

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

**TEMA: “IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA BIBLIOTECA DE LA
UNIDAD EDUCATIVA ATENAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN**

Autora: Lic. Cecilia Elizabeth Ramos Mora

Director: Ing. Msc. Fidel Rodríguez Aguirre

Ambato – Ecuador

2011

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ATENAS DE LA CIUDAD DE AMBATO”, presentada por: Cecilia Elizabeth Ramos Mora y conformada por: Dr. Mg. Hernán Ortiz Miranda, Ing. Mg. William Andrade Medina, Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa, Miembros del Tribunal de Defensa, e Ing. M.Sc Fidel Rodríguez Aguirre Director de la Monografía y presidido por el Ing. Mg. Juan Garcés Chávez., Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Director del CEPOS

Ing. M.Sc. Fidel Rodríguez Aguirre
Director de Monografía

Dr. Mg. Hernán Ortiz Miranda
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. William Andrade Medina
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: **“Implementación de mejoras en la Biblioteca de la Unidad Educativa Atenas de la ciudad de Ambato”**, nos corresponde exclusivamente a: Cecilia Elizabeth Ramos Mora, Autora; y de Ing. M.Sc. Fidel Rodríguez Aguirre, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

Lic. Cecilia Elizabeth Ramos Mora
Autora

Ing. M.Sc. Fidel Rodríguez Aguirre
Director de Monografía

DERECHO 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. Cecilia Elizabeth Ramos Mora

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por regalarme el milagro de la vida y acompañarme en cada paso que doy, porque él me da la sabiduría para completar mi carrera.

El amor, fuerza y paciencia de mi esposo e hijos, sin los cuales no hubiera llegado a la cima. A Magdita, Víctor y Lupita, gracias por estar ahí cuando más he necesitado, gracias de todo corazón.

Hoy llego a la meta gracias a todos ustedes, con la satisfacción de superarme cada día.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo, Fabián, y a mis hijos, Víctor y José, quienes con su paciencia y sacrificio supieron apoyarme en este peldaño más de mi vida profesional brindándome todo el respaldo, por ustedes hoy concluyo mi especialización Bibliotecaria.

A mi madre Carmen quien siempre con su ejemplo ha sabido guiarme en mi vida, a mi padre Víctor, quien aunque físicamente no está, en mi vida ha sido pilar fundamental.

Él ha sido ejemplo de esfuerzo, perseverancia y sacrificio, quien con su capacidad intelectual, su gran espíritu y alma noble se convirtió en un gran hombre, padre, esposo, de quien seguiré sus enseñanzas y consejos en cada aspecto de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
DERECHO DE AUTOR	IV
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPITULO 1	1
EL PROBLEMA	1
1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Contextualización	1
1.3 Análisis crítico.....	2
1.4 Prognosis.....	3
1.5 Delimitación	3
1.6 Planteamiento del problema	4
1.7 Justificación	6
1.8 Objetivos.....	6
CAPÍTULO 2	8
MARCO TEÓRICO.....	8

2.1 Bibliotecas.....	8
2.1.1 Concepto	8
2.1.2 Clasificación.....	8
2.1.3 Funciones de la Biblioteca.....	10
2.1.4 Biblioteca Escolar	11
2.1.4.1 Concepto de Biblioteca Escolar	11
2.1.4.2 Objetivos y funciones	12
2.1.4.3 Requisitos de funcionamiento.....	13
2.1.5 Personal de biblioteca	14
2.1.5.1 Funciones del bibliotecario	14
2.1.5.2 Base documental.....	15
2.1.5.3 Base Documental Para Docentes.....	15
2.1.5.4 Base Documental Para Estudiantes	15
2.1.5.5 Otras Bases Documentales	15
2.1.6 Servicios y actividades	15
2.2. Norma ISO 9001-Modelo operativo	16
2.3 Fundamentación Técnica-Administrativa.....	20
2.4 Empresa Objeto de Estudio	21
2.4.1 Base Legal.....	21
2.4.3 Logotipo institución objeto de estudio	21
CAPITULO 3	22
METODOLOGÍA.....	22
3.1 Enfoque.....	22

3.2	Modalidad de la investigación	22
3.3	Nivel o tipo de investigación	22
3.4	Población y muestra	23
3.5	Señalamiento de variables	24
3.6	Operación de variables	24
3.7	Recolección de información	26
3.8	Procesamiento y análisis.....	26
CAPITULO 4		27
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		27
4.1	Análisis de los resultados	27
4.2.	Interpretación de datos.....	30
CAPITULO 5		42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ENCUESTA.....		42
CAPITULO 6		44
PROPUESTA		44
6.1	Datos Informativos.....	44
6.1.1	Misión	45
6.1.2	Visión.....	45
6.1.3	Política de calidad.....	45
6.1.4	Servicio de biblioteca.....	45
6.1.4.1	Sistema SIABUC SIGLO XXI.....	46
6.1.4.2	Servicio de préstamo.....	49

6.2 Antecedentes de la propuesta	50
6.3 Justificación	50
6.4 Objetivos	51
6.5 Análisis de factibilidad	52
6.6 Fundamentación.....	53
6.6.1 Biblioteca Escolar	53
6.6.2 Norma ISO 9001.....	54
6.7 Metodología, Modelo operativo	54
6.8 Administración.....	61
6.9 Previsión de la evaluación	61
6.9.1 Ejecución de actividades	61
6.10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	69
6.10.1 Conclusiones.....	69
6.10.2 Recomendaciones.....	70
BIBLIOGRAFIA.....	71

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.	ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	5
CUADRO 2.	INDICADORES.....	25
CUADRO 3.	INFORMACIÓN ENCUESTAS	29
CUADRO 4.	INFRAESTRUCTURA-BIBLIOTECA.....	30
CUADRO 5.	TIPOS DE CONSULTA POR GRUPO DE ENCUESTADOS	32
CUADRO 6.	TIPOS DE CONSULTA EN PORCENTAJES	34
CUADRO 7.	USO DE INTERNET	36
CUADRO 8.	COMENTARIOS.....	38
CUADRO 9.	INFORMACIÓN GENERAL POR ÁREA	39
CUADRO 10.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	17
GRÁFICO 2. MAPA DE PROCESOS.....	18
GRÁFICO 3. ORGANIGRAMA.....	20
GRÁFICO 4. USO DE BIBLIOTECA.....	31
GRÁFICO 5. ELEMENTOS DE CONSULTA.....	33
GRÁFICO 6. INFORMACIÓN GENERAL.....	35
GRÁFICO 7. USO DE INTERNET.....	37
GRÁFICO 8. SERVICIOS GENERALES POR ÁREA.....	40
GRÁFICO 9. RESUMEN GENERAL	41

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente trabajo de investigación se basó en determinar el tipo de servicio que la Biblioteca se encontraba ofreciendo a los docentes y estudiantes.

