporta una gran variedad de datos contenidos en libros, tesis, fotografías, videos, investigaciones, etc. Se encuentran organizados como ítems que pertenecen a una colección y cada colección pertenece a una comunidad. Sus archivos son de formato PDF, que facilita la lectura y acceso mediante la Web.

El Repositorio digitales fue creado por la Empresa Multisolutions y auspiciado por el Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (COBUEC), este proyecto nace de una necesidad específica de los usuarios y es que ahora ya no buscan únicamente referencias bibliográficas en ficheros electrónicos (OPACS), pues esta nueva generación de usuarios lo que desea es acceder a la Web, encontrar el documento específico y descargarlo de la manera más fácil y sencilla.

En síntesis, la gran ventaja que proporcionan los catálogos y los repositorios digitales, es que son sistemas que ayudan a desarrollar un enfoque coherente y coordinado para la captura, identificación, almacenamiento, conservación y recuperación de sus contenidos digitales; pues un tratamiento gestionado de estos contenidos aumenta las oportunidades para un uso más efectivo de los resultados de la actividad de la institución y estimula la colaboración entre las diferentes disciplinas y unidades.

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

La Calidad se puede definir como la capacidad de lograr objetivos de operación buscados. La norma ISO 8402-94 define la calidad como:

El conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas.

La norma ISO 9000:2000 la define como:

La capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos. (www.monografias.com)

La calidad es el gran desafío de la educación superior ecuatoriana, por tanto, se requiere que sus funciones de docencia, gestión administrativa, investigación y vinculación con la colectividad alcancen niveles adecuados que garanticen el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional, manifestados en su desarrollo social sustentable, competitividad, fortalecimiento cultural y democracia.

La calidad de la educación es de enorme importancia, pues involucra la capacidad institucional de promover cambios que la sociedad requiere, a fin de mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos, para hacerla más próspera, justa, equitativa y solidaria.

La calidad educativa, se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura. Se considera generalmente cinco dimensiones de la calidad:

- filosofía (relevancia)
- pedagogía (eficacia)
- cultura (pertinencia)
- sociedad (equidad)

➤ economía (eficacia)

Muñoz (2003) explica "que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla –y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma– se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."

(Graells, 2002) "La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta."

Además señala que un sistema educativo de calidad se caracteriza por:

- Ser accesible a todos los ciudadanos.
- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno para que todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal.
- Promover cambio e innovación en la institución escolar y en las aulas (lo que se conseguirá, entre otros medios, posibilitando la reflexión compartida sobre la propia práctica docente y el trabajo colaborativo del profesorado).
- Promover la participación activa del alumnado, tanto en el aprendizaje como en la vida de la institución, en un marco de valores donde todos se sientan respetados y valorados como personas.
- Lograr la participación de las familias e insertarse en la comunidad.
- Estimular y facilitar el desarrollo y el bienestar del profesorado y de los demás profesionales del centro.

La calidad de la educación quedará determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, de tal manera que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento, desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral. Podemos valorar la calidad en función del progreso y de la modernidad, valores incuestionables de la sociedad actual.

Una educación de calidad será aquella capaz de capacitar a los estudiantes con los conocimientos que les permitan desarrollar sus propias posibilidades para enfrentar los retos de su vida diaria, no es posible hablar de una educación de calidad si no proporcionamos a los estudiantes los conocimientos relevantes y significativos de tal manera que estén en condiciones de lograr los fines que se propongan ellos mismos, esto es que logren un desempeño efectivo. **(JIMÉNEZ Bonifacio, 2003, La Calidad en el centro y en las aulas de formación profesional, Bordón, revista de Pedagogía, ISSN 0210-5934, Vol. 55, N.- 3)**

RENDIMIENTO ACADÉMICO

“Se denomina **rendimiento escolar o académico** al nivel de conocimientos demostrado en un área o materia, comparado con la norma (edad y nivel académico)”.

El rendimiento académico es, según Pizarro (1985), una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiesta, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación.

Desde la perspectiva del alumno, define al rendimiento académico como “la capacidad respondiente de éste frente a estímulos educativos, la cual

es susceptible de ser interpretada según objetivos o propósitos educativos ya establecidos.

El rendimiento académico refleja el resultado de las diferentes y complejas etapas del proceso educativo y al mismo tiempo, una de las metas hacia las que convergen todos los esfuerzos y todas las iniciativas de las autoridades educacionales, maestros, padres de familia y alumnos." **Psicopedagogía.com.**

[\(<http://www.psicopedagogia.com/definicion/material%20didactico>\)](http://www.psicopedagogia.com/definicion/material%20didactico)

En síntesis el Rendimiento Académico es la representación, en una escala, de las capacidades o puesta en práctica de conocimientos alcanzados por un estudiante al final de un curso. Dichas capacidades estarán previamente definidas en los objetivos del curso.

Factores asociados al rendimiento académico

Al momento de buscar las causas del fracaso escolar se apunta hacia los programas de estudio, la masificación de las aulas, la falta de recursos de las instituciones y raras veces al papel de los padres y su actitud de creer que su responsabilidad acaba donde empieza la de los maestros.

Por otra parte, los profesores en la búsqueda de solución al problema se preocupan por desarrollar un tipo particular de motivación de sus estudiantes, "la motivación para aprender", la cual consta de muchos elementos, entre los que se incluyen: la planeación, concentración en la meta, conciencia metacognoscitiva de lo que se pretende aprender y cómo se pretende aprenderlo, búsqueda activa de nueva información, percepciones claras de la retroalimentación, elogio y satisfacción por el logro y ninguna ansiedad o temor al fracaso.

El éxito escolar, de acuerdo con la percepción de Redondo (1997), requiere de un alto grado de adhesión a los fines, los medios y los valores de la institución educativa, que probablemente no todos los estudiantes presentan.”

(Investigación. <http://www.rieoei.org/investigacion/512Edel.PDF>)

Factores del Rendimiento Académico.

“Los factores del rendimiento académico son:

1. Nivel intelectual.
2. Personalidad,
3. La motivación,
4. Las aptitudes,
5. Los intereses,
6. Hábitos de Estudio.
7. Autoestima.

Evaluación del Rendimiento Académico

“El proceso de evaluación en general, tiene como objetivo examinar la calidad del diseño curricular y la ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje, así como las condiciones en que éste se desarrolla. Esta debe ser una actividad permanente de la Institución que permita un examen continuo de los métodos y modalidades de enseñanza.

La evaluación del rendimiento académico del estudiante tiene como objetivo examinar su desempeño en el proceso de formación, teniendo en cuenta sus condiciones y capacidades.

La evaluación se lleva a cabo para determinar si el estudiante está preparado para enfrentar las nuevas etapas en el proceso de su formación y, en ese sentido, se constituye en el referente básico que indica el nivel de calidad de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo.

Factores que intervienen en el estudio y en el rendimiento académico

- **Internos:** inteligencia, habilidades, aptitudes, factores afectivos y motivacionales, circunstancias energéticas.
- **Externos:** ambientales, sociales”

Monografias.com. <http://www.monografias.com/trabajos7/mult/mult.shtml>.

FORMACIÓN PROFESIONAL

Se ha venido hablando del profundo cambio que requiere el campo educativo de acuerdo a la importante transformación que estamos viviendo en la época actual, cuyo resultado sería el brindar a la sociedad profesionales con conocimientos frescos y aptos para desenvolverse en el campo laboral para este nuevo siglo.

Una definición más clara respecto a la calidad en la formación de profesionales, la presenta la Ley Orgánica de Educación Superior al hablar del principio de pertinencia como: “...la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial y a la diversidad cultural” (LOES, 2010)

Para ello es necesario integrar de manera efectiva la docencia, la investigación y vinculación con el sector social, cultivando valores éticos en una nueva propuesta curricular más humanística, científica y técnica;

procurando un aprendizaje realmente significativo, apoyado en estrategias innovadoras y actuales.

De igual manera es importante que las instituciones cuenten con el talento humano docente y de apoyo necesario, suficiente, actualizado, especializado y sobre todo abierto a incorporar en su labor educativa nuevas e innovadoras formas de enseñar y modalidades de estudio.

Para ello es necesario fundamentar la currícula con la investigación de las necesidades del desarrollo social y de las prácticas profesionales; diseñar y planificar el proceso formativo, orientándolo al logro de aprendizajes más significativos que superen la retención de información y las actitudes individualistas, conformistas, con el apoyo de una instrumentación didáctica de enfoque crítico, de manera que los estudios tengan reconocimiento en el ámbito nacional e internacional. **(QUINTERO ESTRADA, Salomón, 2002. La Visión de la Educación Superior Ecuatoriana a mediano y largo plazo, y el ser humano que se quiere transformar. Foro sobre Educación Superior Ecuatoriana. Conesup Ecuador).**

Por lo tanto la Formación Profesional, tiene como objetivo la preparación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones. Incluye las enseñanzas de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores y las orientadas a la formación continua en las empresas, es decir integra la formación profesional del ámbito educativo y del ámbito laboral.

INNOVACIÓN EDUCATIVA

La innovación educativa se lleva a cabo en las diferentes propuestas didácticas: cambios curriculares, prácticas de evaluación, utilización de

tecnologías para la enseñanza, entre otras, y en el desarrollo de proyectos materializados por medio del trabajo colaborativo entre universidad y escuela. Se trata de experiencias que de manera clara y directa han problematizado algunos aspectos de la realidad educativa.

Para Schauble y Glaser (1996) refieren a nuevos modos de mirar la educación dentro y más allá de las aulas, sin exigir monopolios ni disputarse públicos, y fundamentalmente a una concepción de la investigación universitaria y la práctica educativa que acerca mundos, lenguajes y prácticas distantes, en tensión, en conflicto o mutuamente ignoradas.

En el caso universitario, la restauración de la libertad académica que habilita cambios de planes de estudios, nuevas carreras, nuevas modalidades de interacción social en las aulas universitarias, nuevas concepciones sobre investigación, enseñanza, extensión, nuevo impacto en las comunidades, nuevas demandas.

Sancho y Hernández (1993) define una innovación como:

“La búsqueda de cambios, que de forma consciente y directa tiene como objetivo la mejora del sistema educativo”

Partimos de la idea de entender la innovación como novedad, pero al mismo tiempo como posibilitadora de reales transformaciones en las prácticas educativas (Lipsman, 1997). Muchas veces se ha pensado por ejemplo, que la introducción de nuevos artefactos tecnológicos en las clases, promovería por sí sola innovación en la enseñanza. Sin embargo, dicha inclusión no siempre implicó modificaciones importantes en las prácticas de la enseñanza, ni las investigaciones al respecto pudieron confirmar cambios cualitativos en los aprendizajes de los alumnos (Litwin, 1995).

“La innovación es la incorporación de algo nuevo dentro de una realidad ya existente, en cuya virtud ésta resulta modificada (...) El ingrediente de novedad que entraña la innovación es relativo, con referencia al sistema, institución, estructura o proceso educativo a que se incorpora”

Desde su perspectiva, la innovación no es ni descubrimiento ni invención.

“El innovador es quien hace uso de la innovación, quién se sirve de ella para mejorar las estructuras o procesos de una determinada institución o sistema”

En ese sentido, la innovación implica introducción o incorporación de algo nuevo a una realidad preexistente, o la emergencia de algo nuevo del interior de una realidad preexistente.

En este sentido, nos parece importante recuperar para el análisis aquellas prácticas, tal como se llevan a cabo en el seno de cada cátedra, lo que nos permite reconocer propuestas sólidas en sus fundamentos llevadas a cabo por los propios docentes. Se trata de la recuperación de experiencias de valor pedagógico, que se constituyen como paradigmáticas para pensar acerca de las prácticas de enseñanza innovadoras enmarcadas desde la perspectiva de la buena enseñanza.

Objetivos de la Innovación Educativa

Entre los principales objetivos que se persigue con la innovación educativa, se mencionan los siguientes:

- Promover actitudes positivas hacia el cambio y sus implicaciones.
- Crear espacios para identificar, valorar, sistematizar, normalizar, aplicar y difundir las experiencias novedosas que contribuyan a la solución de problemas educativos.
- Animar el desarrollo de propuestas educativas válidas que respondan a la realidad.

- Promover transformaciones curriculares flexibles, creativas y participativas.
- Aplicar teorías, procesos, métodos y técnicas válidas, congruentes con las necesidades de la institución.
- Estimular la investigación en los docentes a partir de su propia práctica educativa.
- Recuperar y sistematizar experiencias.
- Compartir y transferir las experiencias educativas innovadoras para ampliar y generalizar la experiencia.
- Crear condiciones permanentes para que las experiencias innovadoras se conviertan en una práctica institucionalizada.

Enfoques teóricos de la Innovación Educativa

Existen diferentes tendencias que teorizan la innovación educativa, no obstante, por razones de tiempo, se enfocarán tres aspectos teóricos que en gran parte, brindan una panorámica distintas, desde su perspectiva ideológica, la concepción de la innovación educativa, a saber:

1. **Enfoque Técnico- Científico:** Este enfoque se pretende, se centra en un reduccionismo hermenéutico, elaborar leyes, los resultados son concebidos de manera lineal, es decir no se considera la participación del factor humano que hace vida dentro de la institución, en consecuencia, las metas son establecidas por las autoridades. Este paradigma solo se limita a aplicar la teoría sin considerar el contenido axiológico que innegablemente está presente en toda unidad educativa.

2. **Enfoque Cultural:** A diferencia del enfoque anterior, aquí los cambios no son lineales, sino por el contrario, los docentes ejercen una actitud mediadora entre las innovaciones que se ofrecen. Existe una relación entre la innovación y la práctica. Este modelo existe un marcado por Interés por comprender la cultura escolar y desarrollar estrategias de cambio a nivel de escuela.

3. **Modelo Socio-Crítico:** Este enfoque Procura el cambio de acuerdo a la funcionalidad socio-política; es decir, el cambio es una cuestión política e ideológica. Por su parte, trata descubrir las dimensiones del cambio social en general y del educativo en particular. En general, La innovación educativa, es considerada como una interrelación entre la práctica de la enseñanza, las ideologías profesionales y los intereses sociales y culturales.

Fases de la Innovación Educativa. Entendiendo la innovación educativa de como un proceso, ésta requiere de ciertas fases necesarias para su asimilación y aplicación, a continuación se explican cada una de estas etapas:

Planificación: La planificación de una innovación representa un proceso de toma de decisiones.

Difusión: Es aquella en la que una innovación se da a conocer a sus usuarios para su adopción y utilización.

Adopción: Es cuando el profesorado y la comunidad educativa, decide si se pone en marcha o no la innovación educativa.

Implementación: Serie de procesos encaminados a adaptar y poner en práctica el plan innovador en situaciones concretas de enseñanza.

Evaluación: Consiste en sacar valor de todo el proceso, conocer los puntos débiles y los fuertes; las resistencias, apoyos.

Estrategias para la Innovación Educativa. Entre las estrategias innovadoras en el área educativa, se pueden sugerir las siguientes:

1. Favorecer una disposición más abierta al uso de los nuevos medios por parte de los profesores, proporcionándoles la formación y el apoyo necesario.

2. Establecer proyectos curriculares en los que se contempla la incorporación de nuevas tecnologías como recursos de aprendizaje.
3. Potenciar la elaboración de materiales didácticos interactivos por grupos de profesores haciendo uso de las nuevas tecnologías.
4. Llevar a cabo procesos de aprendizaje compartidos por diversas comunidades de estudiantes distantes en el espacio.
5. Establecer propuestas para que los estudiantes puedan realizar trabajos de investigación, en los que las nuevas tecnologías sean una importante fuente de datos.
6. Crear contextos de enseñanza-aprendizaje en los que el trabajo académico esté íntimamente ligado a la vida y al contexto social en que está inmerso la escuela. Puede hablarse de un cambio profundo cuando los docentes desarrollan nuevas destrezas y establecen nuevos modos de conducir las actividades de enseñanza.

La calidad de la educación superior es un concepto complejo, donde participan múltiples factores y entes, entre ellos las **bibliotecas**. El papel privilegiado que tienen las bibliotecas para formar buenos egresados universitarios, si los procesos educativos están orientados al aprendizaje, más que a la enseñanza. Igualmente, se debe hacer un análisis de la necesidad de identificar el modelo educativo universitario, para definir claramente el tipo de proceso de enseñanza - aprendizaje y el rol de la biblioteca, entre otras áreas de apoyo académico en el proceso en mención.

La biblioteca debe jugar un papel de importante en el desarrollo de competencias informativas, las cuales son indispensables para el aprendizaje de toda la vida de los futuros graduandos.

De ahí la importancia de la excelencia en materia de calidad es la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los grupos de

interés de la biblioteca conseguida mediante la implantación del concepto de mejora continua, desde una perspectiva integrada de los conceptos de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con aspectos financieros, humanos, étnicos y de integración cultural.

De tal manera, que puedan controlarse los diferentes eslabones de la gestión: política, objetivos, resultados de auditorías y evaluaciones, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión, según un ciclo de mejora continua integrado.

Aunque la naturaleza de la calidad es subjetiva, puede evaluarse mediante distintos factores de gestión y resultados significativos, con respecto a criterios de excelencia adecuadamente elegidos.

Para ello, las Bibliotecas universitarias deberán optar por modelos de referencia: el modelo EFQM de Excelencia y las recomendaciones sobre los sistemas de certificación basados en la norma ISO 9000: 2000.

La **Fundación Europea para la Gestión de la Calidad** (en inglés, *European Foundation for Quality Management, EFQM*) fue fundada en 1988 por los presidentes de las catorce mayores compañías europeas, con el apoyo de la Comisión Europea.

En 2011 se registraron más de 700 organizaciones, desde multinacionales o importantes compañías de ámbito nacional hasta universidades e institutos de investigación. La Fundación asume su papel como clave en el incremento de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas, reforzando la Calidad en todos los aspectos de sus actividades, así como estimulando y asistiendo el desarrollo de la mejora de la Calidad.

Integrando ambos modelos en una visión estratégica con los de medición y control permanentes que proporciona el Cuadro de Mando Integral, sobre 8 principios de Excelencia:

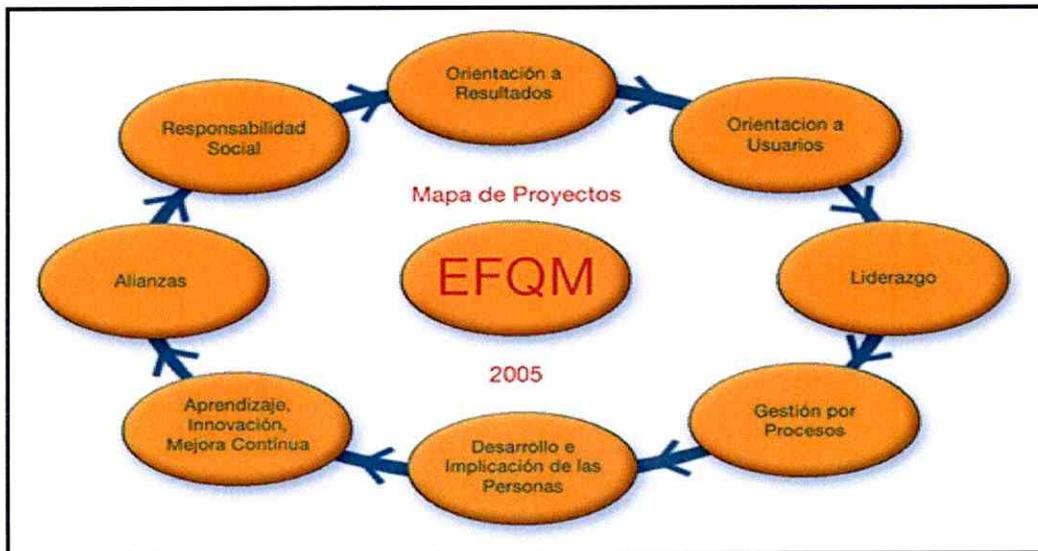


Ilustración 4. EFQM

(Gimeno Perelló, J. (2007). El Plan de Mejoras de la Biblioteca de la Universidad)

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Entendemos por tecnología educativa al acercamiento científico basado en la teoría de sistemas que proporciona al educador las herramientas de planeación y desarrollo así como la tecnología que busca mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje a través del logro de los objetivos educativos y buscando la efectividad del aprendizaje.

Actualmente, las tendencias educativas se orientan a esquemas de redes de estudiantes y docentes centrados en el aprendizaje y en el trabajo educativo con importantes demandas de comunicación y acceso efectivo a recursos de información.

Esa tendencia transforma el modelo educativo, el cual debe sustentar la educación en línea y lo cual implica un cambio sustancial en los

paradigmas tradicionales, una renovada propuesta curricular y una reorganización de los roles de los actores educativos; así mismo debe impulsar una oferta educativa flexible, pertinente y de mayor cobertura, basada en el estudiante que desarrolle competencias efectivas, para el trabajo y para toda la vida y que al mismo tiempo permitan el logro de aprendizajes significativos incorporando el uso inteligente de las tecnologías de la información y la comunicación. **(López Ana Emilia, 2002)**

La Tecnología educativa tiene un rol muy importante en todos los niveles de la educación, es por eso que el utilizar un material multimedia que es una propuesta nueva e innovadora, la misma que permitirá estar al tanto de los adelantos tecnológicos que se dan en todas las ciencias y que al utilizar en la práctica docente dentro del Proceso de Enseñanza Aprendizaje, permitiendo sin lugar a dudas que los estudiantes alcancen un aprendizaje significativo construyendo su propio conocimiento.

La tecnología educativa ha llegado al medio escolar, pero no en la medida deseada, si hablamos del nivel medio el abismo es aún mayor: las clases de computación, dentro o fuera del horario escolar, son actividades aisladas del resto, que sufren igual fragmentación que las demás asignaturas escolares.

Que la informática ha llegado a las escuelas ya no es tema de discusión. Podrá serlo el modo en que ésta se incorpora a la praxis institucional, las políticas educativas en tal sentido. Pero ya es un hecho innegable que se espera que las computadoras formen parte del medio ambiente escolar.

El principio universal de democratización en la enseñanza, da impulso a una nueva revolución, la revolución del conocimiento, para superar la calidad de la educación, problema de carácter dramático en una sociedad

y un tiempo que exigen en forma cada vez más apremiante, la formación de un hombre que enfrente el desafío de los tiempos.

De ahí que, nuestro país, tradicionalmente a la zaga de las transformaciones científicas, tecnológicas y sociales, necesita que sus nuevas generaciones en formación, afronten con responsabilidad el reto que implica la transformación de un nuevo Ecuador, haciendo uso de los instrumentos que nos proporciona la ciencia y la tecnología de la era moderna.

El hombre del siglo que ha dado inicio, debe estar permanentemente actualizado, actualizar significa "ponerse al día", "estar al tanto de", actualización humana es estar al día en la apropiación del papel cambiante del hombre para adecuarse a los nuevos enfoques que la educación exige para los diferentes cambios que genera la dinámica social.

Los medios audiovisuales

Llamaremos audiovisuales a todos aquellos medios que haciendo uso de imágenes y sonidos apoyan el aprendizaje. Un dibujo que como parte de un libro nos ilustre sobre determinado punto es para nosotros un audiovisual, una película, un cassette, un video o un CD ROM que integre varios de estos sistemas serán para nosotros todos medios audiovisuales o "audiovisuales" a secas. Los audiovisuales se han usado intuitivamente por siglos y los más novedosos sistemas audiovisuales son o pueden ser mejores sólo en la medida que facilitan su uso y se hacen más y más masivos, además también en la medida que recogen y reproducen, en algunos casos, lo mejor de la tradición educativa de la humanidad.

Los medios modernos de comunicación funcionan como fuerzas sociales, culturales y educativas dentro y fuera de la escuela, incursionando en la actuación y la importancia tanto de los maestros como de los estudiantes.

Los medios audiovisuales más conocidos son:

- El retro proyector
- El data show
- La Pizarra Digital
- El proyector de diapositivas
- Los multimedias
- El correo electrónico
- El internet.

Importancia de los medios audiovisuales

La importancia de los medios audiovisuales es evidente. Educadores como Max Weber (1864 – 1920) economista y sociólogo alemán conocido por su análisis sistemático de la historia mundial y del desarrollo de la civilización occidental determinan esta importancia con el siguiente esquema porcentual: de cada 100 conceptos que el alumno aprende, 25 de ellos son captados por la audición, 40 mediante la visión , 17 mediante el tacto, 3 por el gusto y olfato 5 por otras sensaciones, de lo cual se deduce que por lo menos 60 conceptos son aprendidos por el estudiante a través de los recursos y medios audiovisuales.

Estos medios y recursos sirven para comunicar experiencias y cuanto más adecuados y funcionales sean, la educación es más cercana a la realidad.

Los medios didácticos audiovisuales hacen que la educación sea más práctica y objetiva. Hasta hace relativamente poco tiempo, los medios

didácticos que contaba el profesor de para desarrollar su actividad docente-profesional, eran básicamente tres: él mismo como medio didáctico, el libro, tanto de texto como de consulta y ejercitación, y algún que otro equipo de audio. Aunque algunas veces es cierto, que no disponía ni estos últimos y el profesor se llevaba su propio recurso técnico a la clase.

En la actualidad la oferta de medios que puede utilizar el profesor se amplía con una diversidad de ellos, de los cuales los tres más sobresalientes sin lugar a dudas son el vídeo, el ordenador y la televisión tanto terrestre como vía satélite. La incorporación de estos medios ha sido paulatina.

Los resultados de la utilización de los medios audiovisuales varían en función del nivel de estudio y los objetivos que se pretendan conseguir. A la hora de analizar los posibles usos de las medias audiovisuales y nuevas tecnologías en el área de dibujo técnico, tenemos primeramente que diferenciar, entre dos grandes planteamientos de utilización: como producto y como proceso. En el primero, la significación del medio se acentúa en sus características técnicas y sémicas, y en la estructura interna que pueda tener la presentación de la información. En ellos los medios desempeñan básicamente funciones de transmisión de información y motivación al estudiante. Por el contrario en el planteamiento de proceso se entiende que el aprendizaje no está en la calidad técnica y estética del medio conseguido, sino en las actividades técnicas, prácticas y didácticas que realizan los alumnos para llegar a producir el medio.

La inserción en el aula de medios audiovisuales, pueden propiciar diferentes actividades en los estudiantes. Ahora bien debemos ser conscientes que la mera introducción de medios audiovisuales en el aula,

si no se aplican sobre ellos metodologías específicas no sirven para nada, o a lo mejor incluso llegan a producir efectos contrarios a los esperados.

La utilización de los medios audiovisuales como proceso tienden a favorecer la interacción activa del estudiante con los medios, para permitir el desarrollo de destrezas, el aumento de la motivación hacia los contenidos, la comprensión del funcionamiento técnico de los medios, el desarrollo de habilidades de comunicación, la adquisición de destrezas sociales, los cambios en las relaciones profesor-estudiante.

La selección de un medio y material de enseñanza es una tarea didáctica

Para facilitar su labor conviene plantearse las siguientes cuestiones:

- El objetivo que se pretende con su utilización.
- Si es imprescindible.
- Si se pueden obtener mejores resultados con otros recursos.

Siguiente paso a planificar su empleo, cómo se van a utilizar, el momento de presentación, el orden a seguir, la explicación, el comentario, la orientación y preguntas que van a acompañar su aplicación.

Último paso a Evaluar el material, comprobar si con su utilización se han obtenido los resultados esperados o no.

Ventajas del material didáctico:

- Permite captar mucho más la atención de todos los alumnos que si fuera sólo con la exposición oral, y los alumnos se cansan menos.
- Facilitan la comprensión, la asimilación de contenidos.
- Representan una economía de tiempo.

- Aumentan la motivación del alumno al ofrecer la información de modo novedoso, lo que puede suponer un estímulo para fomentar la participación activa de los estudiantes.

(Bernard J. Poole, 2003. Serie McGraw-Hill. Docente del Siglo XXI. Cómo desarrollar una práctica docente competitiva. Tecnología Educativa)

INFORMÁTICA EDUCATIVA

Hablar de la computación es hablar de un tema apasionante en todos los sentidos, implica discutir sobre las tecnologías apropiadas, sus costos, las políticas para desarrollar una industria, un país. Pero fundamentalmente hablar de computación o informática es hablar de recursos humanos capacitados, de los cambios en la forma de trabajar, de las nuevas posibilidades de desarrollo individual y hasta de aprendizaje por computadora. Se habla mucho de la nueva sociedad de la información, de la información de la sociedad; lo que implica un cambio.

En toda institución educativa se deben generar proyectos de capacitación docente en los procedimientos y en las técnicas que permitan potencializar la utilización de la informática en el desarrollo del proceso pedagógico de las clases.

La revolución de la Informática y la educación.

La revolución informática iniciada hace varias décadas e intensificada en la última mediante el incesante progreso de las tecnologías multimediales y las redes de datos en los distintos ambientes en los que se desenvuelven las actividades humanas, conjuntamente con la globalización de la economía y el conocimiento conducen a profundos

cambios estructurales a todo nivel en todas las naciones, de las cuales el Ecuador no puede quedar rezagado y permanecer ajeno, en consecuencia no se puede postergar la modernización de los medios y herramientas con que se planifica, desarrolla, organizan, controlan y evalúan las diferentes actividades, entre otras las que se llevan a cabo en las instituciones educativas del país.

Si se hace un análisis de las diversas realidades en las que se desenvuelven los establecimientos educativos, encontramos que todavía existen establecimientos que están rezagados en la incorporación de los avances de la tecnología y de la ciencia, otros tienen tecnología pero no la explotan o no la utilizan en realidad y otros que si potencializan los medios que tienen a su disposición.

Estas realidades involucran también en muchos casos la escasez de docentes debidamente capacitados, la falta de hábitos de investigación, la situación económica, entre otras.

- La informática incide a través de múltiples facetas en el proceso de formación de las personas y del desenvolvimiento de la sociedad, lo cual puede ser observado desde varios puntos de vista, entre los que se destacarían:
- La informática como tema de enseñanza en todos los niveles del sistema educativo, debido a su importancia en la cultura actual, se denomina también Educación Informática.
- La informática como herramienta en la enseñanza práctica de muchas asignaturas, es un nuevo medio para impartir clases y opera como un factor que modifica en mayor o menor grado el contenido de cualquier currículo educativo, se conoce como Informática Educativa.
- La Informática como medio de apoyo administrativo en el ámbito educativo, por lo cual se le denomina Informática de gestión

De manera que frente al desafío de encarar proyectos de inserción de la Informática en los diseños curriculares de las instituciones educativas resulta fundamental no solo ponderar la importancia de los mismos, sino también debemos evaluar la mencionada problemática en la que se desenvuelve la institución educativa a las nuevas generaciones mediante la transmisión del bagaje cultural de la sociedad, posibilitando la inserción social y laboral de los estudiantes en el mundo que los rodea. **(STOREY, David, 2000, Informática. Tecnología de la Información eficaz)**

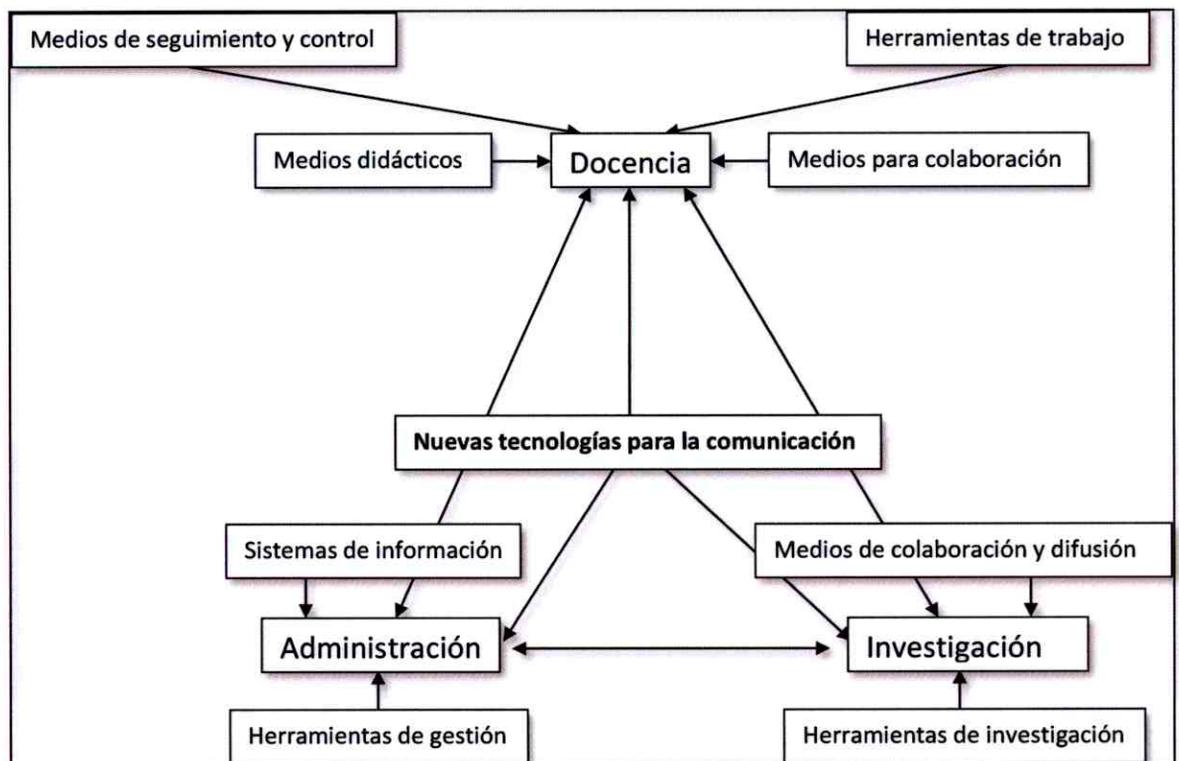


Ilustración 5. Ámbitos de aplicación de las TIC en la educación

Ámbitos de aplicación de las TIC en la educación (Martínez, 2006)

EVALUACIÓN EDUCATIVA

En el diccionario la palabra Evaluación se define como, señalar el valor de algo, estimar, apreciar o calcular el valor de algo. De esta manera más que exactitud lo que busca la definición es establecer una aproximación cuantitativa o cualitativa. Atribuir un valor, un juicio, sobre algo o alguien, en función de un determinado propósito, recoger información, emitir un juicio con ella a partir de una comparación y así, tomar una decisión.

La toma de decisiones se hace permanentemente evaluando y eligiendo lo que consideramos más acertado.

Más técnicamente podemos definirla como: "La etapa del proceso educativo que tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. Entendiendo a la educación como un proceso sistemático, destinado a lograr cambios duraderos y positivos en la conducta de los sujetos, integrados a la misma, en base a objetivos definidos en forma concreta, precisa, social e individualmente aceptables." (P. D. Laforucade)

"Evaluación es el acto que consiste en emitir un juicio de valor, a partir de un conjunto de informaciones sobre la evolución o los resultados de un alumno, con el fin de tomar una decisión. " (B. Maccario)

"La evaluación es una operación sistemática, integrada en la actividad educativa con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo, mediante el conocimiento lo más exacto posible del alumno en todos los aspectos de su personalidad, aportando una información ajustada sobre el proceso mismo y sobre todos los factores personales y ambientales que en ésta inciden. Señala en qué medida el proceso educativo logra sus objetivos fundamentales y confronta los fijados con los realmente alcanzados." (A. Pila Teleña)

En la evaluación educativa hay dos categorías el de ser objetivos y el de ser justos. Que conllevan a preguntas sobre: ¿Qué evaluar? ¿Cuándo evaluar? y ¿Cómo evaluar? Desde el interés técnico se busca evaluar con bases científicas para garantizar el rigor de los métodos racionalmente planificados. Con preocupaciones sustantivas desde la perspectiva ética, surgen preguntas que expresan el interés por conocer al servicio de quién está la evaluación, que fines persigue y que usos se dará a la información y a los resultados de la evaluación.

Decimos que la evaluación es una cuestión ética más que una cuestión técnica, porque interactúan personas que elaboran juicios de valor sobre una situación determinada en el cual están involucradas otras personas.

Por lo tanto es un proceso que procura determinar, de manera sistemática y objetiva posible, la pertinencia, eficacia, eficiencia e impacto de actividades a la luz de los objetivos específicos.

Constituye una herramienta administrativa de aprendizaje y un proceso organizativo orientado a la acción para mejorar tanto las actividades en marcha, como la planificación, programación y toma de decisiones futuras (UNICEF, 1992)

La evaluación no debe ser considerada como una acción de fiscalización, es un proceso que permite a los distintos actores involucrados aprender y adquirir experiencia de lo planificado y ejecutado para retroalimentar la gestión, suministrando información para la toma de decisiones que optimicen la gestión del programa o proyecto y garanticen mejores resultados e impactos.

La evaluación es un proceso, porque conforma un conjunto de acciones interrelacionadas para el mejoramiento de la calidad educativa. **(CONEA, 2005, Manual de evaluación externa institucional para la**

acreditación de universidades y escuelas politécnicas, UNESCO, N.-5, Quito – Ecuador)

2.6. HIPÓTESIS

La elaboración de un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca, mejora la calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES –

2.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente

- Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca.

Variable Dependiente

- Calidad en la Educación.

UNIDADES DE OBSERVACIÓN

- Estudiantes
- Docentes

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se enmarcó en el paradigma cualitativo, porque mediante la observación permitió descubrir las necesidades del usuario, en vista que las tecnologías de la información y la comunicación, han provocado en la sociedad cambios muy significativos y acelerados y que han contribuido a la investigación, la docencia, el aprendizaje y la proyección social. Con esto se pretende además aprovechar los recursos electrónicos y la plataforma tecnológica que existe en la Biblioteca de la Universidad y mejorar la calidad de atención a los usuarios y por ende la calidad de educación que se imparte en la Institución.

Sin embargo se debe manifestar que existe cierta inclinación hacia el enfoque cuantitativo, ya que mediante la medición estadística de los encuestados permitió, determinar la generalización objetiva de acuerdo a los resultados a través de las muestras que se tomaron de los diferentes usuarios, lo que permitió realizar análisis y tomar decisiones para la difusión de los recursos electrónicos, con miras a mejorar el servicio de la Biblioteca y alcanzar la calidad en la educación, como principio fundamental de la Institución.

3.2. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación responde a las siguientes modalidades de la investigación:

Investigación de Campo

Es de campo porque el estudio sistemático de la investigación se desarrolló específicamente en la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, dónde se encuentra la problemática que se trata en la investigación. Los encuestados son los usuarios internos de la Biblioteca quienes con sus criterios y respuestas dieron las pautas para la solución del problema planteado.

Investigación Documental-bibliográfica

Es documental-bibliográfica porque tienen el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias) o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias) fue necesario en primer lugar fundamentar teóricamente respecto a los Servicios Electrónicos con que cuenta la Biblioteca, para luego profundizar en el uso y difusión de los mismos, así como su repercusión en la calidad de la educación, como principio fundamental de la Institución.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se lo realizó a través de dos tipos de niveles:

Mediante la asociación de variables porque permitió descubrir predicciones estructuradas sobre los servicios electrónicos que cuenta la biblioteca y su repercusión en la calidad de la educación, lo cual nos

ayudó a modificar la realidad en la que se encuentra actualmente la biblioteca, básicamente en la baja difusión, utilización y optimización de sus recursos electrónicos, todo ello con la finalidad práctica de mejorar el servicio y el status de la Biblioteca y de la Universidad en su conjunto.

Descriptiva porque se analizó y describió la realidad actual de la Biblioteca, como se observa en el capítulo I, al plantear el problema; se describe toda la problemática de la atención a los usuarios en la biblioteca, sobre todo en la falta de conocimiento en el uso y manejo de los recursos electrónicos que dispone y los inconvenientes que tienen en el proceso de búsqueda de la información y su repercusión en la calidad de Educación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

El presente estudio está conformado por dos estratos claramente definidos en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES”, modalidad presencial: Estudiantes matriculados en el semestre académico Abril- Septiembre del 2011 que según reporte de la secretaría general de la Universidad son 1.516 estudiantes y 170 Docentes de planta.