La metodología aplicada se basó en una investigación descriptiva, puesto que se analizaron hechos reales que se los confirmó con la aplicación de la encuesta a los usuarios (padres de familia, estudiantes). Esta información permitió detectar las deficiencias del servicio que estaban afectaban a los usuarios.

Uno de los inconvenientes que se detectó fue la caducidad de los equipos de computación y la falta de internet, a pesar de contar con el servicio. Así también se determinaron otros factores que no aportaban para brindar un servicio adecuado.

Con el análisis de la información se plantearon varias actividades definidas contenidas en el Plan de Acción que contribuirán a mejorar notablemente el servicio en varios aspectos. El área ha iniciado con una reestructuración profunda tendiente a brindar un servicio adecuado que los usuarios requieren debido a los cambios tecnológicos que se han dado en los últimos años y sobre todo por ser un factor importante en el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Con las actividades planteadas esta área dará apertura a cambios necesarios que en muchos casos no requirieron valores económicos, sino más bien el apoyo y colaboración de las autoridades para su implementación.

Así también fue prioritario el aporte económico para la inversión requerida que dio inicio a los grandes cambios que la Unidad Educativa Atenas exigía.

INTRODUCCIÓN

Usualmente cuando se menciona biblioteca, se piensa en un lugar aburrido donde te limitas únicamente a buscar un texto y leer.

Pero en realidad cuál es el beneficio de las bibliotecas? En EEUU se realizó una investigación que tuvo como objetivo el entender la forma en que los estudiantes se benefician de las bibliotecas escolares y sobre todo cuantificar su relación con el aprendizaje. Se concluyó que aproximadamente el 100% de los estudiantes quienes fueron parte en el estudio de investigación indicó que la biblioteca escolar, sus servicios y el bibliotecario han aportado en su aprendizaje.

Con este antecedente, definitivamente la idea de que la biblioteca es un lugar aburrido debe cambiar completamente, pues se ha determinado que la biblioteca escolar es inmensamente importante pues cumple una labor primordial en la enseñanza-aprendizaje, ejerciendo una fuerte influencia en el logro académico de los estudiantes.

Este es un lugar de reunión para los estudiantes y docentes en el cual les permita debatir y explorar ideas, pues disponen de un acceso libre y sin límites al conocimiento, al pensamiento, a la cultura y a la información en general.

Estos espacios sirven para propiciar, favorecer y estimular la lectura e investigación. Son los docentes y estudiantes quienes hoy por hoy poseen recursos digitales, electrónicos e impresos, más aún cuando el cyber espacio brinda un sinfín de información para todas las áreas de la investigación.

Con todos los recursos con los que se cuenta actualmente se evidencia que ha influenciado en los resultados del aprendizaje, por el desarrollo de las habilidades lectoras complementadas con el uso de los recursos pueden dar mejores resultados a la hora de investigar un tema o realizar una exposición, puesto que son complementarias tanto a las explicaciones del profesor como de búsqueda de temas de interés o de temas no comprendidos.

La biblioteca es una fuente de apoyo permanente, por lo cual el profesional a cargo debe capacitarse constantemente, puesto que es el intermediario en la asesoría a los usuarios y el uso de los recursos.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA ATENAS DE LA CIUDAD DE AMBATO

1.2 Contextualización

Las bibliotecas nacionales como la Biblioteca del Congreso Nacional, la Biblioteca Nacional y sobre todo las bibliotecas universitarias, pretenden responder a una amplia gama de servicios que pueden demandar sus usuarios. Además de ofrecer obras literarias clásicas, libros de especialización en las diferentes áreas del saber, sus fondos están integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas, libros recreativos, máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales como el sistema Braille e Internet.

Con el objetivo de divulgar sus servicios muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como: conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas, exposiciones artísticas y servicios infantiles, especialmente como característica de las bibliotecas públicas. El objetivo es darse a conocer, alcanzar posicionamiento y sobre todo satisfacer las necesidades del mayor número posible de usuarios.

En la Provincia de Tungurahua, al igual que en el resto del país son las bibliotecas universitarias y la Biblioteca Provincial referentes respecto a espacio físico y a los servicios que ofertan, porque en el resto de la provincia las bibliotecas no tienen una concepción muy dinámica del manejo de la información, desarrollan sus tareas y entregan servicios basados únicamente en una colección que puede estar bien seleccionada y organizada, pero que

no reúnen todos los servicios que deberían ofertar las bibliotecas del siglo XXI.

La biblioteca escolar de la Unidad Educativa Atenas no deja de ser la excepción con respecto a las bibliotecas de la provincia, los servicios se limitan a proporcionar: préstamos de libros, videos, CDs y servicio de Internet, detectándose la necesidad de incrementar servicios para coadyuvar al proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes y apoyo didáctico a los docentes.

1.3 Análisis crítico

En la actualidad, la tecnología forma parte fundamental de la educación en cuanto a las facilidades que presta para navegar en el cyber espacio en búsqueda de información, razón por la cual las instituciones a nivel general lo consideran básico para sus investigaciones.

La Unidad Educativa Atenas, no cuenta con el equipo de cómputo necesario, a pesar de contar con internet en su campus; sin embargo los dos elementos deben funcionar adecuadamente para brindar la información necesaria.

Así también, los elementos actuales con los que cuenta como: libros, videos, etc. no están actualizados, sus versiones están caducas y no son fuente de consulta confiable.

La capacitación es parte fundamental para la innovación del servicio y la falta de esta no permite que se implementen actividades para mejorar el servicio que brindan actualmente.

Por otro lado es importante destacar que el espacio asignado para el área de la biblioteca es bastante amplio, situación que habrá que aprovecharla.