COMPOSICIÓN DE LA POBLACIÓN

Tabla 1. Muestra

Denominación	Número de Personas
Estudiantes Presencial	1516
Docentes Presencial	170
TOTAL	1686

Fuente. Secretaría General

Muestra

Para la presente investigación se aplicó el Muestreo Probabilístico estratificado que consiste en dividir al universo en estratos, zonas o grupos más o menos homogéneos, para luego tomar la muestra de cada estrato utilizando la técnica de la Encuesta. Los elementos de cada estrato deben estar en proporción directa al número de la población en general y de cada grupo o estrato.

Se determinó la muestra de estudiantes. En base de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confiabilidad 95% $\rightarrow 0.95/2=0.4750 \rightarrow Z = 1.96$

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$

N = Población 1516

e = Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)1516}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+1516(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)1516}{(3.8416)(0.5)(0.5)+3.79}$$

$$n = \frac{1455.96}{4.75}$$

$$n = 307$$

La aplicación de encuestas se realizó en las cuatro facultades de la Universidad, en relación con el número de estudiantes de cada una de ellas.

COMPOSICIÓN MUESTRA ESTUDIANTES

Tabla 2. Muestra por carrera

FACULTADES	% ESTUDIANTES	MUESTRA
Dirección de Empresas	19%	58
Sistemas Mercantiles	5%	15
Jurisprudencia	11%	34
Ciencias Médicas	65%	200
TOTAL:	100 %	307

Fuente. Secretaría General

En consecuencia se aplicó instrumentos a los 307 estudiantes de una forma de muestreo probabilístico.

Así también se determinó la muestra de Docentes a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confiabilidad 95% $\rightarrow 0.95/2=0.4750 \rightarrow Z = 1.96$

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$

N = Población 170

e = Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)170}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+170(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)170}{(3.8416)(0.5)(0.5)+0.425}$$

$$n = \frac{170.96}{1.3854}$$

n = 123

En consecuencia se aplicó instrumentos a los 123 docentes de una forma de muestreo probabilístico.

La aplicación de encuestas se realizó en las cuatro facultades de la Universidad, en relación con el número de docentes de cada una de ellas.

COMPOSICIÓN MUESTRA DOCENTES

Tabla 3. Muestra docente

FACULTADES	% DOCENTES	MUESTRA
Dirección de Empresas	19%	23
Sistemas Mercantiles	12%	15
Jurisprudencia	12%	15
Ciencias Médicas	57%	70
TOTAL:	100 %	123

Fuente. Secretaría General

En consecuencia se aplicó instrumentos a los 123 docentes de una forma de muestreo probabilístico.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Los Servicios Electrónicos de la Biblioteca

Tabla 4. Operacionalización Variable Independiente

	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>CONCEPTUALIZACIÓN</p> <p>Los Servicios Electrónicos de la Biblioteca constituyen: Un Conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible por computador, que tiene como reto desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios documentales a la medida de</p>	<p>Información estructurada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Herramienta de Información y Comunicación ➤ Innovación Educativa 	<p>¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?</p> <p>¿A través de qué herramientas realiza su búsqueda bibliográfica?</p> <p>¿Cree importante desarrollar capacitaciones</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario dirigido a estudiantes, docentes</p>

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Educación

Tabla 5. Operacionalización Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>La calidad de la educación quedará determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, de tal manera que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento, desarrollo</p>	<p>Perfil y Competencias</p> <p>Diseño Curricular</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategias de aprendizaje ➤ Estrategias metodológicas ➤ Proceso 	<p>Los docentes identifican necesidades educativas que puedan ser posibles de abordar con las TIC, de forma de realizar una búsqueda de innovaciones tecnológicas útiles para diversas áreas de conocimiento?</p> <p>Los docentes evalúan el impacto del trabajo online en los procesos de aprendizaje?</p> <p>Los docentes incorporan a la comunidad</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario dirigido a estudiantes, docentes y bibliotecarios.</p>

<p>económico y social mediante su incorporación al mercado laboral.</p> <p>Podemos valorar la calidad en función del progreso y de la modernidad, valores de la sociedad actual.</p>		<p>enseñanza – aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de habilidades cognitivas 	<p>universitaria en la reflexión sobre el uso e impacto de las TIC en el desarrollo de la sociedad?</p> <p>Los Docentes promueven en la comunidad universitaria el uso ético y legal de las aplicaciones informáticas disponibles en sus diferentes formatos?</p>	
<p>Calidad de los Contenidos</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad de la información. ➤ Inclusión en la sociedad del conocimiento. 	<p>Usa Ud. Herramientas de comunicaciones provistos por Internet, para el intercambio de experiencias educativas con otros profesores o instituciones?</p> <p>Participa Ud. En diferentes instancias (congresos, ferias, seminarios, etc.) relacionadas con la implementación de TIC en el aula?</p>	

Elaborado por: Flor Reinoso

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

Tabla 6. Preguntas Básicas

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Determinar la utilización de los servicios electrónicos de la Biblioteca, para mejorar la calidad de educación de los estudiantes y docentes de la UNIANDES.
2. ¿De qué personas u objetos?	Esta investigación está dirigida a los estudiantes y docentes de la UNIANDES
3. ¿Sobre qué aspectos?	Los Servicios Electrónicos de la Biblioteca. La Calidad de la Educación
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Lic. Flor Janeth Reinoso Haro
5. ¿Cuándo?	Agosto – Diciembre /2011
6. ¿Dónde?	En la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez

8. ¿Qué técnicas de recolección	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	En circunstancias favorables en beneficio de la comunidad universitaria.

Elaborado por: Flor Reinoso Haro

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Tabla 7. Plan de recolección

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

Elaborado por: Flor Reinoso Haro

La información recopilada mediante los instrumentos de investigación, como es la encuesta fue aplicada a 307 estudiantes y 123 docentes de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES, siguió los siguientes pasos:

- a. **Revisión crítica de la información recogida:** Se realizó la depuración de la información.
- b. **Tabulación de la información:** Se procedió a tabular los datos obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos.
- c. **Presentación de los datos:** luego de la tabulación se procedió a procesarla de tal manera que los resultados se visualicen en gráficos y tablas estadísticas.
- d. **Análisis de resultados:** Se destacó las relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- e. **Interpretación de resultados:** Se interpretó los resultados con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- f. **Comprobación de la hipótesis y selección del estadígrafo:** Se eligió la prueba Chi Cuadrado, consistente en determinar en primer lugar los valores esperados y luego, los valores observados para relacionarlos y verificar la hipótesis.
- g. Finalmente **se estableció conclusiones y recomendaciones**

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Información: Dirigida a Docentes de la UNIANDES

Pregunta No. 1

¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

Tabla 8. Pregunta 1

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	10	8
Frecuentemente	19	16
Rara Vez	69	56
Nunca	25	20
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes

Elaborado por: Flor Reinoso

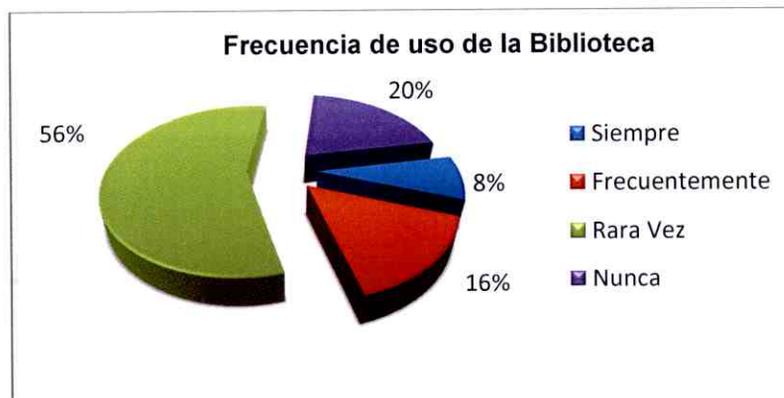


Ilustración 6

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes

Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 8% manifiestan asistir siempre a la biblioteca, un 16% asisten frecuentemente, el 56% asisten rara vez y el 20% nunca asisten.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta lamentablemente la asistencia de los docentes a la biblioteca no se lo realiza siempre, registrando una asistencia en raras ocasiones.

Pregunta No. 2

¿A través de qué herramientas realiza su búsqueda bibliográfica?

Tabla 9. Pregunta 2

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Ficheros electrónicos	8	7
Bibliotecas Virtuales	15	12
Consulta al Bibliotecario	35	28
Internet	65	53
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes

Elaborado por: Flor Reinoso



Ilustración 7

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes

Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 7% manifiestan que realiza la búsqueda bibliográfica a través de los ficheros electrónicos, un 12% a través de las Bibliotecas Virtuales, un 28% consultan al bibliotecario y un 53% realiza la búsqueda en el Internet.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta la mayor parte de los docentes realizan la búsqueda de la información, utilizando como herramienta el internet y unos pocos utilizan los ficheros electrónicos existentes en Biblioteca.

Pregunta No. 3

¿Considera importante desarrollar capacitaciones para el manejo de los recursos electrónicos de la Biblioteca?

Tabla 10. Pregunta 3

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	100	81
NO	23	19
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

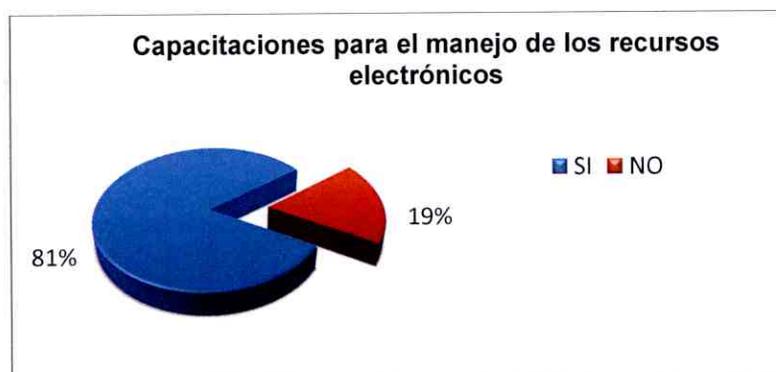


Ilustración 8

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 81% manifiesta muy importante desarrollar capacitaciones en el manejo de los recursos electrónicos y un 19% que no lo considera importante.

INTERPRETACIÓN:

Es muy importante que los docentes estén debidamente capacitados, que dominen los procesos y que manejen acertadamente los servicios electrónicos que disponen la Biblioteca.

Pregunta No. 4

La utilización de herramientas electrónicas en la Biblioteca, mejorará la calidad de educación?

Tabla 11. Pregunta 4

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	123	100
NO	0	0
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

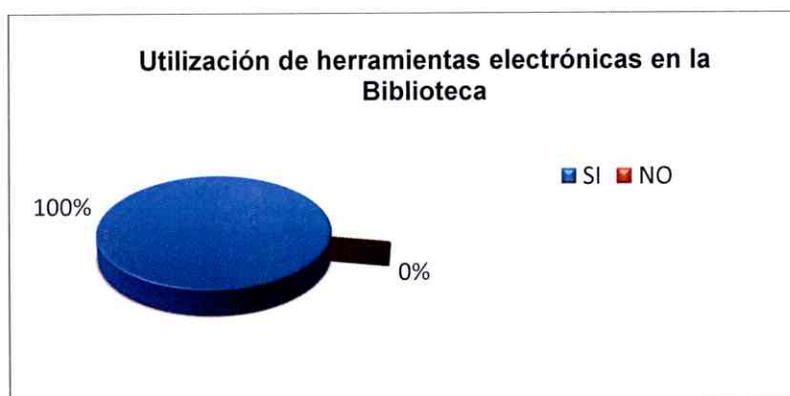


Ilustración 9

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados, manifiestan que están de acuerdo con la utilización de las herramientas electrónicas, las mismas que mejorarán la calidad de educación que se imparte en la UNIANDES.

INTERPRETACIÓN:

La utilización de las herramientas electrónicas, permitirán mejorar la calidad de educación, definida con metas claras bajo la visión, misión, objetivos y principios formulados por la institución.

Pregunta No. 5

La educación tecnológica está contribuyendo a la compensación de equidad de los estudiantes?

Tabla 12. Pregunta 5

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	123	100
NO	0	0
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

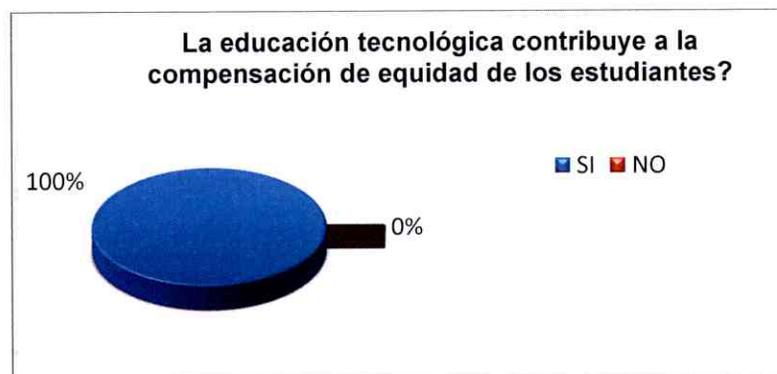


Ilustración 10

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados, manifiestan que están de acuerdo que la educación tecnológica si contribuye a la compensación de equidad entre los estudiantes.

INTERPRETACIÓN

La educación tecnológica nace de necesidades, pues responde a demandas e implica el planteo y solución de problemas concretos, ya sea de las personas, empresas, instituciones o el conjunto de la sociedad.

Pregunta No. 6

¿Con qué frecuencia los docentes usan tecnología para apoyar estrategias didácticas que atiendan las diversas necesidades de los estudiantes?

Tabla 13. Pregunta 6

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	40	33
Frecuentemente	28	23
Rara Vez	25	20
Nunca	30	24
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso



Ilustración 11

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 33% manifiestan que siempre hacen uso de la tecnología como apoyo de estrategias didácticas, un 23% indica frecuentemente, un 20% rara vez, y un 24% nunca utiliza.

INTERPRETACIÓN:

En lo que se refiere a la tecnología educativa como recurso de apoyo, se considera que es necesaria más formación en nuevas tecnologías para lograr una adecuada integración curricular de las mismas.

Pregunta No. 7

Los docentes identifican necesidades educativas que puedan ser posibles de abordar con las TIC, de forma de realizar una búsqueda de innovaciones tecnológicas útiles para diversas áreas de conocimiento?

Tabla 14. Pregunta 7

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	38	31
NO	85	69
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

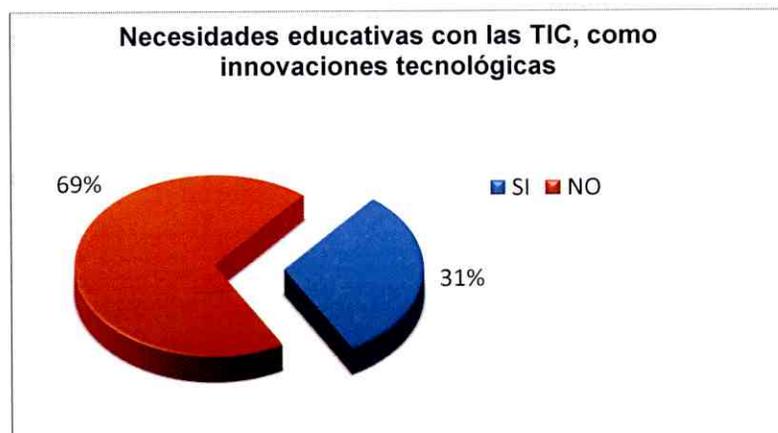


Ilustración 12

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 31% manifiesta que si identifican necesidades educativas con las tic como innovación tecnológica y un 69% que no identifica.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta lamentablemente los docentes no cumplen con el papel determinante en el proceso educativo, el ser mediador entre el currículo y sus estudiantes.

Pregunta No. 8

Los docentes evalúan el impacto del trabajo online en los procesos de aprendizaje?

Tabla 15. Pregunta 8

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	33	27
NO	90	73
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso



Ilustración 13

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 27% manifiestan que sí evalúan el trabajo online en los procesos de aprendizaje y un 73% indican que no evalúan.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los docentes no evalúan el trabajo online de sus estudiantes, lo que no permite la relación interpersonal entre ellos y el adaptarse a cualquier nueva situación en esta era de la información y comunicación.

Pregunta No. 9

Los docentes incorporan a la comunidad universitaria en la reflexión sobre el uso e impacto de las TIC en el desarrollo de la sociedad?

Tabla 16. Pregunta 9

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	63	51
NO	60	49
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

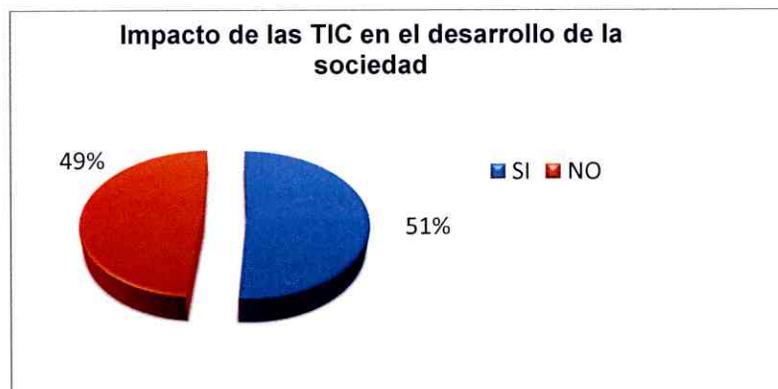


Ilustración 14

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 51% manifiestan que sí incorporan en la comunidad universitaria la reflexión en el uso de las tic en el desarrollo de la sociedad, y un 49% que indica que no incorpora la reflexión de las tic.

INTERPRETACIÓN:

Las Tic ofrece: fácil acceso a una inmensa fuente de información, proceso rápido y fiable de todo tipo de datos, canales de comunicación inmediata, con capacidad de almacenamiento, automatización de trabajos, interactividad, digitalización de toda la información.

Pregunta No. 10

Los docentes promueven en la comunidad universitaria el uso ético y legal de las aplicaciones informáticas disponibles en sus diferentes formatos?

Tabla 17. Pregunta 10

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	94	76
NO	29	24
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

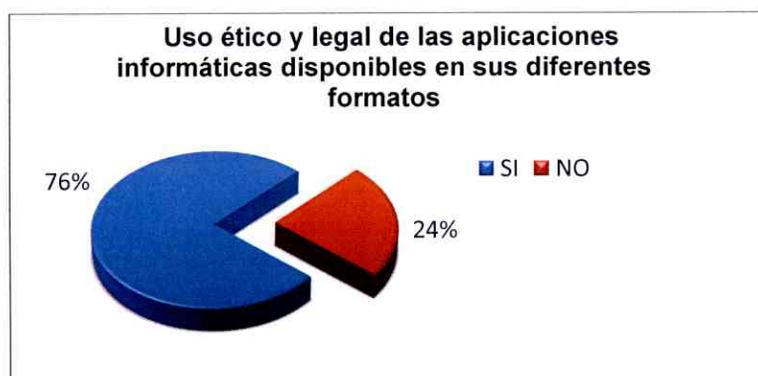


Ilustración 15

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaboración: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 76% manifiesta que sí promueve en la comunidad universitaria el uso ético y legal de las aplicaciones informáticas en sus diferentes formatos y un 24% que no promueve el uso ético y legal de las aplicaciones informáticas.

INTERPRETACIÓN:

Es necesario promover el respeto a los derechos de propiedad intelectual y citar sus fuentes, con la aplicación de normas éticas y de seguridad en los trabajos que realizan con el uso de las TIC.

Pregunta No. 11

Usa Ud. Herramientas de comunicaciones provistos por Internet, para el intercambio de experiencias educativas con otros profesores o instituciones?

Tabla 18. Pregunta 11

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	123	100
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso



Ilustración 16

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados manifiesta que no realizan intercambio de experiencias educativas con otros docentes o instituciones.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta es lamentable que los docentes no realicen intercambio de experiencias educativas con otros docentes o instituciones, pues a través de esas experiencias se alcanzará una mejor comprensión de las oportunidades y desafíos que encierra el uso de las TIC en el sector de la educación dentro de la comunidad del desarrollo.

Pregunta No. 12

Participa Ud. En diferentes instancias (congresos, ferias, seminarios, etc) relacionados con la implementación de TIC en el aula?

Tabla 19. Pregunta 12

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	21	17
NO	102	83
TOTAL	123	100

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

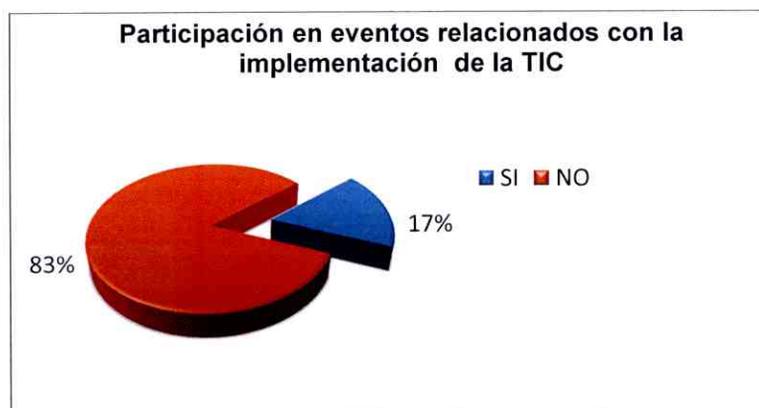


Ilustración 17

Fuente: encuesta aplicada a los Docentes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados el 17% manifiestan que si participan en eventos relacionados a la implementación de TIC en el aula, un 83% indica que no participan en eventos.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta lamentablemente los docentes no participan en eventos relacionados a la implementación de TIC en el aula, pues las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en una dimensión estructural de las sociedades jugando un papel central en el nuevo paradigma productivo como en la transformación cultural, social y educativa.

4.2. Información: Dirigida a los Estudiantes de la UNIANDES

Pregunta No. 13

¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

Tabla 20. Pregunta 13

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	140	46
Frecuentemente	50	16
Rara Vez	70	23
Nunca	47	15
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes

Elaborado por: Flor Reinoso

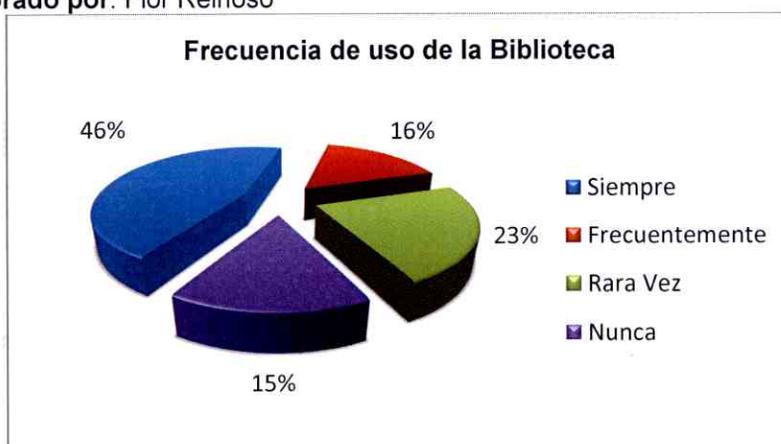


Ilustración 18

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes

Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 46% manifiestan asistir siempre a la biblioteca, un 16% asisten frecuentemente, el 23% asisten rara vez y el 15% nunca asisten.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los estudiantes encuestados asisten a la biblioteca siempre, frente a un grupo que asisten en raras ocasiones.

Pregunta No. 14

¿A través de qué herramientas realiza su búsqueda bibliográfica?

Tabla 21. Pregunta 14

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Ficheros Electrónicos	7	2
Bibliotecas Virtuales	20	7
Consulta al Bibliotecario	105	34
Internet	175	57
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

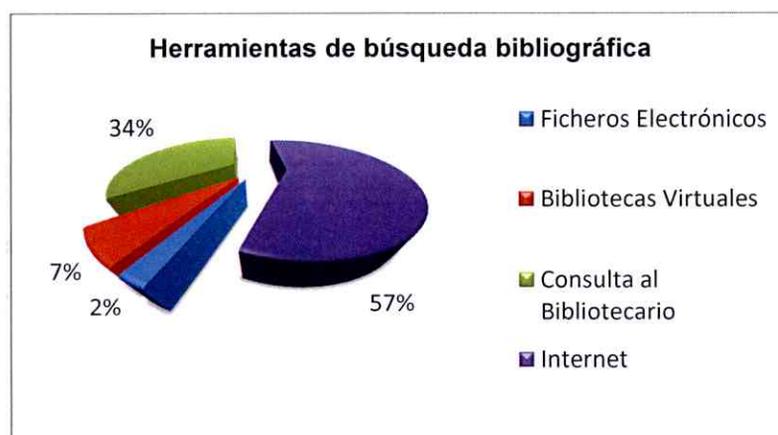


Ilustración 19

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 2% manifiestan que realiza la búsqueda bibliográfica a través de los ficheros electrónicos, un 7% a través de las Bibliotecas Virtuales, un 34% consultan al bibliotecario y un 57% realiza la búsqueda en el Internet.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta la mayor parte de los estudiantes realizan la búsqueda de la información, utilizando como herramienta el internet y unos pocos utilizan los ficheros electrónicos existentes en Biblioteca.

Pregunta No. 15

¿Considera importante desarrollar capacitaciones para el manejo de los recursos electrónicos de la Biblioteca?

Tabla 22. Pregunta 15

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	265	86
NO	42	14
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

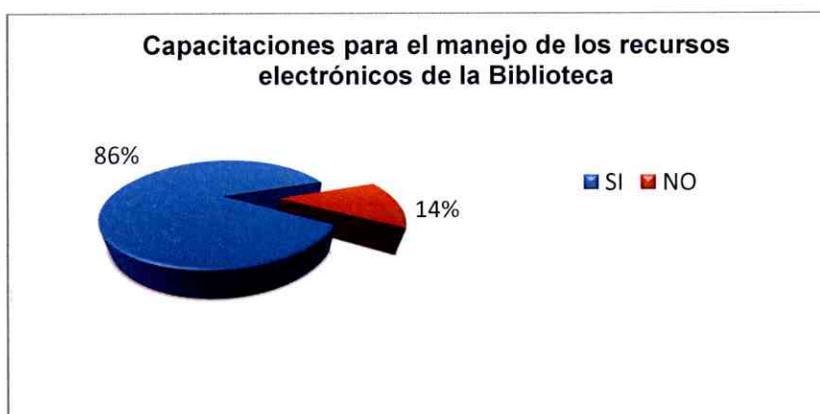


Ilustración 20

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 86% manifiesta muy importante desarrollar capacitaciones en el manejo de los recursos electrónicos y un 14% que no lo considera importante.

INTERPRETACIÓN:

Es muy importante que los estudiantes estén debidamente capacitados, que dominen los procesos y que manejen acertadamente los servicios electrónicos que disponen la Biblioteca.

Pregunta No. 16

La utilización de herramientas electrónicas en la Biblioteca, mejorará la calidad de educación?

Tabla 23. Pregunta 16

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	284	93
NO	23	7
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

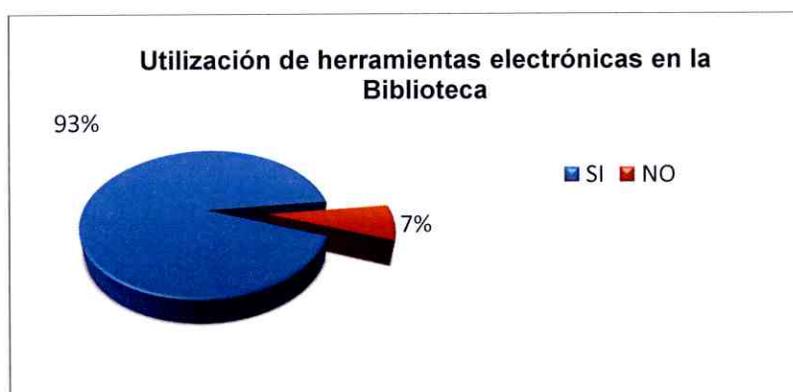


Ilustración 21

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados, el 93% manifiesta estar de acuerdo que la utilización de las herramientas electrónicas, mejorarán la calidad de educación que se imparte en la UNIANDES y un 7% indica no estar de acuerdo en su utilización.

INTERPRETACIÓN:

La utilización de las herramientas electrónicas, permitirán mejorar la calidad de educación, definida con metas claras bajo la visión, misión, objetivos y principios formulados por la institución.

Pregunta No. 17

Considera Ud. Que los docentes se encuentran capacitados para el manejo de los servicios electrónicos que se ofrecen en la biblioteca?

Tabla 24. Pregunta 17

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	54	18
NO	253	82
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

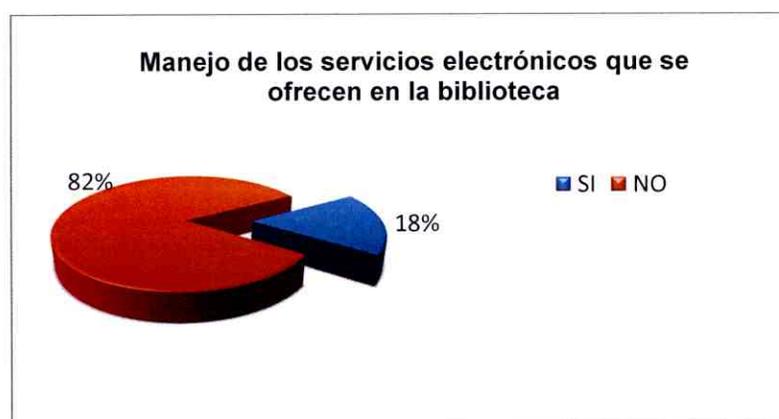


Ilustración 22

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 18% manifiesta que los docentes si se encuentran capacitados en el manejo de los servicios electrónicos que ofrece la biblioteca y un 82% indica que los docentes no se encuentra capacitados en el manejo de los servicios electrónicos.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta lamentablemente los docentes no cumplen con el papel determinante en el proceso educativo, el ser mediador entre el currículo y sus estudiantes.

Pregunta No. 18

La utilización de los servicios electrónicos de la biblioteca contribuirán a una educación de calidad?

Tabla 25. Pregunta 18

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	307	100
NO	0	0
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes

Elaborado por: Flor Reinoso

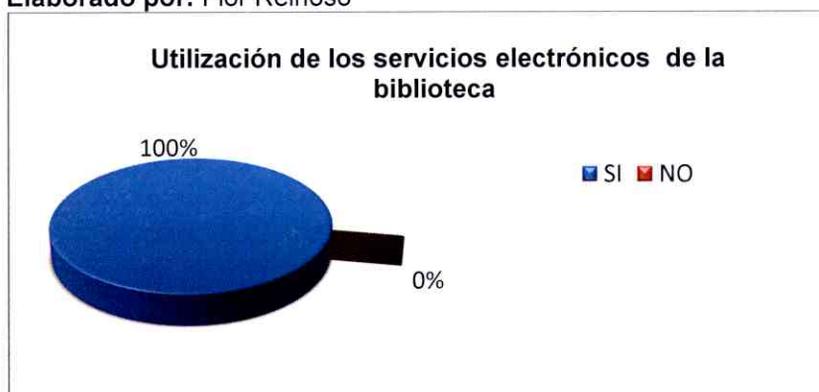


Ilustración 23

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes

Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados, manifiesta estar de acuerdo que la utilización de las herramientas electrónicas, mejorarán la calidad de educación que se imparte en la UNIANDES.

INTERPRETACIÓN:

La utilización de las herramientas electrónicas, permitirán mejorar la calidad de educación, definida con metas claras bajo la visión, misión, objetivos y principios formulados por la institución.

Pregunta No. 19

La educación tecnológica está contribuyendo a la compensación de equidad de los estudiantes?

Tabla 26. Pregunta 19

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	302	98
NO	5	2
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

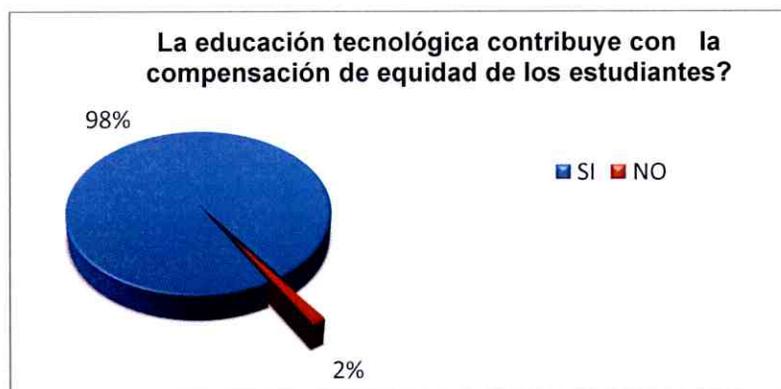


Ilustración 24

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados, el 98% manifiesta estar de acuerdo que la educación tecnológica si contribuye a la compensación de equidad entre los estudiantes y un 2% que indica no estar de acuerdo.

INTERPRETACIÓN

La educación tecnológica nace de necesidades, pues responde a demandas e implica el planteo y solución de problemas concretos, ya sea de las personas, empresas, instituciones o el conjunto de la sociedad.

Pregunta No. 20

Los profesores dan prioridad a que los estudiantes conozcan y desarrollen estrategias metodológicas para la inserción significativa de las potencialidades de las TIC en su materia?

Tabla 27. Pregunta 20

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	270	88
NO	37	12
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

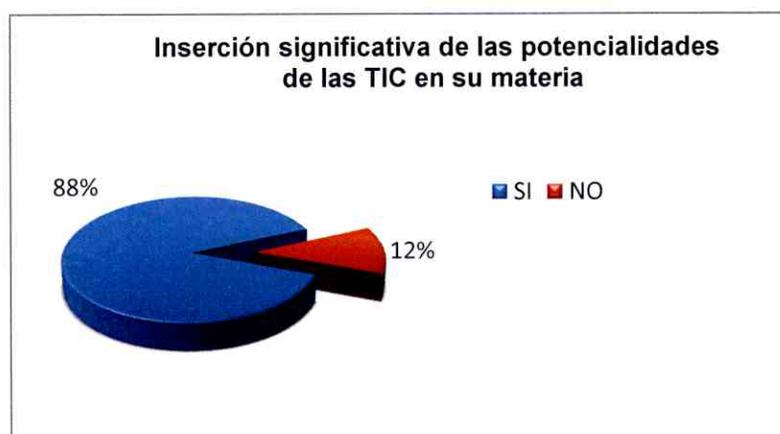


Ilustración 25

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 88% manifiesta que los docentes si dan prioridad a que los estudiantes conozcan y desarrollen estrategias metodológicas para la inserción significativa de las `potencialidades de las TIC en su materia y un 12% que indican que no dan prioridad.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta los docentes si cumplen con el papel determinante en el proceso educativo, el ser mediador entre el currículo y sus estudiantes.

Pregunta No. 21

Los profesores seleccionan bibliografía y recursos tecnológicos acordes para el logro de los aprendizajes esperados y contenidos de planes y programas de estudio vigentes?

Tabla 28. Pregunta 21

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	187	61
NO	120	39
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

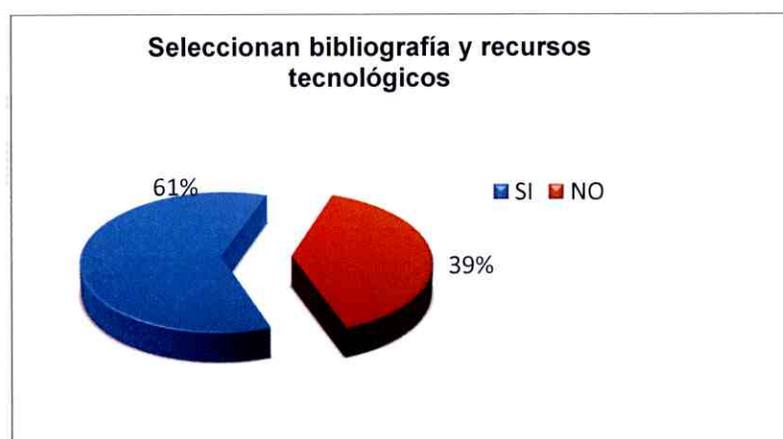


Ilustración 26

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 61% manifiestan que los docentes sí seleccionan bibliografía y recursos tecnológicos en sus planes y programas de estudio vigente y un 39% que indica que no seleccionan bibliografía y recursos tecnológicos.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta es indispensable que los docentes seleccionen bibliografía actualizada y confiable.

Pregunta No. 22

¿Qué bases de datos electrónicas visita Ud. Mencione tres?

Tabla 29. Pregunta 22

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
E-Tecnology:Proquest-Ebrary-El Libro	122	40
Cengage Learning	45	15
Ebsco	25	8
Taylor & Francis	10	3
Springer	8	3
Otras	97	32
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

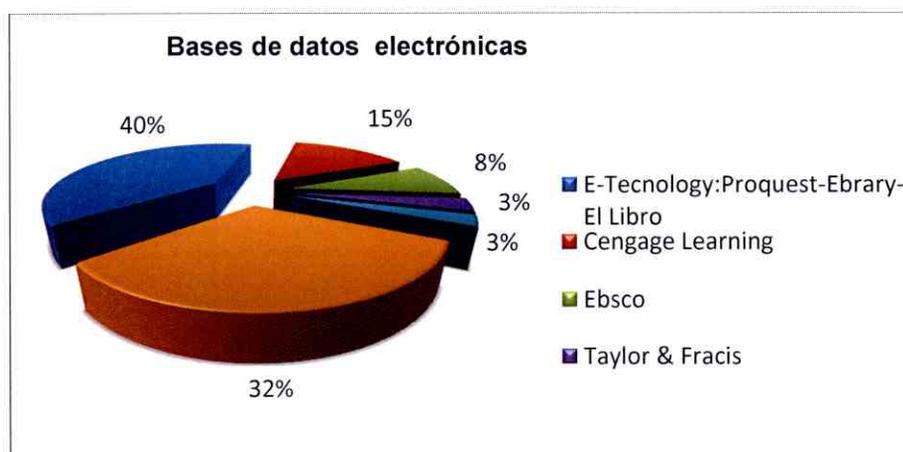


Ilustración 27

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados el 40% manifiestan que realiza la búsqueda bibliográfica a través de las bases de datos de la empresa E-Tecnology: Proquest-Ebrary-El Libro, un 15% a través de Cengage Learning, un 8% consultan en Ebsco, un 3% realiza la búsqueda en Taylor & Francis y Springer y un 32% en otras bases de datos electrónicas.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta se debe dar prioridad a todas las bases de datos electrónicas que tengan fundamento científico.

Pregunta No. 23

Usa Ud. Herramientas de comunicación provistos por internet, para el intercambio de experiencias educativas con otros estudiantes o instituciones?

Tabla 30. Pregunta 23

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	269	88
NO	38	12
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

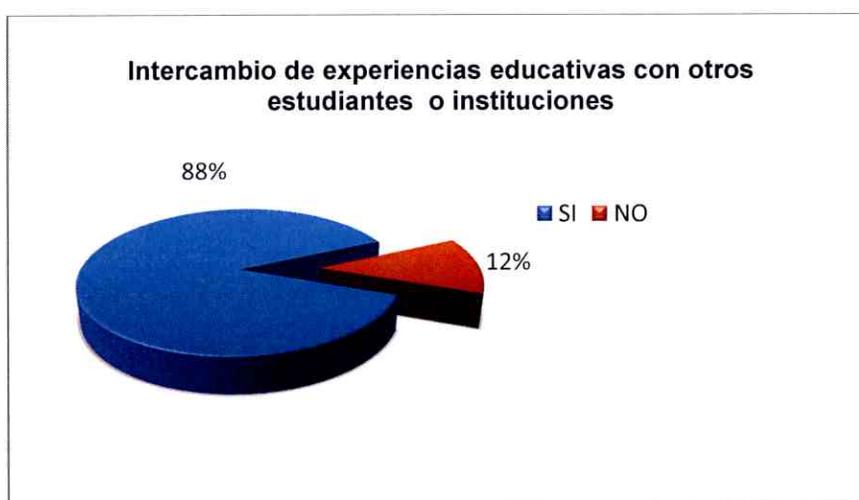


Ilustración 28

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados el 88% manifiestan que si realizan intercambio de experiencias educativas con otros estudiantes o instituciones y un 12% indica no que no realiza intercambio.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta los estudiantes si realicen intercambio de experiencias educativas con otros estudiantes o instituciones, pues a través de esas experiencias se alcanzará una mejor comprensión de las oportunidades y desafíos que encierra el uso de las TIC en el sector de la educación dentro de la comunidad del desarrollo.