Lamentablemente, por las situaciones mencionadas el servicio de la biblioteca se lo percibe como deficiente puesto que no cubre con las expectativas de los clientes internos y externos.

1.4 Prognosis

Si no se toman acciones en cuanto a los servicios que brinda actualmente la biblioteca de la Unidad Educativa Atenas simplemente pasará a ser un espacio sin utilidad. Los clientes no acudirán a utilizar las instalaciones por no contar con los recursos necesarios ya que el espacio de investigación no será el propicio para llenar sus expectativas de tipo educativo y tecnológico.

La no satisfacción de necesidades de información a los usuarios, afectará también a la imagen de la institución, por lo que no podrá competir en el mercado educativo.

1.5 Delimitación

Se detalla la delimitación espacial y temporal del objeto de investigación.

Delimitación Espacial:

Institución:	Unidad Educativa Atenas
Provincia:	Tungurahua
Ciudad:	Ambato
Dirección:	Calle Gabriel Román y Av. Pedro Vásquez
Sector:	Izamba, Yacupamba www.atenas.edu.ec atenas@atenas.edu.ec

Delimitación Temporal: Octubre 2010 Junio 2011

Delimitación del Problema:

Campo:	Administración de Bibliotecas
Área:	Gestión de Bibliotecas
Aspecto:	Servicios Bibliotecarios

Unidades de Observación: Usuarios.

1.6 Planteamiento del problema

Para la determinación del problema, se utiliza la técnica del árbol de problemas, cuyo análisis se presenta en el Cuadro No. 1.

Básicamente, esta herramienta se la consideró por facilitar la interpretación mediante al análisis de causa-efecto.

Preguntas Directrices

¿La biblioteca cuenta con el equipo necesario para que los usuarios puedan realizar consultas de investigación?

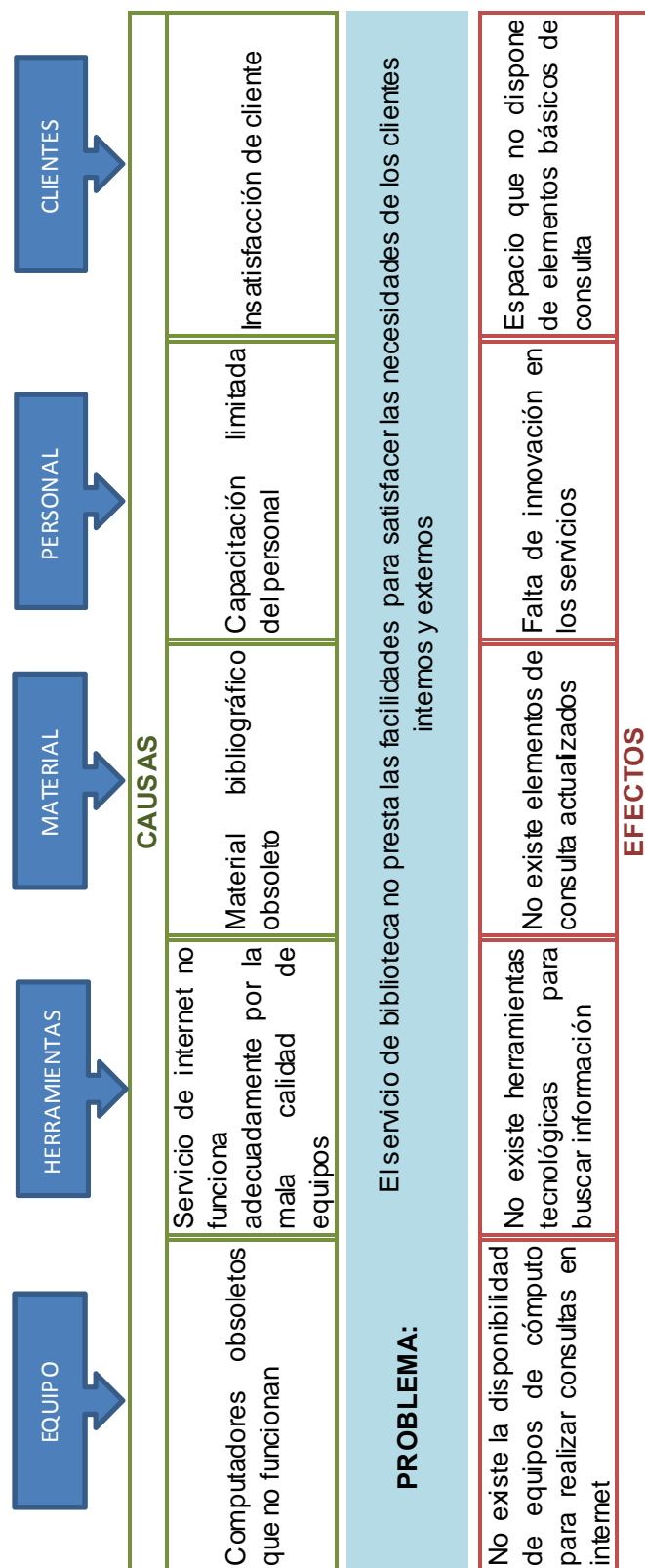
¿El internet brinda el servicio adecuado?

¿El material bibliográfico con el que cuenta cubre las necesidades de los usuarios?

¿El personal tiene la capacitación requerida para apoyar a los usuarios?

¿Los clientes están satisfechos con los servicios brindados?

¿Cuáles son los nuevos retos en cuanto a servicios bibliotecarios?



Cuadro 1. Árbol de Problemas
 Elaborado por: RAMOS, Cecilia

PROBLEMA:

Al no disponer de equipo, herramientas, materiales y capacitación actualizada, el servicio no presta las facilidades para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

1.7 Justificación

Uno de los aspectos principales para la realización de esta investigación es el incrementar y mejorar los servicios de esta dependencia, puesto que es parte fundamental de la oferta educativa que la institución lleva adelante. Esto permitirá liderar el posicionamiento dentro de las instituciones educativas de la ciudad de Ambato y de la provincia, pero sobre todo el brindar satisfacción a los clientes-usuarios del servicio.

Otra razón importante para el estudio de este problema es determinar cuáles son los servicios que necesitan los usuarios y en función de su demanda crear los recursos necesarios, implementación, ejecución y seguimiento.