Pregunta No. 24

Participa Ud. En diferentes instancias (congresos, ferias, seminarios, etc) relacionados con la implementación de TIC en el aula?

Tabla 31. Pregunta 24

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	165	54
NO	142	46
TOTAL	307	100

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

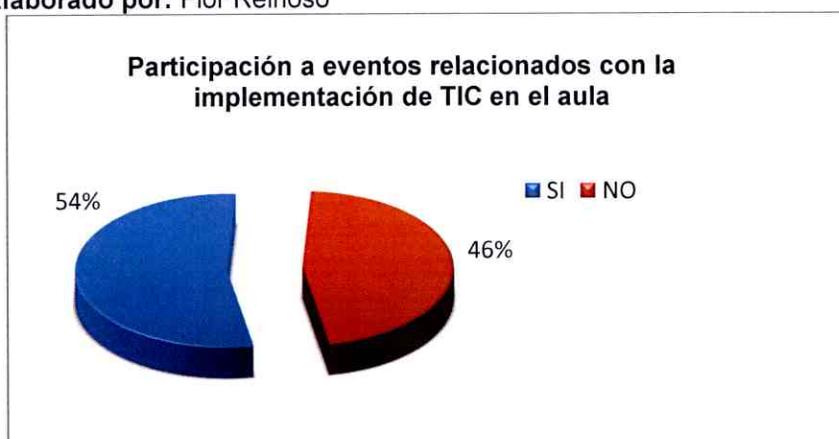


Ilustración 29

Fuente: encuesta aplicada a los Estudiantes
Elaborado por: Flor Reinoso

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados el 54% manifiestan que si participan en eventos relacionados a la implementación de TIC en el aula, y un 46% indica que no participan en eventos.

INTERPRETACIÓN:

Frente a esta pregunta los estudiantes si participan en eventos relacionados a la implementación de TIC en el aula, pues las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en una dimensión estructural de las sociedades jugando un papel central en el nuevo paradigma productivo como en la transformación cultural, social y educativa.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para verificar la hipótesis se utilizó la fórmula de Chi cuadrado, que es una fórmula estadística que nos ayuda a aceptar o rechazar la hipótesis nula.

- **Modelo Lógico**

H₀ = Hipótesis nula

H₁ = Hipótesis alterna

H₀: La elaboración de un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca, no mejora la calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES –

H₁: La elaboración de un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca, mejora la calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES –

- **Definición del nivel de significación**

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 5% (95%)

- **Elección de la prueba estadística**

A continuación se muestra el procedimiento de cálculo para la verificación de la hipótesis, por medio del Chi-cuadrado (X^2); que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajustan a un conjunto de frecuencias esperadas se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right] \quad \text{Simbología:}$$

X^2 = Valor a calcular del Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

- **Regla de decisión**

Columnas	Filas	Grado de Libertad
k	r	GL= (k-1)(r-1)
2	4	3

Valor Crítico (x^2_t) 1 – 0.05

$X^2_t = 7.815$

Al 0.05 y con 3 grados de libertad es un (gl), el valor (x^2_t) es igual a 7.815

Se acepta la hipótesis nula, si X^2 es menor o igual a X^2_t es decir a 7.815, caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

- **Combinación de frecuencias**

Las preguntas que tomamos para realizar la tabla (# 36) en el cálculo del Chi-cuadrado, son las siguientes:

PREGUNTA N° 3

1.- ¿Considera importante desarrollar capacitaciones para el manejo de los recursos electrónicos de la Biblioteca?

Tabla 32. Frecuencia Observada

CAPACITACIÓN EN MANEJO RECURSOS	SI	NO	TOTAL
DOCENTES	100	23	123
ESTUDIANTES	265	42	307
	365	65	430

Elaborado por: Flor Reinoso

PREGUNTA N° 4

2.- La utilización de herramientas electrónicas en la Biblioteca, mejorará la calidad de educación?

Tabla 33. Frecuencia Esperada

CALIDAD DE EDUCACIÓN	SI	NO	TOTAL
DOCENTES	123	0	123
ESTUDIANTES	284	23	307
	407	23	430

Elaborado por: Flor Reinoso

- Cálculo del Chi-cuadrado X^2

Son los datos obtenidos en la investigación:

Tabla 34. Frecuencia observada

FRECUCENCIA OBSERVADA

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN \ CAPACITACIÓN EN MANEJO RECURSOS	SI	NO	TOTAL
	DOCENTES	100	23
ESTUDIANTES	265	42	307
DOCENTES	123	0	123
ESTUDIANTES	284	23	307
TOTAL	772	88	860

Elaborado por: Flor Reinoso

Tabla 35. Frecuencia Esperada

FRECUCENCIA ESPERADA

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN \ CAPACITACIÓN EN MANEJO RECURSOS	SI	NO	TOTAL
	DOCENTES	110,4139535	12,58604651
ESTUDIANTES	275,5860465	31,41395349	307
DOCENTES	110,4139535	12,58604651	123
ESTUDIANTES	275,5860465	31,41395349	307
TOTAL	772	88	860

Elaborado por: Flor Reinoso

Tabla de frecuencias observadas (O) y esperadas (E)

Para obtener las frecuencias esperadas; se calcula multiplicando los totales marginales y dividiendo para el total general.

Tabla 36. Cálculo Chi Cuadrado

O	E	O - E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
100	110,4	-10,4	108,45	0,98
265	275,6	-10,6	112,06	0,41
123	110,4	12,6	158,41	1,43
284	275,6	8,4	70,79	0,26
TOTAL				3,08

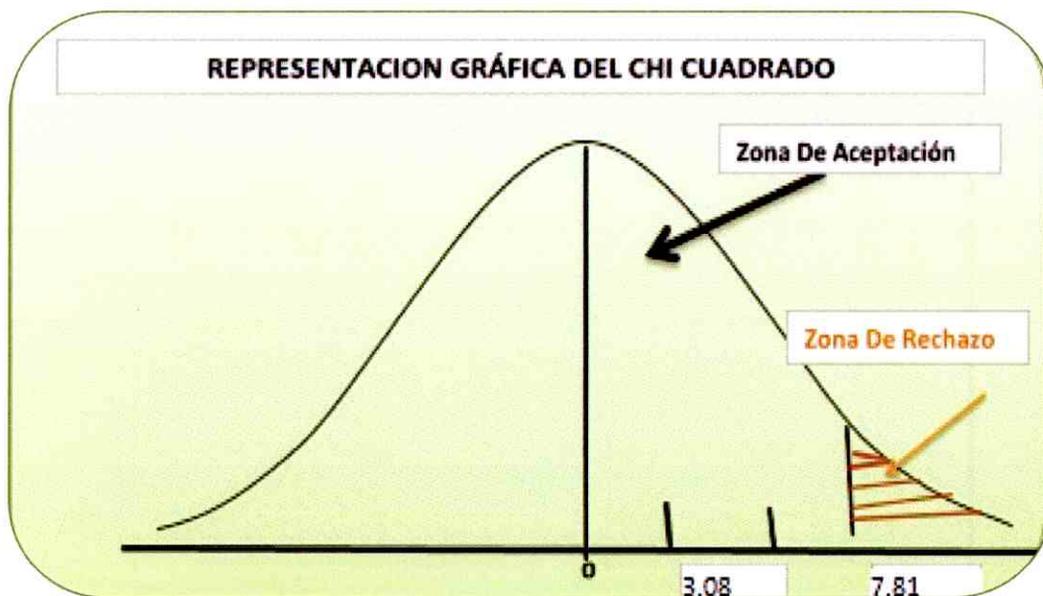
Elaborado por: Flor Reinoso

Tabla N. 39 Chi Cuadrado de Gauss

v	$\chi^2_{0,995}$	$\chi^2_{0,99}$	$\chi^2_{0,975}$	$\chi^2_{0,95}$	$\chi^2_{0,90}$	$\chi^2_{0,75}$	$\chi^2_{0,50}$	$\chi^2_{0,25}$	$\chi^2_{0,10}$	$\chi^2_{0,05}$	$\chi^2_{0,025}$	$\chi^2_{0,01}$	$\chi^2_{0,005}$
1	7,88	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,455	0,102	0,0158	0,0039	0,0010	0,0002	0,0000
2	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	1,39	0,575	0,211	0,103	0,0506	0,0201	0,0100
3	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	2,37	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	3,36	1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207

Representación Gráfica

Con los datos calculados anteriormente en la tabla de frecuencias observadas y esperadas que el valor a trabajar es de 3 grado de libertad y con 0.05% grado de significación obteniendo el siguiente resultado 7.815, el mismo que se representa a continuación en el gráfico:



Elaborado por: Flor Reinoso

Análisis Crítico.- Variable Independiente

El valor de $X^2_c = 3.08 < X^2_t = 7.815$ y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, se confirma que con la elaboración de un Plan de Marketing de los servicios electrónicos de la Biblioteca, mejora la calidad de educación de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-

Validación de Hipótesis.- Variable Dependiente

Para la validación completa de la hipótesis se requiere demostrar la validez de la variable dependiente en este caso **calidad de la educación**, se requiere apoyarnos en el uso de indicadores de calidad de la educación superior para el uso de bibliotecas implantadas por las Normas ISO.

Para este caso se tomó información estadística de los años 2010, 2011 y 2012.

1. **Estrategia de Marketing** implantada en base a la capacitación, difusión y promoción del uso de los servicios electrónicos de la biblioteca:

$$\text{Indicador 1.1:} = \frac{\text{No. de estudiantes capacitados}}{\text{Total de Estudiantes}}$$

$$\text{Indicador 1.2:} = \frac{\text{No. de docentes capacitados}}{\text{Total de Docentes}}$$

2. **Frecuencia de Uso.** Se ha considerado este indicador para demostrar la incidencia de la estrategia de marketing implementada sobre la cantidad de usuarios que se ha incrementado en el periodo de análisis de la investigación.

$$\text{Indicador 1.1:} = \frac{\text{No. de estudiantes capacitados}}{\text{Total de Estudiantes}}$$

Una vez calculado los indicadores se tiene los siguientes resultados:

1. Se tiene la siguiente referencia estadística:

Tabla 37. Información Estadística

ÍTEM	Número		
	2010	2011	2012
No. ESTUDIANTES	970	1570	1800
No. DOCENTES	120	170	199
CAPACITACIÓN USUARIOS (ESTUDIANTES)	500	800	1500
CAPACITACIÓN USUARIOS (DOCENTES)	10	50	100
USUARIOS	300	900	8600

Elaborado por: Flor Reinoso

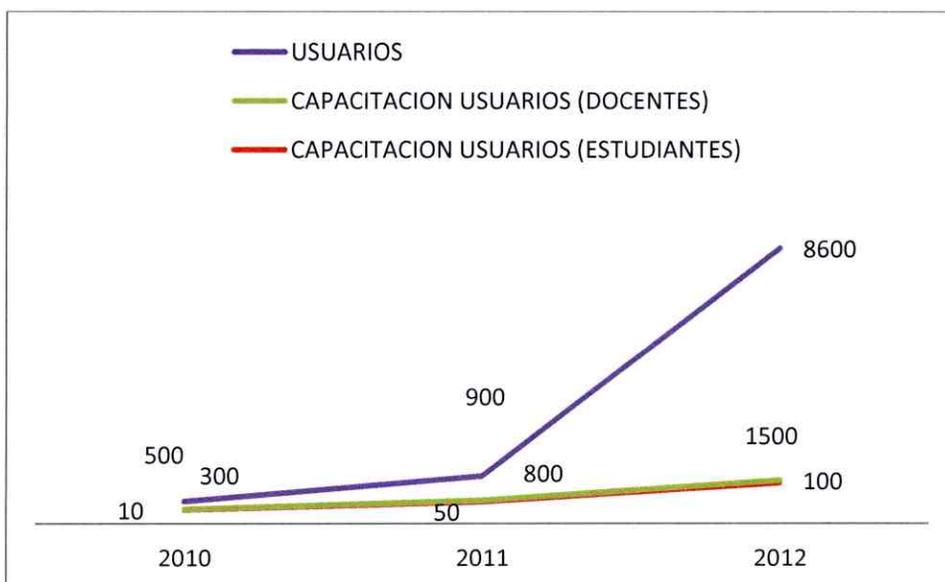


Ilustración 30. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

De la referencia estadística se puede evidenciar que existe una tendencia de crecimiento al uso de los recursos electrónicos de la biblioteca, esto se debe a la estrategia de marketing aplicada enfocada a la capacitación del uso de los servicios electrónicos.

2. De donde al aplicar las fórmulas antes mencionadas se tienen los siguientes resultados de los indicadores:

Tabla 38. Cálculo de Indicadores

INDICADOR	2010	2011	2012
Estrategia de Marketing (capacitación)	52	51	83
Frecuencia de uso de los servicios	28	52	430

Elaborado por: Flor Reinoso

Como se demuestra a través de la aplicación de los indicadores el aplicar la estrategia de marketing incide directamente sobre la cantidad y frecuencia de usuarios de los recursos electrónicos de la biblioteca, así es que en el 2010 se logra un porcentaje de capacitación del 52% seguido en el 2011 del 51% pero en el 2012 se alcanza el 83% de estudiantes y docentes capacitados. Posteriormente al analizar el indicador de frecuencia de uso se tiene que en el

2010 se tiene 28% de usuarios entre docentes y estudiantes, en el 2011 el 52%, pero en el 2012 se alcanza 430%, con lo que se valida la hipótesis que la implementación de estrategias de marketing sobre el uso de los recursos electrónicos mejora la calidad de la educación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye que los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES- , no utilizan los recursos electrónicos como sustento de sus investigaciones, pues de la indagación realizada se desprende que no tienen conocimientos de los contenidos así como el uso y manejo de estas herramientas digitales.
- Se refleja falta de destrezas y conocimientos en los diferentes tipos de usuarios al requerir información diseminada, necesitan capacitación para la búsqueda y localización de la información que contribuya a elevar la calidad del nivel académico de los estudiantes de la Uniandes.
- Existe una baja interacción entre la Biblioteca de la Universidad y los docentes, en vista que hay un reducido porcentaje de catedráticos que visitan la biblioteca y utilizan los recursos electrónicos como herramientas que contribuyan como apoyo académico para los usuarios.
- A nivel de Institución no se cuenta con un plan de marketing claramente establecido para difundir los recursos electrónicos con la que cuenta la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes y que esté enfocado a dar a conocer el uso y manejo de las mismas difundiendo las ventajas y garantías de la información como apoyo de la investigación.

- La mayor parte de los docentes realizan la búsqueda de la información, utilizando como herramienta el internet, ya que son de fácil acceso y más que todo los remite a la información que se encuentran disponibles en los distintos buscadores como google, wikipedia, por lo que se concluye que no se explotan todos los recursos y es necesario trabajar en eso.

5.2. Recomendaciones

- Orientar a los usuarios para que utilicen los recursos electrónicos existentes, en la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes - UNIANDES, pretendiendo que utilicen información validada en sus investigaciones para que tengan un sustento adecuado el momento de recuperar y utilizar información científica existente en estas herramientas digitales
- Capacitar a los usuarios, tomando en consideración los avances tecnológicos, así como las necesidades informativas y los impactos que los nuevos recursos informáticos puedan tener, con el propósito de que estas herramientas se constituyan en un soporte para los investigadores y que conlleven a un mejor desarrollo del nivel académico de los estudiantes.
- Se debe promover la concurrencia de los usuarios a la Biblioteca, a través de los docentes, tomando en cuenta el nivel de investigación de cada sector de usuarios, de esta manera buscar la satisfacción con el

servicio que requieren en la Biblioteca, ofertando calidad en lo académico y que conlleve hacia la excelencia educativa.

- Establecer como propuesta un plan de marketing que permita la difusión de los recursos electrónicos, con el propósito de que se conozca este recurso que brinda la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES- con las bondades que brindan como apoyo del proceso enseñanza aprendizaje, con el fin de incentivar a la investigación con información validada.
- Difundir masivamente los recursos electrónicos por medio de cursos de capacitación a los diferentes tipos de usuarios, a través de la página Web de la Universidad, correo electrónico, afiches, carteleras, pantallas informativas y banners, dípticos, etc.
- Comprometer a los docentes de la Universidad a fin de que motiven a los estudiantes de los diferentes facultades y carreras, maestría, en el uso y manejo de los recursos electrónicos que se encuentran en la biblioteca, lo que será un referente para la elaboración de sus trabajos de investigación.
- Los docentes deben incluir herramientas tecnológicas dentro del aula como medio de aprendizaje, mediante una adecuada selección de las mismas, en función de la actividad que se quiera llevar a cabo, por ejemplo: los blogs, wikis, editores de texto y hojas de cálculo online, RSS, marcadores sociales.

CAPÍTULO VI

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Título: “Elaboración de un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca para optimizar la calidad de educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES”.

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.

Responsable de la ejecución: Flor Reinoso Haro

Beneficiarios: Estudiantes y Docentes de la UNIANDES

Localización geográfica:

- Provincia de Tungurahua
- Cantón Ambato
- Vía a Baños km 5 1/2

Duración del proyecto: - Un año

Fecha estimada de inicio: - Enero del 2012

Fecha estimada de finalización: - Enero del 2013

Naturaleza o tipo de proyecto: - Intervención Social.

Financiamiento: - Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, demuestran que los usuarios no se encuentran satisfechos con los Recursos Electrónicos que presta la Biblioteca y que no contribuye a mejorar la calidad de educación, pues, sus servicios son parciales.

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES”, fue creada en cumplimiento al Art. 7 de la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador. Se basa en el informe N.- 01235 del 10 de octubre de 1996 emitido por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas CONUEP; en la ley de creación de la Universidad expedida por el Congreso Nacional el 9 de Enero de 1997 y su publicación en el Registro Oficial N.- 07 del 20 de Febrero de 1997, constituyéndose así en la Ley de la República.

Como objetivo primordial es OFRECER a la población estudiantil una profesión técnica o humanística que permita su desarrollo dentro del marco económico-productivo del entorno, de acuerdo con las necesidades institucionales, locales y regionales.

Como centro de excelencia, la universidad se dedica a la investigación, la enseñanza y la prestación de servicios, especialmente para la transmisión de conocimientos científicos y tecnológicos.

Para ayudar en las actividades de consulta y apoyo bibliográfico, así como para facilitar el acceso a diversas fuentes de información a nivel nacional e internacional, se crea la Biblioteca General de la Universidad la misma que funciona en el edificio AKADEMUS, con un horario de atención de 8h00 a 20h00, de lunes a viernes y los días sábados de 8h00 a 13h00. Sus usuarios más asiduos son los docentes de planta, estudiantes, personal administrativo

de la Universidad, así como usuarios externos que pertenecen a otras universidades generalmente que se encuentran cerca de la Universidad.

Actualmente en la Biblioteca, laboran 3 persona, las cuales tienen a su cargo la dirección y gestión de las Bibliotecas a nivel Nacional.

La Biblioteca cuenta con un fondo bibliográfico de 5000 libros en todas las áreas, tomando como referencia la malla curricular de cada una de las Facultades con sus respectivas Carreras, siempre relacionando el índice del fondo bibliográfico con el número de estudiantes, es decir de acuerdo a las necesidades bibliográficas que amerita en el Pensum de estudio.

La Biblioteca de la UNIANDES, al igual que otras 53 Universidades y Escuelas Politécnicas del país, forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias y la SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología e Innovación), mediante el cual se contrataron cinco Bibliotecas Virtuales internacionales: SPRINGER, TAYLOR & FRANCIS, E – TECHNOLOGY con sus bases de datos: EBRARY, e-LIBRO y PROQUEST, EBSCO, CENGAGE LEARNIG cada uno de ellos con más de 11.000 registros de libros, revistas periódicos, etc. Además dos gratuitas la BVS y la Biblioteca Miguel de Cervantes.

Además contamos con Software informáticos para las Carreras de Derecho, Turismo, Contabilidad como es: [eSilec Profesional](#) para la Carrera de Derecho así como también para los Consultorios Jurídicos de la Uniandes; EQUAL NORMATIVA CONTABLE, para la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Pero lamentablemente la falta difusión de los recursos electrónicos con los que cuenta la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, es un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se puede mencionar el intercambio de experiencias y conocimientos, cuyo objetivo sea la transformación del usuario en base a la comunicación y uso de los nuevos recursos informáticos creados para facilitar la investigación y el desarrollo académico.