El implementar mejoras y nuevos servicios dará mayor importancia y funcionalidad para la resolución de inquietudes bibliográficas y tecnológicas a los beneficiarios de este centro de información, que servirá para apoyar un óptimo proceso de investigación, además que permitirá obtener una nueva percepción de la biblioteca escolar frente a los usuarios.

1.8 Objetivos

Objetivo General

Implementar mejoras en los servicios bibliotecarios de la Unidad Educativa Atenas a fin de que sus usuarios cuenten con una amplia gama de servicios, para lograr que la información y los conocimientos producidos en la sociedad y acumulados a través del tiempo, satisfagan sus necesidades, propiciando con ello su desarrollo educativo, cultural y social.

Objetivos Específicos

- Conocer si los usuarios habituales brindan la importancia a este espacio dedicado a la investigación.
- Determinar cuáles son las fuentes más importantes de investigación que se utilizan actualmente.
- Conocer la opinión de los diferentes actores acerca de las innovaciones aplicadas para el área de estudio.
- Proponer un plan de acción para implementarlo de acuerdo a las nuevas metodologías y recursos requeridos

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Bibliotecas.

2.1.1 Concepto

Biblioteca es el lugar físico donde se almacenan libros que contiene variada información que sirve para la consulta y aportan a la investigación. En la actualidad, diremos que biblioteca es el lugar físico con una organización definida que permite obtener datos de diferentes fuentes que permiten investigar variados temas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

2.1.2 Clasificación

La clasificación de las bibliotecas se realiza en base a las consideraciones emitidas por la UNESCO.

Se determinan las siguientes:

– Bibliotecas Nacionales

– Bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior.

- Bibliotecas universitarias centrales
- Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios
- Bibliotecas de centros de enseñanza superior, que no forman parte de la Universidad.

– **Otras bibliotecas importantes no especializadas.** Son bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada.

– **Bibliotecas escolares**

– **Bibliotecas públicas o populares**

– **Bibliotecas especializadas**

La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias) por su parte, distingue los siguientes tipos de bibliotecas:

– **Bibliotecas Generales de Investigación:**

- Bibliotecas Nacionales
- Bibliotecas Parlamentarias
- Bibliotecas Universitarias
- Otras bibliotecas de investigación general.

– **Bibliotecas especializadas:**

- Administración
- Arte
- Biología
- Medicina
- Ciencia y Tecnología
- Ciencias Sociales.

– **Bibliotecas al servicio del público en general:**

- Infantiles
- Braille (para ciegos)
- Para personas discapacitadas
- Minorías culturales
- Públicas
- Escolares.

2.1.3 Funciones de la Biblioteca.

En el presente estudio nos centraremos en las funciones de la biblioteca sin dejar de lado los objetivos tradicionales pero enfocándonos en la evolución que durante los últimos años se ha visto obligada a implementar.

a) **Facilitar documentos:** El “facilitar” documentos en la biblioteca, muchas veces era entendido como dejar a disposición del lector, lamentablemente con esta práctica se concluye que la función de la biblioteca era simplemente comunicarlos. El objetivo central de facilitarlos es hacerles conocer información en detalle que contiene el documento.

b) **Brindar información:** La biblioteca en cuanto a información debe orientar, producir información, editar guías, bases de datos, entre otras opciones de difusión para que toda esta información sea conocida, comprendida y aplicada. Esta es la puerta para acceder a información bibliográfica universal disponible en la web.

c) **Formación de usuarios:** La Biblioteca no es el lugar donde se coleccionan libros, revistas u objetos, este es un instrumento de aprendizaje constante, por lo tanto, la biblioteca debe educar, enseñar a: obtener información, analizarla y usarla como base activa del conocimiento. Esta labor se la debe realizar en conjunto con el docente y bibliotecario pues son ellos quienes hacen que sus estudiantes sean capaces de obtener información de todo tipo enfocada únicamente a mejorar sus conocimientos.

d) **Asesoramiento.** La Biblioteca debe buscar e implementar constantemente nuevas y crecientes fuentes de información. Usualmente por la gran cantidad de información, el investigador puede perderse en

este mundo por la sobreabundancia. El apoyo y asesoría que se pueda brindar es un argumento clave para obtener la información necesaria.

e) **Cultura y ocio creativo.** Existe también espacios donde el usuario busca áreas de esparcimiento y cultura. La biblioteca debe estar en capacidad de brindar estos espacios. Ocio creativo puede ser considerados los juegos de ajedrez, damas chinas, juegos que permitan que el cerebro se vaya adiestrando, en la actualidad existe muchos de estos juegos que ayudan a mantenerlos ocupados positivamente. Como área de cultura, la lectura además que se puede incluir varios aspectos dependiendo de las necesidades o carencias de su entorno.

f) **Espacio de trabajo, estudio y convivencia.** La biblioteca por la gran información que recoge y por la afluencia frecuente de usuarios, debe ser un espacio acogedor, un lugar de permanencia, de convivencia entre los integrantes, de comunicación activa, de diálogo abierto, de sociabilización que permita el encuentro colectivo de personas con distintos objetivos que practiquen la tolerancia, el diálogo y la interculturalidad. También es un espacio destinado a compartir los recursos con que cuenta, en definitiva un espacio que permita la lectura, el encuentro de trabajo, de curiosidad, etc.

2.1.4 Biblioteca Escolar

Para el caso de estudio nos concentraremos en la Biblioteca Escolar dado que estamos investigando en el campus de la Unidad Educativa Atenas, institución netamente educativa.

2.1.4.1 Concepto de Biblioteca Escolar

La biblioteca escolar es un instrumento de apoyo para el personal docente y en el caso de los estudiantes, es un instrumento importante en las tareas de aprendizaje.

Esta es un área orientada exclusivamente a la educación, que brinda soporte a la comunidad escolar.