Estos recursos electrónicos son prácticamente poco conocidos por los usuarios que concurren a la Biblioteca por lo tanto requieren una permanente capacitación para aprovechar al máximo esta nueva herramienta en el proceso enseñanza aprendizaje y aumentar los saberes y conocimientos de cada ser humano, especialmente de la comunidad Universitaria de la UNIANDES.

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

La difusión de estas nuevas herramientas a través de un Plan de Marketing se convierte en fundamental, para lo que se debe estructurar actividades que permitan obtener un usuario más informado al mismo tiempo de buscar que se haga un efectivo uso de la información, en busca de conseguir mayor participación y aprovechamiento de los recursos que la tecnología pone al alcance de nuestras manos, un usuario bien capacitado se convierte en un actor positivo en la sociedad ya que mejora su calidad de vida, se nutre de información para luego generar conocimiento y por ende mejoraría la calidad de educación que brinda como Institución de Educación Superior.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Una Biblioteca en general, es exitosa en la medida que se apliquen adecuadamente los principios generales de la administración como una verdadera empresa.

Por lo tanto la biblioteca es una empresa y gran parte de su éxito radica en una óptima planificación estratégica, el desarrollo de estudios de mercado, la promoción, comercialización, publicidad y manejo de la imagen corporativa, el servicio al cliente, los servicios a tiempo, el adecuado manejo de las relaciones públicas, el establecimiento de planes para el mercadeo social, la motivación del personal, el uso y la explotación de las tecnologías de información, a fin de promover el acceso a la información y mejorar la calidad del servicio al usuario y por ende en la calidad de educación.

De ahí que con la implantación de un plan de marketing de los servicios electrónicos se optimizará la calidad de educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.

Por lo tanto la difusión las base de los recursos electrónicos que ofrece la Biblioteca de la UNIANDES en lo referente, al uso y manejo de los mismos constituye un aporte significativo en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje lo que fomenta al desenvolvimiento de la Comunidad Universitaria como a la sociedad en general , un programa de difusión sobre las ventajas de utilizar esta herramienta es una necesidad latente que deben afrontar las Bibliotecas Universitarias en esta etapa de evolución digital, lo que coadyuvará a que los usuarios vayan teniendo habilidades de búsqueda y recuperación de la información cada vez más efectiva.

Es factible desarrollar esta investigación porque cuenta con los recursos electrónicos y el apoyo de las autoridades de la Universidad, en lo que respecta a costear las suscripciones anuales de las Bases de Datos Electrónicas y para retribuir el costo, lo óptimo es realizar una excelente difusión de estos servicios.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

- Diseñar un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca, que permita difundir y optimizar la Calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Difundir los servicios electrónicos con los que cuenta la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Capacitar al usuario para que tenga conocimientos acerca del uso y manejo de los servicios electrónicos con los que cuenta la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Conseguir usuarios autosuficientes que utilicen herramientas digitales como apoyo sustentable en sus investigaciones.

6.5. ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD

Análisis Organizacional

La propuesta es factible porque los involucrados como son: Autoridades, Empleados y Estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, están conscientes de que la Biblioteca necesita replantear el servicio y ofrecer calidad en el mismo, dada la importancia que la Dependencia

representa en el proceso de enseñanza – aprendizaje, y sobretodo tendiente siempre a promover el aprendizaje y la actitud investigadora del estudiante.

Análisis Económico-Financiero

Es factible desarrollar esta investigación porque cuenta con los recursos electrónicos y el apoyo de las autoridades de la Universidad, en lo que respecta a costear las suscripciones anuales de las Bases de Datos Electrónicas y para retribuir el costo, lo óptimo es realizar una excelente difusión de estos servicios.

Análisis Socio Cultural

La contribución a la sociedad y a la cultura es factible puesto que el vínculo Universidad-Sociedad es muy estrecha y el presente trabajo pretende alcanzar el papel integrador de las bibliotecas, desde donde se pretende facilitar el acceso a la investigación a toda la población y colaborar como mediador de la parte cognitiva del investigador quien ayuda a resolver problemas de la comunidad y sociedad.

Análisis Legal

La Constitución Política del Estado, la Ley de Educación Superior, el Plan del buen vivir y el Estatuto Universitario contempla el acceso libre a la información que promueva una educación de alta calidad procurando formar profesionales líderes de alto rendimiento.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

6.6.1. CONTEXTUALIZACIÓN

PLAN

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

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

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

¿Para qué sirve un plan?

Cuando se necesita organizar el trabajo y no se sabe por dónde empezar es recomendable hacer un plan de acción y así distribuir las actividades y optimizar el tiempo. Primero se debe definir cuáles son las actividades fundamentales o tareas principales, para después proceder a desglosar por tareas más pequeñas ya que todas ellas necesariamente implican tiempo. Un plan de acción sirve para definir las acciones y tareas a realizar, se asignan responsables y fechas de inicio y culminación.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

6.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

“Elaboración de un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca para optimizar la Calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES”

La elaboración de un plan de marketing es un conjunto de actividades que están encaminadas a la correcta utilización por parte de los usuarios en lo que respecta a los recursos electrónicos que dispone la Biblioteca de la Universidad y adquieran habilidades en la búsqueda y recuperación de la información con la finalidad de optimizar la calidad de educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.

Propósito

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

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

La propuesta contiene las siguientes fases que es lo más ajustado a las condiciones de trabajo en la Biblioteca.



La Primera Fase se refiere al Diagnóstico, sustentada en la realización del análisis de la situación actual de los servicios electrónicos que ofrece a los usuarios la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-



La Segunda Fase. Planeación de la Acción. En esta fase se aborda el tema inherente al Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca para optimizar la Calidad de Educación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-



La Tercera Fase Implementación de la Acción, se relaciona a las estrategias de marketing para difundir los recursos electrónicos que ofrece la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES- como propuesta para satisfacer las demandas de información al usuario.



La Cuarta Fase Evaluación se considera los Métodos de Evaluación.

6.7.1. La Primera Fase se refiere al Diagnóstico

La primera fase para desarrollar el Plan de Marketing de los servicios electrónicos de la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, está sustentada en la realización del diagnóstico de la situación actual de los servicios que ofrece a los usuarios la Biblioteca. Para ello hemos aplicado el sistema FODA a fin de identificar las Fortalezas y Debilidades, así como examinar las Oportunidades y Amenazas que confronta actualmente la Biblioteca.

“El FODA es una herramienta particularmente poderosa que con poco ejercicio mental nos puede ayudar a identificar oportunidades en las cuales uno está posicionado y tomar ventaja de ello. Al identificar y entender las limitaciones o debilidades, uno puede administrar y eliminar las amenazas que, de otra manera, nos podrían tomar desprevenidos” Beatriz Rodríguez.

La elaboración del FODA ha permitido disponer de una excelente oportunidad para trazar nuevas metas y pensar en diversas estrategias para lograr que los usuarios satisfagan sus necesidades en las búsquedas y recuperación de la información, como también en el uso adecuado de los variados recursos informáticos.

En los cuadros subsiguientes se encuentra los resultados obtenidos del examen diagnóstico realizado.

FODA

Tabla 39. Foda

FORTALEZAS
F1 Valioso acervo bibliográfico (5000 Volúmenes) F2 Bases de Datos Digitales de texto completo. F3 Estantería abierta. F4 Recursos Humanos multidisciplinario. F5 Infraestructura moderna, mobiliario nuevo. F6 Infraestructura tecnológica: controla y agiliza los procesos de la información y seguridad. F7 Internet gratuito. F8 Wi Fi F8 Recurso Financiero.
OPORTUNIDADES
O1 Fondo Bibliográfico Procesado. O2 Convenio con el Consorcio de Bibliotecas Universitarias (COBUEC), conjuntamente con la SENESCYT. O3 Acceso directo a las colecciones. O4 Capacitación constante del personal. O5 Espacio físico en buenas condiciones. O6 Desarrollo de tecnologías de la información. O7 Demanda de usuarios.
DEBILIDADES
D1 Falta de difusión de los servicios electrónicos. D2 Ausencia de alfabetización digital. D3 Deficiente servicio de referencia. D4 Insuficiente recurso humano en relación al número de usuarios. D5 Falta de espacios reservados para investigadores. D6 Subutilización de los recursos tecnológicos. D7 Carencia de sistemas de evaluación de usuarios (necesidades y satisfacción)
AMENAZAS
A1 No existe concientización por parte del usuario de los servicios que brinda la Biblioteca. A2 Falta de conocimiento y poco interés en la utilización y aprovechamiento de las bases de datos científicas de texto completo. A3 Profesionales memoristas, no actualizados. A4 Existe deficiente calidad en los servicios.

TOMA DE DECISIONES

La lectura de los resultados obtenidos de este proceso diagnóstico, implementado a través del FODA, ha permitido visualizar con objetividad las reales condiciones de organización y prestación de servicios de la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-

Fundamentadas en estos resultados, se propone a continuación la aplicación de una serie de estrategias encaminadas a repotenciar las actividades de la Biblioteca, presentando para ello propuestas innovadoras y correctivas de mediano y largo plazo:

DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Tabla 40. Difusión de los Servicios Electrónicos

1. MEJORAMIENTO EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS	
ESTABLECER	Un plan anual de marketing bibliotecario encaminado a socializar en todos los estratos universitarios los servicios que proporciona la Biblioteca.
HERRAMIENTAS BÁSICAS	Constituye la elaboración del material promocional: trípticos, afiches, material impreso y digital, tiene que estar respaldada con la promoción directa y personal entre los estudiantes nuevos fundamentalmente, así como entre el personal docente e investigadores.
ACCIÓN	Elaborar un video documental que de manera continua esté activado en las propias instalaciones de la Biblioteca.

2. FORTALECIMIENTO DE LAS BASES DE DATOS	
GARANTIZAR	La continuidad del servicio de bases de datos científicas a través de la pre asignación de una partida presupuestaria fija y permanente.
SUSCRIPCION	Lograr suscripciones a menor costo, a través del COBUEC y con el financiamiento porcentual de la SENASCYT.
POLÍTICA	Para la adquisición de las bases de datos debe estar sustentada en la estructura académica de la Universidad y sus ámbitos de especialización a nivel de pre y postgrado.
ACCIÓN	Promocionar las Bases de Datos Automatizadas de nuestros propios repositorios de Tesis de Pre y Postgrado, las mismas que se encuentran a texto completo, así como de las investigaciones generadas institucionalmente.
3. AMPLIACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO:	
INCREMENTAR	Las áreas físicas en la Biblioteca y que estén destinadas para éste propósito.
IMPLEMENTAR	Un taller destinado a la elaboración y publicación de trípticos, comunicaciones y más herramientas que permitan difundir los servicios de la Biblioteca.
ACCIÓN	Ampliar la edificación con miras a establecer espacios para uso exclusivo de docentes e investigadores
4. INCREMENTO DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO:	
CONCIENCIAR	A las autoridades sobre la necesidad de incorporar más personal para Biblioteca, por las distintas funciones que

	hay que cumplir en Biblioteca.
REQUERIMIENTO	Para el incremento del personal debe estar sustentado en los indicadores de uso de la biblioteca, incremento de la población estudiantil, canje bibliotecario, generación de nuevos servicios como: disseminación selectiva de la información, atención personalizada a los involucrados (referencia), préstamo interbibliotecario y relaciones interinstitucionales.
5. PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO	
FACILITAR	La profesionalización del personal bibliotecario empírico y la especialización de los profesionales en servicio.
RECONOCIMIENTO	Es necesario lograr el reconocimiento institucional del esfuerzo de formación profesional del personal mediante el establecimiento de una escala salarial que estimule este proceso formativo.
ACCIÓN	Elaborar un manual de funciones para las categorías de bibliotecarios (con el título de pre y posgrado), un reglamento para que la Institución apoye con el aval académico y económico para el personal administrativo que desee estudiar.
6. MOTIVACIÓN Y FORMACIÓN INVESTIGATIVA DEL PERSONAL DOCENTE Y ESTUDIANTIL	
	A los docentes y estudiantes en las técnicas de consulta y recuperación de la información, uso de Bases de Datos y

CAPACITAR	los servicios que presta la Biblioteca, mediante la programación de talleres instructivos, publicación de trípticos, comunicación por correo electrónico y atención personalizada.
DIFUNDIR	El material bibliográfico existente en la Biblioteca a través del correo electrónico de los docentes, así como también realizar diseminación selectiva.

Elaborado por: Flor Reinoso

6.7.2. La Segunda Fase. Planeación de la Acción

“PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES”

Con el fin de garantizar que los servicios electrónicos, gestionados por la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES- lleguen a los usuarios con efectividad, se considera imprescindible contar con un plan de marketing y difusión de la información, que establezca las pautas y procedimientos a seguir a fin de mejorar este proceso:

1. Se establece las iniciativas destinadas a garantizar una mejor comunicación entre Biblioteca y sus usuarios, potenciando la presencia de la Unidad de Información, dentro de la vida académica e investigadora de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES- a fin de conseguir una mayor frecuencia de uso de sus servicios.
2. La Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANES- ofrece toda una gama de servicios electrónicos como Bibliotecas

Difusión: Conscientes de que una difusión apropiada de los recursos bibliográficos permitirá que se obtenga el rendimiento óptimo de las colecciones y servicios

Promoción: Las bibliotecas reconocen que no pueden atraer a todos los usuarios de un potencial mercado de la misma manera, es por ello que se opta por algunas estrategias para cumplir con este propósito.

Por lo tanto, el plan de marketing propuesto para la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes - UNIANDES está concebido como un **proceso de gestión** que posibilite:

Identificar: el mercado que es la suma de todos los usuarios, pero dentro de este mercado existen intereses de grupos de usuarios que tienen que ser atendidos diferenciadamente.

- **Anticipar:** diseñar el futuro (cómo pasar de hoy a mañana). Prever las demandas considerando la dinámica de estudio, los cambios académicos institucionales y los avances tecnológicos
- **Satisfacer:** formular todo aquello que “captan” con mayor facilidad los usuarios de la organización a fin de lograr la satisfacción de sus intereses informativos.

6.7.3. La Tercera Fase Implementación de la Acción

ESTRATEGIA Y VARIABLES DE MARKETING PARA LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES-

El presente estudio de la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, sobre marketing no pretende ser la fórmula mágica para solucionar todos los problemas con los que cuenta actualmente para la difusión de servicios, pero sí invita a una reflexión sobre la necesidad de aplicarlo y proponer líneas estratégicas de actuación que son necesarias para optimizar sus servicios. Sobre todo, la aspiración es que la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES- no solo sea lugar de búsqueda de información, trabajo y estudio, sino una entidad que dinamice a la comunidad académica desde su interior.

El usuario de información de hoy en día es, en alguna medida, un experto en información. No se podrá convencer a los clientes que accedan a los servicios de información si le ofrecemos lo mismo día tras día, si no se piensa en actuar verdaderamente en ambientes de calidad y mejoramiento continuo, en suma si no se innova; hay que ofrecer a los clientes cosas diferentes, que ellos no sean capaces de obtener si no recurren a la biblioteca.

La incorporación del marketing como parte de la gestión bibliotecaria de la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los potenciales clientes actuales y futuros. Su aplicación implica aprender a atraer y a mantener a sus clientes,

emulando la forma en que el sector comercial lo hace, pero sin renunciar a sus principios de servicio cultural, educativo y científico, ni a su finalidad social.

Es indispensable promover nuestros servicios mediante un plan de mercadeo que incluye los siguientes elementos de difusión:

RECURSOS PUBLICITARIOS

Audiovisuales

En vista de que las imágenes y sonido captan y atraen de mejor la atención del cliente, se propone la edición de un CD-ROM y vídeo en el que se proyecte a los usuarios, mediante la técnica de voz en off, la imagen de la Biblioteca, explicando los rasgos básicos:

- a.- Reseña histórica de la biblioteca de la Universidad.
- b.- Información sobre la estructura organizacional de la Biblioteca de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-
- c.- Servicios bibliotecarios y documentales disponibles.
- d.- Instructivo de búsqueda y recuperación de información.
- e.- Instructivo para uso bases de datos de texto completo.
- f.- Reglamento general de la Biblioteca.
- g.- Horarios de atención.

Trípticos promocionales impresos

Diseñados bajo una presentación sencilla pero atractiva, y con un lenguaje acorde al segmento de mercado al que va dirigido, incluyendo ubicación, dirección, correo y más información de importancia.

Publicidad Electrónica

En la actualidad la Biblioteca, está incorporado al portal Web de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, la propuesta es de que el marketing promocional se consolide como una herramienta efectiva de gestión, debe crearse una página Web propia de la Biblioteca, la misma que será directa, sencilla y amigable, de acceso tanto interno como remoto, ampliada con recursos que posibiliten una relación interactiva. La misma que deberá poseer las siguientes características:

a) A nivel de contenido:

- Presentación de la página.
- Información General sobre la Biblioteca (historia de la Institución, horarios, condiciones de uso, etc.)
- Normativa reglamentaria de los servicios.
- Colecciones o fondos que posee y posibilidades de acceder electrónicamente a los mismos.
- Recursos bibliográficos y documentales disponibles e instructivos sobre los procesos de búsqueda (Bases de datos en línea, revistas electrónicas, tesis digitales, etc.)

b) A nivel formal:

- Presentación atractiva.
- Actualización periódica.
- Estructura sencilla y clara de contenidos.

- Iconos señalizadores que faciliten y agilicen las consultas.
- Accesibilidad en varios idiomas.

Medios de comunicación

Es importante acudir a los medios de comunicación para la difusión ordenada de las actividades y los servicios de la Biblioteca, por lo que se enviará boletines de prensa a los diarios locales El Heraldito y la Hora. Se concertará entrevistas en la radio y TV para explicar detalladamente los objetivos y alcances de los servicios bibliotecarios ofertados.

6.7.4. La Cuarta Fase Evaluación.

EVALUACIÓN PLAN MARKETING

Las actividades del plan de marketing propuesto están encaminadas a provocar el mejoramiento sustancial de los servicios de la Biblioteca, luego de lo cual se estará en capacidad de evaluar cuánto ayudado la promoción en el mejoramiento de la cobertura y eficiencia de los servicios, para lo cual se tomará los siguientes indicadores:

- Las encuestas realizadas ayudarán a identificar de manera general el conocimiento y la aceptación de la Biblioteca en los distintos estamentos de la comunidad universitaria y la comunidad externa.
- Los porcentajes de respuestas ayudarán a identificar los servicios de mayor y menor consulta que ofrece la Biblioteca.

- La variabilidad en los porcentajes, luego de realizado el plan, ayudarán a evaluar la calidad de los mismos para mejorar y replantear nuevos servicios.
- Finalmente, se evaluará si los recursos de marketing que se aplicados han sido eficaces para la promoción de los servicios, si han tenido la aceptación y si se ha fomentado el uso racional de los recursos bibliotecarios.

Al finalizar cada año, se realizará un informe sobre las diferentes actividades realizadas para el mejoramiento de la Biblioteca. Una comparación del incremento o decremento de usuarios permitirá determinar si la calidad de los servicios resulta satisfactoria. De esta manera se confirmará el alcance de los objetivos y las metas propuestas.

Se realizará, cada seis meses, encuestas a los usuarios de la biblioteca sobre el servicio y atención, y las necesidades que éstos demandan pues, como se sabe, la galopante revolución tecnológica nos obliga a monitorear permanentemente los servicios para contemporizarlos.

Al inicio de cada año lectivo es indispensable el planteamiento de nuevos objetivos y compromisos en beneficio de la comunidad y de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES-. En este punto es necesario la colaboración y participación de cada uno de los miembros que forman la Biblioteca de la Universidad – UNIANDES.

Por lo tanto, será indispensable, como una forma de evaluación, cada año presentar una revista sobre todos los acontecimientos importantes ocurridos en la Biblioteca, además de realizar periódicamente Formación de Usuarios, de esta manera todos los clientes estarán al día con el proceso transformador exigido.