2.1.4.2 Objetivos y funciones

Según el manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Escolar, ésta ha de responder a los siguientes objetivos y funciones:

- "Respaldar y realizar los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios;
- Inculcar y fomentar en los niños el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida;
- Ofrecer oportunidades para realizar experiencias de creación y utilización de información a fin de adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse;
- Prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad;
- Facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones variadas;
- Organizar actividades que estimulen la concienciación y la sensibilización en el plano cultural y social;
- Trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar;

- Proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad;
- Fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera del conjunto de la comunidad escolar." ¹

Según nuestro criterio, además de los objetivos planteados por la UNESCO, también deberían considerarse los siguientes como objetivos generales:

- ✓ **Recopilar** toda la documentación existente así como los materiales y recursos didácticos relevantes, independientemente del soporte.
- ✓ **Centralizar** la información. Organizar los recursos para que sean fácilmente localizables y utilizables, se sugiere implementar un sistema que facilite la ubicación.
- ✓ **Ofrecer** información en diferentes tipos de soportes para satisfacer las necesidades curriculares, culturales y complementarias.
- ✓ **Brindar** constantemente asistencia y orientación.
- ✓ **Asesorar** sobre temas pedagógicos a los docentes que permitan la consecución de objetivos.
- ✓ **Fomentar** la lectura. Se recomienda que sea en la mayor cantidad de idiomas y en variedad de soportes.
- ✓ **Formar** a los usuarios en la investigación, estudio y utilización de la información y la documentación.
- ✓ **Fomentar** la creatividad.

2.1.4.3 Requisitos de funcionamiento

Los requisitos que permitirán el funcionamiento adecuado de la biblioteca son:

- Personal cualificado.
- Base documental adecuado y actualizado

¹ <http://www.absysnet.com/tema/tema23.html>

- Instalaciones y equipamiento apropiados a las funciones de la biblioteca
- Horario adecuado de uso.

2.1.5 Personal de biblioteca

El personal que labora en la biblioteca debe ser cualificado, siendo capaz de organizarla correctamente para brindar el uso efectivo. Debe cumplir con un perfil específico, el mismo que debe ser estructurado por las autoridades del plantel.

2.1.5.1 Funciones del bibliotecario

Las funciones determinadas son:

- Estudiar la situación actual y necesidades frecuentes de su área
- Almacenar y tratar la documentación
- Gestionar adecuadamente los recursos
- Difundir beneficios y hacer circular información
- Ofrecer recursos y oportunidades para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Brindar capacitación a los estudiantes en el uso de fuentes de información
- Incentivar la lectura
- Intercambio y actualización con el mundo exterior para facilitar la actualización de información.

2.1.5.2 Base documental

Para el caso de las bibliotecas escolares, hemos determinado 3 tipos de bases documentales para satisfacer las necesidades de los grupos de integrantes:

2.1.5.3 Base Documental Para Docentes

Esta información debe estar estrechamente relacionada con las tareas docentes. Sin embargo, al ser una biblioteca escolar contará con lo básico, pues para mantener información más amplia, esta se la puede obtener en una biblioteca especializada.

Los documentos que consideramos importantes en esta área son: consulta y referencia, obras profesionales, libros de pedagogía, didáctica, psicología, metodología, libros de especialización por áreas, publicaciones periódicas y oficiales.

2.1.5.4 Base Documental Para Estudiantes

En este caso se mantendrá: libros formativos en general aprobados/sugeridos por la máxima autoridad del plantel, libros de estudio, libros de recreación, publicaciones periódicas, material sonoro, material fílmico, materiales propios del centro, carteles, entre otros.

2.1.5.5 Otras Bases Documentales

Se recomienda mantener una pequeña base exclusiva para el uso del bibliotecario, por ser fuente para actualización.

2.1.6 Servicios y actividades

La biblioteca escolar debe proporcionar los siguientes servicios:

- Servicio de lectura con espacios y condiciones apropiadas, según la edad de los estudiantes.
- Asesoramiento bibliotecario y lectora.
- Préstamos individual y colectivos
- Uso de internet
- Formación de lectores
- Proyecciones y audiciones en lugares apropiados para el efecto
- Otras actividades: culturales, exposición de libros, lecturas comentadas de prensa, entre tantas que se pueden incluir.

2.2. Norma ISO 9001-Modelo operativo

Las empresas certificadas ISO se basan en el establecimiento de procesos y esto aplica a todas las áreas de la empresa o institución. Para el caso de estudio, la Unidad Educativa Atenas es una empresa certificada ISO desde agosto 2006, razón por la cual se aplica esta herramienta para la implementación de mejoras.

Para conocer cómo funciona la herramienta, se analizan los siguientes datos:

Objetivo de la Norma ISO 9001:

“Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”².

².- ISO 9001:200 (ES) Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos, cursos de capacitación, p. 4.

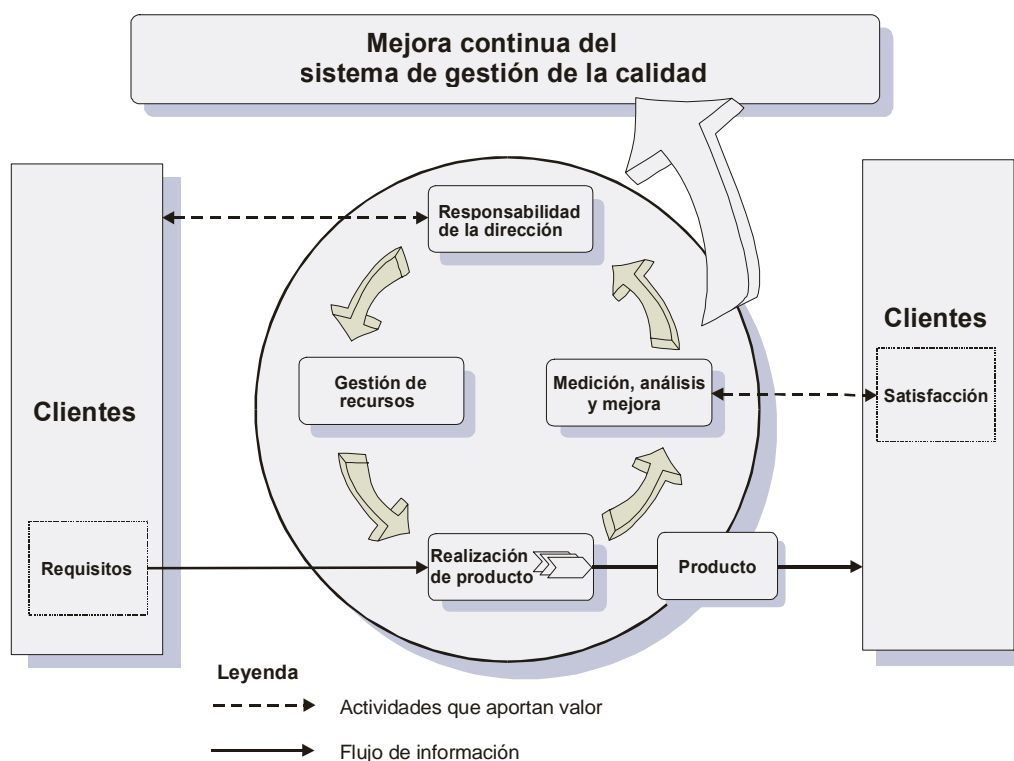


Gráfico 1. Modelo Sistema de gestión de calidad

Esta herramienta permite medir la gestión de cada proceso y esto se lo realiza a través de indicadores. En el caso de Biblioteca no se lo considera un proceso individual, sino es parte del proceso de FORMACIÓN que se encuentra plenamente identificado dentro del mapa de procesos que la Unidad Educativa Atenas mantiene.

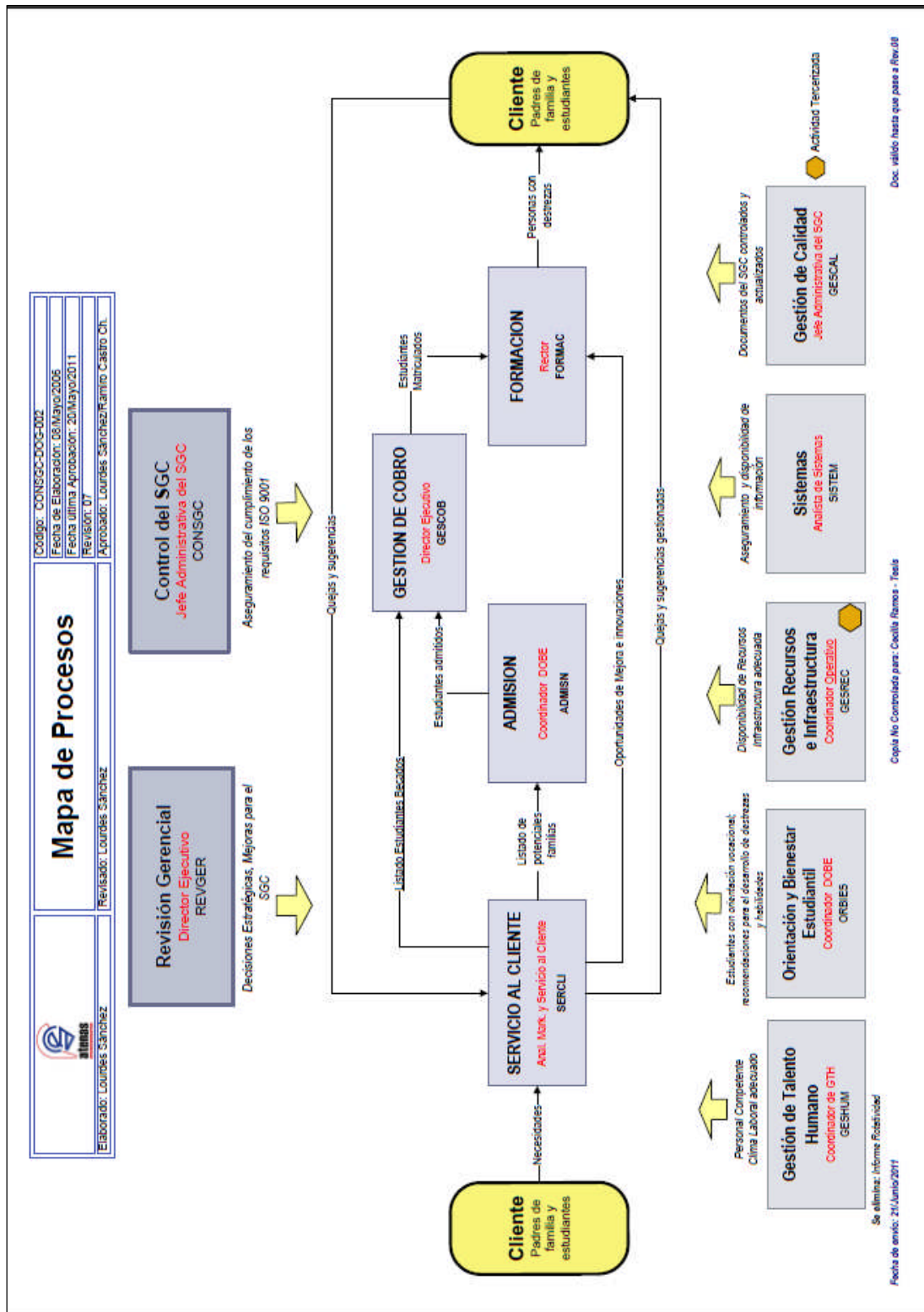


Gráfico 2. Mapa de Procesos
Fuente: Unidad Educativa Atenas

Los puntos de norma que aplican para el servicio de biblioteca son:

“5.2 Enfoque al cliente. *La alta dirección debe asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.”*³

“7.2.3 Comunicación con el cliente. *La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:*

- a) la información sobre el producto,*
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y*
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.”*⁴

“8.2 Seguimiento y medición. 8.2.1 Satisfacción del cliente

*Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.”*⁵

Como se observa, el punto 5.2 compromete a la Alta Dirección (ejecutivos de la organización) a proveer los elementos necesarios para satisfacer los requerimientos del cliente.

El punto 7.2.3 tiene relación directa con la Comunicación con el cliente, situación que se aplica todo el tiempo en el área de biblioteca, por las consultas y requerimientos que efectúan.

³.- ISO 9001:200 (ES) Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos, cursos de capacitación, p. 9.

⁴.- IDEM, p. 12.

⁵.- IDEM, p. 16

Los puntos 8.2 y 8.2.1 tienen relación directa con el seguimiento que se aplica para obtener información de los clientes y conocer si la satisfacción se cumple luego de aplicar los planes de acción.