El Proceso Valorativo en la Biblioteca Universitaria

En la actualidad, y a partir de la implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño de las Universidades y Escuelas Politécnicas, contenido en el Mandato 14 de la Constitución, la Universidad Ecuatoriana está implantando y desarrollando, de modo sistemático, procesos de evaluación de sus tres ámbitos principales de actuación: enseñanza, investigación y servicios.

Estos procesos de evaluación responden a dos objetivos generales: por un lado, proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de los servicios que presta y, por otro, detectar los puntos fuertes y débiles de la institución así como las oportunidades y propuestas de actuación que supongan un aumento de la calidad universitaria.

En el sistema universitario, la calidad entendida como mejora continua es un valor en alza, cuyo logro implica una serie de requisitos (Rey García, 1998); uno de ellos es disponer de información actualizada y relevante para la gestión, es decir, un sistema de indicadores que refleje el desenvolvimiento real de la institución y que incluya estadísticas relativas a la satisfacción de los clientes, eficiencia interna de los procesos, y al nivel de innovación y aprendizaje del personal.

En este contexto, la biblioteca se constituye en un servicio clave de apoyo a las dos funciones básicas de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. No en vano todo el mundo admite que las universidades más prestigiosas del mundo en términos de docencia e investigación son las que disponen de las mejores bibliotecas.

El proceso de evaluación debe ser una tarea de fondo de todas las bibliotecas universitarias, con la implantación de estándares y normas que puedan verificar los desempeños de las instituciones.

El primer objetivo dentro de cada Biblioteca de los Campus será, el de seleccionar aquellos estándares que son más cercanos y factibles de implementar, acorde a la realidad y con base en ello comenzar un serio estudio de selección de los parámetros atinentes.

Otro punto crítico, es el estudio de las estadísticas. La realidad compromete entonces con un proceso de conversión de los resultados numéricos en parámetros tangibles que puedan ser generadores de información para la toma de decisiones.

Otra realidad para todas las bibliotecas son los procesos de la acreditación de la educación superior. Se debe procurar comenzar a realizar auto evaluaciones, aún sin que la universidad lo haya decidido, para poder detectar

a tiempo las deficiencias del sistema informativo y tomar acciones con ello.

Sin duda es momento que exige acciones a las bibliotecas para garantizar su parte en el compromiso con la calidad de las universidades.

Antecedentes metodológicos de la evaluación de las Bibliotecas Universitarias

El tema de la valoración de la actividad de las bibliotecas universitarias ha tomado en nuestro país mucha relevancia a partir del tema de la acreditación universitaria. La urgente necesidad de contar con criterios de valoración aplicables a la realidad bibliotecaria se hace evidente en la medida en que se establece una vinculación directa entre los servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias y la calidad de la educación.

Así, con miras a lograr una mejora en sus procesos y servicios, cada vez son más las bibliotecas en busca del reconocimiento otorgado por la certificación, lo cual también se relaciona con el deseo de las instituciones educativas de que forman parte de lograr un reconocimiento que les permita asegurar su estabilidad y crecimiento futuro.

Con relación a las bibliotecas ecuatorianas, se puede decir que, a pesar de ciertos esfuerzos aislados, no existe una cultura institucionalizada de evaluación de las mismas. Para dar idea de lo dicho, es necesario precisar que los estudios realizados en torno a la evaluación de centros de información y bibliotecas universitarias se han limitado a una línea de análisis de corte puramente administrativo. Esto es, constituyen análisis de los recursos

bibliotecarios a partir del uso de herramientas cuantitativas como el cuestionario y la estadística, pero sin llegar a abordar el aspecto cualitativo que es el que tiene que ver con la calidad académica, el valor investigativo y la actualidad temática de los acervos bibliográficos, sean estos convencionales o electrónicos.

Esta realidad plantea la necesidad de contar con un conjunto de indicadores con fines de evaluación de las bibliotecas universitarias.

Evaluación

El Plan de Marketing para difusión de servicios electrónicos propuesto en la presente investigación, mejorará la calidad a nivel administrativo interno debido a los cambios operacionales propuestos, y en la mejora de la calidad del servicio al usuario. El impacto previsto se dará especialmente en los siguientes aspectos:

A nivel administrativo, la Biblioteca tendrá una identidad definida y se encaminará a un rumbo con metas claras, bajo la nueva visión, misión, objetivos y principios formulados para la aplicación de la presente propuesta y los futuros planes y proyectos que se entablen para el desarrollo de la Biblioteca.

La redefinición en la misión, visión y principios de la Biblioteca, creará un marco de referencia para un comportamiento ético de los funcionarios, el propósito de la Biblioteca, y su ámbito a desarrollarse, el trabajo con los clientes y los

servicios que se prestan diariamente. Esto aportará estabilidad y coherencia en el trabajo realizado, con una misma línea de actuación que provocará credibilidad y fidelidad de los clientes hacia la Biblioteca, logrando una relación estable y duradera entre las dos partes.

Finalmente facilitará conocer el ámbito en el que la Biblioteca desarrolla su accionar, permitiendo tanto a directivos, empleados, usuarios y hasta los proveedores, conocer el área que abarca cuando se trate de fijar, cambiar o ejecutar nuevos planes.

Los directivos también tomarán conciencia, sobre los obstáculos que se deberán afrontar, y se permitirá explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

A nivel operativo, la propuesta de la nueva estructura organizacional optimizará el recurso humano dentro de la Biblioteca, ya que cada funcionario sabrá dar respuestas de su área de trabajo asignada, logrando integrar un espíritu de equipo de trabajo; evitando de esa manera, alteraciones en el ambiente laboral tanto externo como interno que resultan comunes, al no aplicarse una estructura organizacional adecuada.

Se racionalizará las actividades de cada integrante de la Biblioteca, pues cada uno conocerá a cabalidad sus funciones y tareas, lo cual evita la duplicación de esfuerzos y se logrará un trabajo coordinado y fructífero. Se podrá llegar a detectar los niveles de capacidad del recurso humano y así permitir la dirección

o reorganización del personal, con el fin de crear un ambiente de mayor productividad, que este enfocado en las metas de la Biblioteca.

A nivel de la calidad en el servicio, se conseguirá lo siguiente:

- Imagen renovada de la Biblioteca, que reflejará el cambio sustancial al ofertar un servicio diferente, mejorado en la organización, la plataforma tecnológica y servicio modernizado acorde a los avances tecnológicos.
- Conocerán mediante la difusión, todos los recursos electrónicos que dispone la Biblioteca, optimizando toda la información disponible mediante la cual se mejorará y fomentará la enseñanza y la investigación, acrecentando de esa manera también el número de usuarios que concurren a la Biblioteca.
- Comodidad en los horarios de atención, ya que será ampliado conforme a las demandas existentes.
- Estará ayudado con toda la información sus demandas y requerimientos ya sea en la sala de lectura o en línea.
- Obtendrá toda la información bibliográfica de los documentos y en algunos casos como tesis, investigaciones de la universidad, en texto completo y en línea.
- Conocerá la disponibilidad de los libros en la Biblioteca, cuando ingrese al catálogo electrónico, ya que le resaltará las alertas de “disponible” o “no disponible”. Además podrá reservar el material vía Internet con eso se evitará la pérdida de tiempo y dinero al dirigirse a la Biblioteca y no encontrar el material que requiere.

- Conocerá y consultará las bases de datos electrónicas supliendo de esa manera la carencia de muchos textos en la Biblioteca.
- Mejorará el acceso y la comunicación entre docentes y estudiantes que participan en los diferentes programas de pregrado y posgrado, lo que será un referente para la elaboración de su pensum de estudios.
- Estarán informados correcta y periódicamente vía e-mail de toda la documentación que se vaya adquiriendo en la Biblioteca; tendrán folletos impresos sobre los servicios, e información sobre las novedades a través de las pantallas LCDs dentro de la Universidad.
- Recibirán capacitación regular y motivación para realizar de mejor manera las consultas bibliográficas y otras fuentes de información y programas que posee la Universidad.
- Serán incentivados con un servicio atractivo y cordial que permita la comunicación entre el usuario y el bibliotecario.

6.8. MARCO ADMINISTRATIVO

6.8.1. RECURSOS

HUMANOS

- Bibliotecarios
- Diseñador gráfico
- Ing. en Sistemas
- Asistente de Biblioteca
- Especialista en Marketing y Publicidad

RECURSOS FÍSICOS

- Equipos y Materiales
 - Materiales de oficina

- Computadores, Laptop
- Proyector de videos, Pantalla para proyección
- Scanner
- Fotocopiadora
- Cds
- Dvd
- Impresora

- Instalaciones

- La Biblioteca
- Laboratorios
- Estaciones de trabajo

SOCIALIZACIÓN

- Eventos de capacitación
- Elaboración de boletines, trípticos, baners.

6.8.2. PRESUPUESTO

Tabla 41. Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Bibliotecario	2	450	2700
Diseñador gráfico	1	800	800
Ing en Sistemas	1	800	4800
Asistente Biblioteca	1	300	1800
RECURSOS FÍSICOS			
Bases de Datos (SENECTY)	5	19745.52	19745.52
Material de oficina	10	500	500
Computadores	4	700	2800
Laptop	1	1000	1000
Impresora	1	300	300
Cds - Dvd	200	1.50	300
Proyector de Video	1	1200	1200
INTALACIONES			
Estaciones de trabajo	2	1000	2000
SOCIALIZACIÓN			
Capacitación	4	600	2400
Material de difusión	2000	2.00	4000
TOTAL			44.345,52

Elaborado por: Flor Reinoso

6.8.3. CRONOGRAMA

Tabla 42. Cronograma

PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA “UNIANDÉS”	2012												2013
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
<i>Aprobación de la propuesta</i>	X												
<i>Elaboración del Plan de Marketing</i>		X	X	X									
<i>Difusión de los servicios electrónicos con que cuenta la Biblioteca(docentes y estudiantes)</i>					X	X	X	X					
<i>Capacitación de los Servicios Electrónicos</i>									X	X			
<i>Evaluación</i>											X	X	
<i>Resultados de la Propuesta</i>													X

Elaborado por: Flor Reinoso

6.9. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 43. Plan de Monitoreo

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Investigadora. Flor Reinoso Haro
2. ¿Por qué evaluar?	Ratificar la importancia de contar con un Plan de Marketing de los Servicios Electrónicos de la Biblioteca, para optimizar la Calidad de Educación de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES
3. ¿Para qué evaluar?	Para determinar la optimización de los servicios electrónicos de la Biblioteca y la repercusión en la calidad de educación de la UNIANDES
4. ¿Cómo evaluar?	A través de encuestas realizadas a los usuarios de la Biblioteca, después de las distintas capacitaciones y estrategias de marketing utilizadas en la Biblioteca.
5. ¿Cuándo evaluar?	Al inicio del Semestre, mediados y final del Semestre.
6. ¿A quién evaluar	A todos los usuarios de la Biblioteca de UNIANDES
7. ¿Qué evaluar?	La utilización de todos los servicios electrónicos que cuenta la Biblioteca.

Elaborado por: Flor Reinoso

6.10. BIBLIOGRAFÍA

- ABADAL FALGUERAS, Ernest. (2001), *Sistemas y servicios de información digital*. Ediciones Trea, España.
- AGUSTÍN LACRUZ, María del Carmen. (2005), *Bibliotecas digitales y sociedad de la información*.
- ABAD GARCÍA, María Francisca. (2005), *Evaluación de la calidad de los Sistemas de Información*. Editorial Síntesis, Madrid, 202 p.
- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. (2006), *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde el óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Alfabeta. Ediciones, 128 p.
- BARROSO OSUNA, JULIO,(2010), *La Investigación Educativa en TIC. Visión Práctica*, Editorial Síntesis, Primera Edición, Madrid.
- BONILLA, Lovania Garmendia, (2003), *Sociedad de la información y gestores de la información. Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. No. 16, Perú.
- BLÁZQUEZ VIEDMA, Marta y MEDINO MUÑOZ, Juan A. *Atención al usuario en Bibliotecas. VII Encuentro de Bibliotecarios Municipales de Gran Canaria*. Santa Brígida: Octubre del 2005.
- BUONOCORE, Domingo, (2000), *Diccionario de bibliotecología*. 4ta. Ed. Buenos Aires.
- CABERO, Julio, (2008), *Tecnología Educativa*, España.
- CASANOVAS, Monserrat; et al (2008). *Las TIC en la formación del profesorado: la perspectiva de las didácticas específicas*. España.
- CEBRIAN DE LA SERNA, Manuel. (2009).*El impacto de las TIC en los centros educativos: ejemplos de buenas prácticas*. España.
- CERDA GUTIÉRREZ, Hugo, (2007), *Los elementos de la investigación*. El Búho. Bogotá.
- CONEA (2006), *Normas jurídicas para la evaluación y acreditación de la Educación Superior del Ecuador*. UNESCO, N.- 1, Quito – Ecuador.
- CUKIERMAN, Uriel; et al. (2009). *Tecnología Educativa: Recursos, modelos y metodologías*. Argentina.

- ESTIVILL RIUS, Assumpció., (2006), *Catalogación de recursos electrónicos*. Ediciones Trea, Asturias.
- FANTINÍ, Adriana (2010), *Evaluación de la calidad en e-learning: Indicadores de resultados: percepción de los estudiantes*. Editorial Universitaria.
- FREIRE RUBIO, Byron Patricio. (2008), *Evaluación y optimización de la colección de la Biblioteca Económica del Banco Central del Ecuador*. Universidad Cristiana Latinoamericana.
- FUENTES ROMERO, Juan José. (2007), *Planificación y organización de centros documentarios*. Ediciones Trea. Asturias. pp.96.
- GAMA RAMIREZ, Miguel. (2006), *El libro electrónico en la universidad*. Alfagrama Ediciones. Argentina.
- GARCIA MARTINEZ, Ana Teresa.(2005) *Sistemas bibliotecarios: análisis conceptual y estructural*, Ediciones Trea, Gijón, España.
- GIETZ, Ernesto G. (2005), *Bibliotecas universitarias: consideraciones relativas a su importancia y misión*. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe.
- GONZALEZ TERUELI, Aurora. (2005) *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Ediciones Trea, España.
- HERNÁNDEZ, Ana Miriam (1997). *Gerencia de Calidad en la Educación*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- HERRERA E., Luis; MEDINA F., Arnaldo y NARANJO L., Galo. Tutoría de la Investigación Científica. Ambato – Ecuador, 2008.
- IFLA. (2000), *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas.
- JARAMILLO, Orlanda; MONTOYA, Mónica; URIBE TIRADO, Alejandro. (2008), *La biblioteca pública y su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Ediciones Alfagrama. Buenos Aires.
- JIMÉNEZ, Bonifacio.(2003), La calidad en el centro y en las aulas de formación profesional, Bordón, revista de Pedagogía, ISSN 0210-5934, Vol.55, N.-3.
- MAGAN WALSH, José Antonio. (2001), *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Editorial Complutense. Madrid.

- MARÍN, Verónica, (2010), *Las TIC y el desarrollo de las competencias básicas. Una propuesta para educación primaria*, Editorial Eduforma, veintiunava Edición, Bogotá.
- MARTÍNEZ USERO, José Ángel. (2007), *Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: desarrollo de servicios de información electrónica*. Alfagrama Ediciones. Buenos Aires.
- MAVARÍ NAVARRO, Rogelio (2010), *Calidad en el ámbito de los centros de educación superior*, Editorial Universitaria
- MENDOZA BANDA, Rafael. (2007) *La calidad en el servicio bibliotecario*. México: (5.ed)
- MORALES LÓPEZ, Valentino. (2005), *Metodología en la Bibliotecología*. Alfagrama Ediciones. Buenos Aires.
- OSPINA DUQUE, Rodrigo (2011), *Evaluación de la calidad de la educación Superior*, Editorial Universidad Complutense de Madrid.
- ORERA ORERA, Luisa. (2008), *Reflexiones sobre el concepto de biblioteca*. *Saberes Compartidos* Año I, No. 2, marzo.
- PRENDES ESPINOSA, María Paz, (2010), *Recursos Educativos en Red*, Editorial Síntesis, Primera Edición, Madrid.
- RAMOS SIMÓN, L.F. *Dirección, administración y marketing de empresas e Instituciones documentales*. Madrid, Síntesis, 1995
- SEDIC. (2008), *Gestión y organización de recursos electrónicos*.
- SETIEN, Emilio. (2003), *Servicios de Información*. La Habana: Ed. Pueblo y Educación. p. 13
- SCHARGEL, Franklin P(2007), *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total: Guía práctica*, Editorial Díaz de Santos
- TORRES SANTO DOMINGO, Marta, (2004), "Las bibliotecas universitarias y su impacto social". En: *La contribución de las universidades españolas al desarrollo: Informe CYD*. Barcelona: Fundación Conocimiento y Desarrollo; Antonio Munné, pp. 310-314.

LINKOGRAFÍA

- BOLAÑOS BARRERA, Ricardo
<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>
- Calidad en Biblioteca
<http://www.sid.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/5servicios>

ANEXOS



UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES
UNIANDES

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES

OBJETIVO: Determinar la utilización de los servicios electrónicos de la Biblioteca, para mejorar la calidad de educación de los estudiantes y docentes de la UNIANDES.

INSTRUCCIONES:

Marque con una x en las opciones que usted estime conveniente y llene con su criterio los espacios en blanco.

1. ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

2. ¿A través de qué herramientas realiza su búsqueda bibliográfica?

Ficheros electrónicos	<input type="checkbox"/>	Consulta al Bibliotecario	<input type="checkbox"/>
Bases de datos electrónicas	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>
Otro <input type="checkbox"/>	Especifique: _____		

3. ¿Considera importante desarrollar capacitaciones para el manejo de los recursos electrónicos de la Biblioteca?

SI NO

Porqué? _____

4. La utilización de herramientas electrónicas en la biblioteca, mejorará la calidad de educación?

SI NO

Porqué? _____

5. La educación tecnológica está contribuyendo a la compensación de equidad de los estudiantes?

SI NO

Porqué? _____

6. Con qué frecuencia los docentes usan tecnología para apoyar estrategias didácticas que atiendan las diversas necesidades de los estudiantes?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
				Nunca	<input type="checkbox"/>

Porqué? _____

7. Los docentes identifican necesidades educativas que puedan ser posibles de abordar con las TIC, de forma de realizar una búsqueda de innovaciones tecnológicas útiles para diversas áreas de conocimiento?

SI NO

Porqué?

8. Los docentes evalúan el impacto del trabajo online en los procesos de aprendizaje?

SI NO

Porqué?

9. Los docentes incorporan a la comunidad universitaria en la reflexión sobre el uso e impacto de las TIC en el desarrollo de la sociedad?

SI NO

Porqué?

10. Los Docentes promueven en la comunidad universitaria el uso ético y legal de las aplicaciones informáticas disponibles en sus diferentes formatos?

SI NO

Porqué?

11. Usa Ud. Herramientas de comunicaciones provistos por Internet, para el intercambio de experiencias educativas con otros profesores o instituciones?

SI NO

Porqué?

12. Participa Ud. En diferentes instancias (congresos, ferias, seminarios, etc.) relacionadas con la implementación de TIC en el aula?

SI NO

Porqué?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES

OBJETIVO: Determinar la utilización de los servicios electrónicos de la Biblioteca, para mejorar la calidad de educación de los estudiantes y docentes de la UNIANDES.

INSTRUCCIONES:

Marque con una x en las opciones que usted estime conveniente y llene con su criterio los espacios en blanco.

1. ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

1 vez al día	<input type="checkbox"/>	1 vez al mes	<input type="checkbox"/>	Otra:	<input type="checkbox"/>
1 vez por semana	<input type="checkbox"/>	2 veces x semana	<input type="checkbox"/>	Especifique	_____

2. ¿A través de qué herramientas realiza su búsqueda bibliográfica?

Ficheros electrónicos	<input type="checkbox"/>	Consulta al Bibliotecario	<input type="checkbox"/>
Bases de datos electrónicas	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	Especifique:	_____

3. ¿Cree importante desarrollar capacitaciones para el manejo de los recursos electrónicos de la Biblioteca?

Porqué? _____

4. La utilización de herramientas electrónicas en la Biblioteca mejora la calidad de Educación?

SI NO

Porqué? _____

5. Considera Ud. que los docentes se encuentran capacitados para el manejo electrónico bibliotecario?

SI NO

Porqué? _____

6. La utilización electrónica en la biblioteca contribuirán a una educación de calidad?

SI NO

Porqué? _____

7. La educación tecnológica está contribuyendo a la compensación de equidad de los estudiantes?

SI NO

Porqué? _____

8. Los profesores dan prioridad a que los estudiantes conozcan y desarrollen estrategias metodológicas para la inserción significativa de las posibilidades de las TIC en su materia?

SI NO

Porqué? _____

9. Los Profesores seleccionan bibliografía y recursos tecnológicos acordes para el logro de los aprendizajes esperados y contenido de planes y programas de estudio vigentes?

SI NO

Porqué? _____

10. ¿Qué revistas electrónicas visita Ud, (mencione tres)

11. Usa Ud. Herramientas de comunicaciones provistos por Internet, para el intercambio de experiencias educativas con otros estudiantes o instituciones?

SI NO

Porqué? _____

12. Participa Ud. En diferentes instancias (congresos, ferias, seminarios, etc.) relacionadas con la implementación de TIC en el aula?

SI NO

Porqué? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DÍPTICO PUBLICITARIO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES

Anexo No. 3

CDIC AMBATO

CENTRO DE DOCUMENTACION E INFORMACION CIENTIFICA



Fondo Bibliográfico

- Tesis de Grado • Perfiles de Tesis
- Videoteca • Hemeroteca • Audioteca

En las áreas de:

- Derecho
- Contabilidad
- Economía
- Sistemas
- Auditoría
- Administración
- Ciencias Puras
- Medicina
- Odontología
- Enfermería
- Hotelería y Turismo



Servicios:

- Estantaria Abierta • Consulta en Sala • Internet Inalámbrico
- Bibliotecas Virtuales • Sistemas Informáticos

MISIÓN

El CDIC tiene como misión general proporcionar servicios de información competitivos a nivel nacional e internacional que apoyen a los programas académicos de investigación y de extensión educativa, además de promover los valores, actitudes y habilidades que complementen la misión.

Para lograr su misión el CDIC deberá:

- Desarrollar, organizar y promover los recursos en todos los medios, así como los servicios de información.
- Orientar y capacitar a los usuarios en el uso de los recursos de información.
- Facilitar y mantener la infraestructura adecuada.
- Mantener la comunicación con los usuarios para conocer mejor sus necesidades de información y buscar satisfactorias.
- Contribuir a la promoción y divulgación de la cultura.

VISIÓN

El CDIC está orientado a la prestación de servicios de calidad con capacidad para poner a disposición de la Comunidad Universitaria los recursos de información necesarios para la generación y transmisión del conocimiento. El CDIC está vinculado a los objetivos de aprendizaje, docencia e investigación en el marco de Educación Superior.

OBJETIVOS

Seleccionar, adquirir, procesar, difundir la información bibliográfica y documental pertinente, en sus diferentes formas de presentación, dirigidas a cubrir necesidades y demanda de la población de usuarios del CDIC.

- Ofrecer a la comunidad con el apoyo de modernas tecnologías, servicios que permitan el libre acceso a la información.
- Promover y motivar el desarrollo de hábitos lectorales en la población infantil, escolar, juvenil y público en general.

Préstamos: Comunidad universitaria y público en general

Horario de Atención:
Lunes a Viernes de 08H00 a 20H00
Sábado de 08H00 a 13H00

UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES
CAMPUS UNIVERSITARIO TEL. 03 2748182 EXT. 138, 181 FAX. 200



Requisitos para el préstamo de libros

- Cédula de Identidad
- Carnet Estudiantil

www.uniandesonline.edu.ec

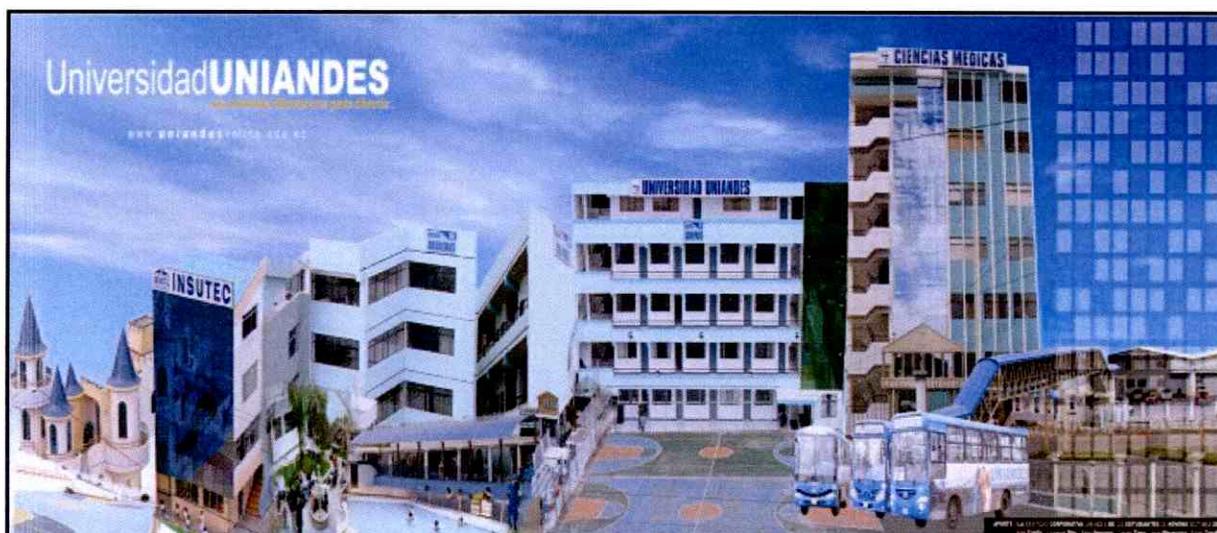


1-800
UNIANDES

**MAPA DE UBICACIÓN DE LA BIBLIOTECA- AMBATO DE LA
UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES -
UNIANDES**



INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES - UNIANDES



Dirección Electrónica Universidad: <http://www.uniandesonline.edu.ec>

Dirección Electrónica: uniandesbiblioteca@gmail.com

PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES - UNIANDES

UNIANDÉS AMBATO

UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES
UNIANDÉS

1 2 3 4 5

Principal Ambato Babahoyo Ibarra Puyo Quevedo Riobamba Santo Domingo Tulcán

Bienvenidos

Universidad Regional Autónoma de Los Andes

OFERTA ACADÉMICA 2012
MODALIDAD A DISTANCIA
CON ESTRATEGIAS VIRTUALES
BIENVENID@S

UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES
*La Universidad de los alturas
a la altura de tus sueños ...!*
POSTGRADOS
BIENVENID@S

Contáctanos
Dirección Ambato
Km 5 1/2 vía a Baños
Teléfonos
1800 UNIANDÉS
032748182 - 032 748099

Consultar Calificaciones
Noticias
Proyecto IDE UNIANDÉS
Publicaciones
Vice Cancillería

INFORMACIÓN GENERAL ▶
PREGRADO ▶
POSTGRADO ▶
UNIANDÉS ONLINE ▶
CENTRO DE INVESTIGACIÓN ▶
BIBLIOTECA
BIENESTAR UNIVERSITARIO ▶
DEPARTAMENTO FINANCIERO ▶
NORMATIVA UNIVERSITARIA ▶
VINULACIÓN COLECTIVIDAD ▶

BASES DE DATOS ELECTRÓNICAS

The image shows a screenshot of the CDIC UNIANDES website. At the top left, the text "CDIC UNIANDES" is displayed in white on a dark blue background. To the right, an orange box contains the text "Consulta de textos", "Blog Académico", and "Revista Científica". Below this is a navigation menu with the following items: Inicio, Consultas, Blog, Revista, Cuestionarios, and Contáctenos. The main content area is titled "Bibliotecas Virtuales" and features a grid of logos for various digital library services: ProQuest, ebrary, GALE (with the note "Formerly Thomson Learning"), EBSCO, e-libro, Springer, and Taylor & Francis. On the right side of the page, there is a vertical sidebar titled "BIBLIOTECA" containing links for "Blog", "Cuestionarios", and "Contáctenos". Below this is a section titled "Enlaces de Interes" with links for "Inec" and "Ecuador en Cifras". At the bottom of the sidebar, there is a logo for "cobuec" (Consejo de Bibliotecas Universitarias del Ecuador) with the website address "www.bibliotecasdelcuador.com".

REPOSITARIOS DIGITALES

The screenshot shows the homepage of the UNIANDES DSpace Virtual Repository. The header features the UNIANDES logo (a mountain range) and the DSPACE logo (a grid of squares). The text 'Repositorio Virtual' is displayed in a stylized font. Below the header, the main content area is divided into several sections:

- Buscar en DSpace:** A search bar with a 'Ir' button and a link to 'Búsqueda avanzada'.
- REPOSITORIO UNIANDES >** The main repository name.
- Deutsch English español:** Language selection links.
- Buscar:** A section with the heading 'Buscar' and the instruction 'Entre el texto a buscar en DSpace.' It includes a search input field and a 'Buscar' button.
- Comunidades en DSpace:** A section with the heading 'Comunidades en DSpace' and the instruction 'Elija una comunidad para visualizar sus colecciones.' It lists several faculties and programs as clickable links: Facultad de Ciencias Médicas, Facultad de Dirección de Empresas, Facultad de Jurisprudencia, Facultad de Sistemas Mercantiles, and Maestría en Educación.
- Lista:** A sidebar menu with links to 'Comunidades', 'Fecha', 'Autor', 'Titulo', and 'Materia'.
- Servicios:** A sidebar menu with links to 'Alertas', 'Mi DSpace usuarios autorizados', 'Editar perfil', 'Ayuda', and 'Sobre DSpace'.

At the bottom of the page, there is a logo for 'W3C XHTML 1.0' and a copyright notice: 'Software DSpace Copyright © 2002-2004 MIT Y Hewlett-Packard - Comentarios'.

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAPACITACIÓN



**BIBLIOTECA
CAPACITACION EN RECURSOS ELECTRONICOS
FORMULARIO DE SOLICITUD**

ESTUDIANTES

NOMBRE: PROGRAMA: CARRERA: E-MAIL: TELÉFONO: TEMÁTICA DE INTERES:	

DOCENTES

NOMBRE: CARRERA: E-MAIL TEMÁTICA DE INTERÉS:	

PERSONAL TÉCNICO - ADMINISTRATIVO

NOMBRE: DEPARTAMENTO: E-MAIL: TEMÁTICA DE INTERÉS:	



BIBLIOTECA
CAPACITACION EN EL MANEJO DE RECURSOS ELECTRÓNICOS
REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha:

Capacitador/a: Lic. FLOR REINOSO

No.	NOMBRE	STATUS (DOCENTE, ALUMNO, ADMINISTRATIVO)	CORREO ELECTRONICO	AREA/PROGRAMA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

BIENVENIDOS A LAS BIBLIOTECAS VIRTUALES UNIANDES

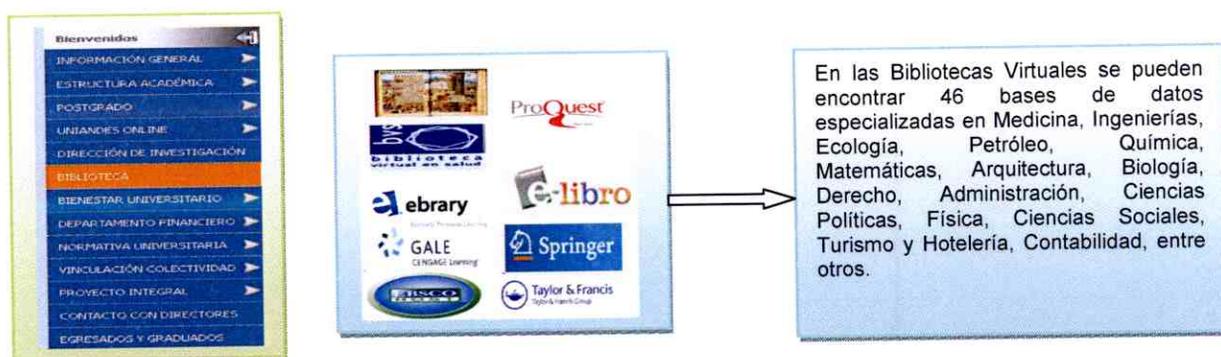
" ¡Bienvenidos a la aventura del saber y aprender! "

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes "Uniandes" en convenio con La SENESCYT con el fin de fomentar los hábitos de investigación a la población universitaria del Ecuador, ha invertido en un gran proyecto que se trata del servicio de Bibliotecas Virtuales que permite el acceso a más de 300 mil documentos científicos.

Servicio que se ofrece a través del Centro de Información Científica de La SENESCYT y a través de 53 universidades del país, mediante convenios de cooperación que han permitido de manera conjunta realizar esta importante inversión en beneficio de investigadores, docentes y estudiantes universitarios.

Para ingresar a las Bibliotecas Virtuales de la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", se debe digitar: <http://www.uniandesonline.edu.ec/> , luego aparecerá la siguiente ventana en la cual usted dará clic en BIBLIOTECA.

De manera que aparecerán todas las Bibliotecas Virtuales Existentes:



Las mismas que se clasifican de la siguiente manera:

PRISMA

Para registrarse como usuario ingre en: [Área personal](#) y luego dar clic en [Crear una cuenta del Área personal](#)

llena los pasos que aparecen en la ventana, da clic en [acepto las políticas de privacidad](#) y finalmente [Crear cuenta](#). Esta Biblioteca también nos permite elegir el Idioma [Español](#).

PRISMA (Publicaciones y Revistas Sociales y Humanísticas)

- Antropología
- Economía y empresas
- Historia
- Literatura

1.- ETECNOLOGY
Es una colección de libros y revistas electrónicas en español e Inglés que ofrece los contenidos académicos más importantes, textos, apuntes de...



Para registrarse como usuario ingre en: [Área personal](#) y luego dar clic en [Crear una cuenta del Área personal](#) llena los pasos que aparecen en la ventana, da clic en [acepto las políticas de privacidad](#) y finalmente [Crear cuenta](#). Esta Biblioteca también nos permite elegir el Idioma [Español](#). Las áreas que contiene son revistas electrónicas:

- Artes
- Ciencias sociales
- Ciencia y tecnología
- Economía y negocios
- Historia
- Lengua y literatura
- Noticias y periódicos
- Salud y medicina



Cambie primero el idioma, Para registrarse como usuario ingrese en: [Iniciar sesión](#), luego de clic en [Crear una cuenta](#), llene todos los datos que se encuentran en la pantalla y marque He leído y estoy de acuerdo con los [Términos del Servicio de ebrary](#), y finalmente [Crear nueva cuenta](#). Las áreas que encontraras son libros electrónicos en inglés:

Anthropology	Business & Economics	Computers & IT	Education	Engineering & Technology
Fine Arts	History	Language & Literature	Law	Life Sciences
Medicine	Physical Sciences	Psychology	Religion	Social Sciences

Cambie primero el idioma, Para registrarse como usuario ingrese en: [Iniciar sesión](#), luego de clic en [Crear una cuenta](#), llene todos los datos que se encuentran en la pantalla y marque He leído y estoy de acuerdo con los [Términos del Servicio de ebrary](#), y finalmente [Crear nueva cuenta](#). Las áreas que encontramos son libros electrónicos en español:

<input type="checkbox"/> Periodicals	<input type="checkbox"/> Psychology	<input type="checkbox"/> Agronomía
<input type="checkbox"/> Cuba	<input type="checkbox"/> Recursos Naturales	<input type="checkbox"/> Psicología
<input type="checkbox"/> General	<input type="checkbox"/> Libros Electronicos	<input type="checkbox"/> Naturaleza
<input type="checkbox"/> Unesco	<input type="checkbox"/> Agronomía	<input type="checkbox"/> Nature
<input type="checkbox"/> Losh	<input type="checkbox"/> Agronomy	<input type="checkbox"/> Forage Crops

[Buscar en ebrary](#)

2.- GALE CENGAGE LEARNING

Es La Mejor Fuente de Artículos arbitrados en Texto completo de Revistas y Fuentes de Referencia Líderes. Con Amplia Cobertura en Ciencias Físicas, Tecnología, Medicina, Ciencias Sociales, Artes, Teología, Literatura, Derecho, Contabilidad, Administración, Sistemas, y Otros Temas.



Para ingresar debe poner la clave: **andes0111** y dar clic en [continuar](#)

only full text
 only peer-reviewed
 must have images

Your Results

- Revistas (23055)
- Publicaciones académicas (9774)
- Libros (1024)
- Noticias (614010)
- Imágenes (35)
- Videos (78)
- Artículos de audio (1761)

Universidad de los Andes

Ingrese su clave: [Continuar](#)

Las áreas que encontramos contiene 29 bases de datos: tanto revistas electrónicas y libros electrónicos.

3.- EBSCO HOST

Más de 7.900 Incluye Textos Completo, Publicaciones Periódicas, Monografías, Informes, actas de Conferencias, etc La Base de Datos Contenidos presentación PDF Que se remontan HASTA 1887, con La Mayoría de los Títulos de Texto completo en formato PDF.



Para registrarse como usuario ingrese a: **Conectar**, luego de clic en **Crear una nueva cuenta**, llene todos los datos que aparecen en la ventana y finalmente de clic en **Guardar cambios**, contiene las siguientes

Bases de datos **Vista detallada** (Listas de títulos incluidos)

Seleccionar / anular selección de todo

Aceptar **Cancelar**

<input checked="" type="checkbox"/> Academic Search Complete	<input type="checkbox"/> SocINDEX with Full Text
<input type="checkbox"/> Fuente Académica Premier	<input type="checkbox"/> Regional Business News
<input type="checkbox"/> Business Source Premier	<input type="checkbox"/> Education Full Text (H-W, Wilson)
<input type="checkbox"/> Hospitality & Tourism Complete	

bases de datos: **Aceptar** **Cancelar**

4.- SPRINGER

SpringerLink, gestiona y difunde el conocimiento - a través de libros, revistas e Internet. Trabajamos con los mejores académicos del mundo y los autores de larga data asociaciones leal basada en la confianza mutua y siempre estamos abiertos a nuevas aportaciones.



El IDIOMA es INGLÉS. Para registrarse como usuario debe hacer clic en:

Signup / log in

> **Signup / log in**

> Institutional / Athens login

luego aparece una ventana en la cual debe llenar todos los datos que le pide para finalmente dar clic en **Create account**

5.- TAYLOR & FRANCIS

Proporciona acceso a la información acerca de todas las revistas de Taylor & Francis



Para registrarse como usuario debe ingresar en: **Sign in**, luego en **New to Taylor & Francis Online?** **Register**, llene todos los datos que aparecen en la ventana, marque en **I agree to the terms and conditions***, y finalmente clic en **Register**, contiene las siguientes áreas:

- Browse by subject**
- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Area Studies (176)Arts (66)Behavioral Sciences (249)Bioscience (72)Built Environment (69)Communication Studies (34)Computer Science (62)Development Studies (77)Earth Sciences (75)Economics, Finance, Business & Industry (242) | <ul style="list-style-type: none">Education (245)Engineering & Technology (236)Environment & Agriculture (159)Environmental Studies & Management (77)Food Science & Technology (28)Geography (127)Health & Social Care (136)Humanities (230)Information Science (51)Language & Literature (74) | <ul style="list-style-type: none">Law (45)Mathematics & Statistics (86)Museum and Heritage Studies (8)Physical Sciences (142)Politics & International RelationsSocial Sciences (221)Sports and Leisure (58)Travel & Tourism (26)Urban Studies (38) |
|---|---|--|



“Cada libro es un tesoro por descubrir: tristes, alegres, profundos o técnicos, un buen libro vale oro”.



UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES

"La Universidad de las alturas"

AMBATO - ECUADOR

Ambato, 02 de Abril del 2013

En mi calidad de Vicerrector General de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – "UNIANDES" me permito certificar que la Lic. Flor Janeth Reinoso Haro, estudiante de la Especialización en Bibliotecología y Documentación segunda versión tuvo la autorización correspondiente para realizar el trabajo de investigación titulado "PLAN DE MARKETING DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA, PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES - UNIANDES" .

Cordialmente,



Ing. Gustavo Álvarez Gómez, Mg.

VICERRECTOR GENERAL UNIANDES