2.3 Fundamentación Técnica-Administrativa

La estructura organizacional de la Unidad Educativa Atenas es la siguiente:

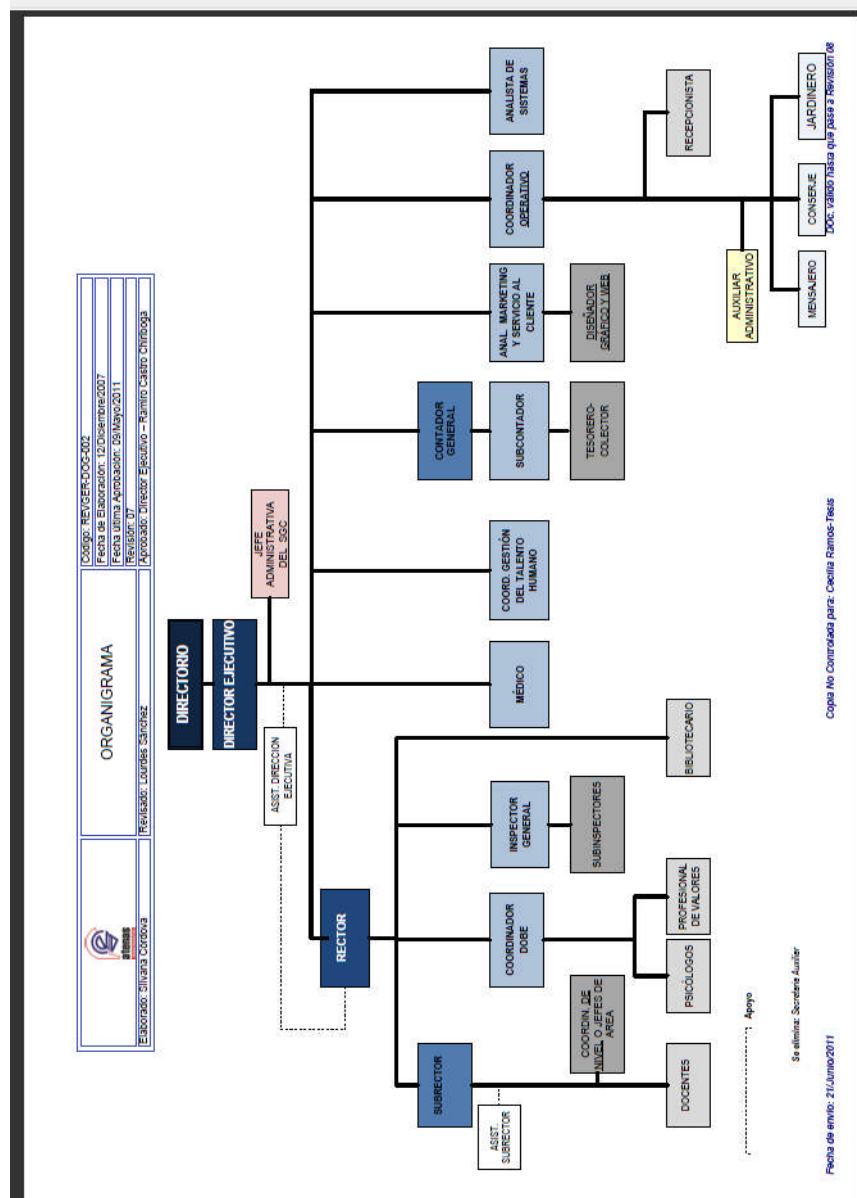


Gráfico 3. Organigrama
 Fuente: Unidad Educativa Atenas

2.4 Empresa Objeto de Estudio

2.4.1 Base Legal

La representación legal de la Fundación Cultural y Educativa Ambato, Unidad Educativa Atenas, la tiene el Director Ejecutivo, Ing. Ramiro Castro Chiriboga.

2.4.3 Logotipo institución objeto de estudio



CAPITULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

El presente trabajo tiene un enfoque – cuantitativo y cualitativo

La investigación es cuantitativa puesto que recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables definidas.

Es cualitativa porque evita la cuantificación, es decir se realizan registros sobre lo que está ocurriendo, información recogida en base a observación de los integrantes y por entrevistas que no han sido estructuradas.

La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.

3.2 Modalidad de la investigación

Investigación Bibliográfica: Ésta es la etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema para definir qué hay que consultar, dónde y cómo hacerlo.

3.3 Nivel o tipo de investigación

El presente estudio se basa en la investigación descriptiva puesto que su característica básica es la de presentar una interpretación correcta sobre realidades, puesto que el objetivo principal de este tipo de investigación consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas para lo cual se consultará directamente a los usuarios del servicio, a través de encuestas.

3.4 Población y muestra

La Unidad Educativa Atenas, mantiene un proceso definido de Servicio al Cliente y Marketing Educativo, departamento encargado de aplicar encuestas de satisfacción de cliente anualmente, donde se incluyen varias dimensiones entre las cuales consta el servicio de biblioteca por considerarlo importante para los usuarios.

La institución ha brindado las facilidades para considerar la información obtenida en esta área e incluirla en el presente estudio.

La encuesta se aplicó en el mes de mayo del 2010 para estudiantes y en el mes de junio del 2010 para padres de familia que corresponde al período académico 2009-2010.

Para el cálculo de la muestra se operó con un nivel de confianza de 95%, se aplicó la siguiente fórmula:

Z^2 nivel de confiabilidad

n encuestados

N población

e^2 error estimación

p probabilidad a favor

q probabilidad en contra

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

CÁLCULO DE LA FORMULA CON DATOS:

DATOS	DATOS PARA OBTENER n
Z ² nivel de confiabilidad	1,96
n encuestados	?
N población	685
e ² error estimación	0,05
p probabilidad a favor	0,5
q probabilidad en contra	0,5
n= $\frac{657,87}{2,67}$	246

Para el presente caso, el número real de estudiantes es de 685, se aplica la fórmula con un 95% de confiabilidad, puesto que se desea obtener una muestra representativa de la población.

Al aplicar la fórmula, se determina que el número de encuestas a aplicarse son 246 para estudiantes y padres de familia. Se escoge al azar a los encuestados.

3.5 Señalamiento de variables

De acuerdo a la información inicial, se establecen las variables:

INDEPENDIENTE: Padres de familia, estudiantes

DEPENDIENTE: Servicios de la biblioteca

3.6 Operación de variables

Para determinar información importante para el estudio, las variables se centran en tres puntos específicos:

- Uso de la biblioteca
- Determinación de herramientas

- Uso de tecnología

Se establecen los siguientes indicadores en base a las variables:

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADOR	ITEM	TECNICAS INSTRUMENTALES
Determinar el porcentaje de estudiantes que utiliza el área, herramientas y tecnología	Uso de la biblioteca	No. De estudiantes totales No. De estudiantes que usa la biblioteca	Determinar el porcentaje de estudiantes que utiliza el área	Encuestas observación
	Herramientas utilizadas	Porcentaje de elementos	Definir qué herramientas son más utilizadas en las visitas a la biblioteca	Encuestas observación
	Uso de la tecnología	No. De estudiantes totales No. De estudiantes que usa tecnología	Determinar si el internet es utilizado en las consultas	Encuestas observación

Cuadro 2. Indicadores
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

3.7 Recolección de información

La técnica para agrupación de datos se realizó a través de entrevistas y encuestas a los usuarios (docentes, estudiantes, autoridades) así como a la persona a cargo del área de estudio.

3.8 Procesamiento y análisis

Una vez recogidas sus apreciaciones del servicio, se utilizó el programa microsoft office/excell para el ingreso de datos. Este programa permite efectuar los cálculos y gráficos requeridos para la interpretación y análisis correspondiente, para lo cual se determinó la siguiente secuenciación:

- Levantamiento de datos
- Ingreso de datos
- Depuración de información
- Tabulación (elaboración de cuadros)
- Análisis de los resultados
- Interpretación de resultados con apoyo del marco teórico
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

CAPITULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

La Unidad Educativa Atenas es una empresa certificada ISO 9001, por lo tanto al finalizar el período escolar se aplican anualmente encuestas de satisfacción del cliente, donde se incluye el área de Biblioteca por ser un aspecto básico del servicio que se ofrece a los clientes.

La encuesta se aplica tanto a estudiantes como a padres de familia por niveles.

Las preguntas se basaron en 3 aspectos:

2.2.1	Utilizas la biblioteca del Atenas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.2.2	Para tus trabajos realizados en la Biblioteca del Atenas utilizas: textos <input type="checkbox"/> internet <input type="checkbox"/> videos <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Cuáles?:	
2.2.3	Puedes consultar tus trabajos en el internet de la biblioteca? Por qué?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

- Uso del espacio asignado para consultas
- Tipo de herramienta de consulta
 - Textos
 - Internet
 - Videos
 - Otros (determinación de otros elementos de consulta)
- Uso del internet
- Comentarios

Los resultados generales se los presenta en porcentajes con relación a las respuestas obtenidas, esto permite medir la aceptación sobre un valor general del 100% que permite analizar la información en forma horizontal y vertical.

Los valores de aceptación o positivos se los valora por separado sobre 10 puntos que representa el 100% para agruparlos en un cuadro general final, donde se observa el resultado global.

Las encuestas se aplicaron por niveles, cuya descripción se detalla en el cuadro adjunto:

CUADRO DE ENCUESTAS APLICADAS

	AÑO	PARAL.	No. ESTUDIANTES	% POR AÑO	No. ESTUDIANTES A ENCUESTAR	No. PADRES A ENCUESTAR
PRIMARIA BAJA	Prekinder	A	20	3%	7	7
	Prekinder	B	20	3%	7	7
	Primer año	A	19	3%	7	7
	Primer año	B	22	3%	8	8
PRIMARIA MEDIA	Segundo año	A	27	4%	10	10
	Segundo año	B	27	4%	10	10
	Tercer año	A	19	3%	7	7
	Tercer año	B	18	3%	6	6
	Cuarto año	A	20	3%	7	7
	Cuarto año	B	18	3%	6	6
	Quinto año	A	25	4%	9	9
	Quinto año	B	24	4%	9	9
PRIMARIA ALTA	Sexto año	A	27	4%	10	10
	Sexto año	B	27	4%	10	10
	Séptimo año	A	27	4%	10	10
	Séptimo año	B	26	4%	9	9
	Octavo año	A	21	3%	8	8
	Octavo año	B	23	3%	8	8
	Noveno año	A	27	4%	10	10
	Noveno año	B	27	4%	10	10
	Décimo año	A	20	3%	7	7
	Décimo año	B	21	3%	8	8
	Décimo año	C	18	3%	6	6
	BACHILLERATO	Primero Bachillerato	A	16	2%	6
Primero Bachillerato		B	20	3%	7	7
Primero Bachillerato		C	17	2%	6	6
Segundo Bachillerato		A	17	2%	6	6
Segundo Bachillerato		B	16	2%	6	6
Segundo Bachillerato		C	20	3%	7	7
Tercero Bachillerato		A	17	2%	6	6
Tercero Bachillerato		B	16	2%	6	6
Tercero Bachillerato		C	21	3%	8	8
Intercambio	NA	2			0	
TOTAL			685	100%	246	246

Cuadro 3. Información encuestas
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

4.2. Interpretación de datos

USO DE LA BIBLIOTECA

Pregunta aplicada:

2.2.1	Utilizas la biblioteca del Atenas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
-------	------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Cuenta de USO BIBLI	PERSONAS ENCUE	Area	s	USO BIBLIOTECA	n	Total general	% ACEPTACIÓN
ESTUDIANTES	P Media		52,94%	47,06%	100,00%	5,29	
	P Alta		74,23%	25,77%	100,00%	7,42	
	Bach		48,28%	51,72%	100,00%	4,83	
Total ESTUDIANTES			63,37%	36,63%	100,00%	6,34	
P.FAMILIA	P Baja		12,00%	88,00%	100,00%	1,20	
	P Media		51,79%	48,21%	100,00%	5,18	
	P Alta		44,21%	55,79%	100,00%	4,42	
	Bach		46,43%	53,57%	100,00%	4,64	
Total P.FAMILIA			43,10%	56,90%	100,00%	4,31	
Total general			51,73%	48,27%	100,00%	5,17	

Cuadro 4. Determinación del uso de la biblioteca
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

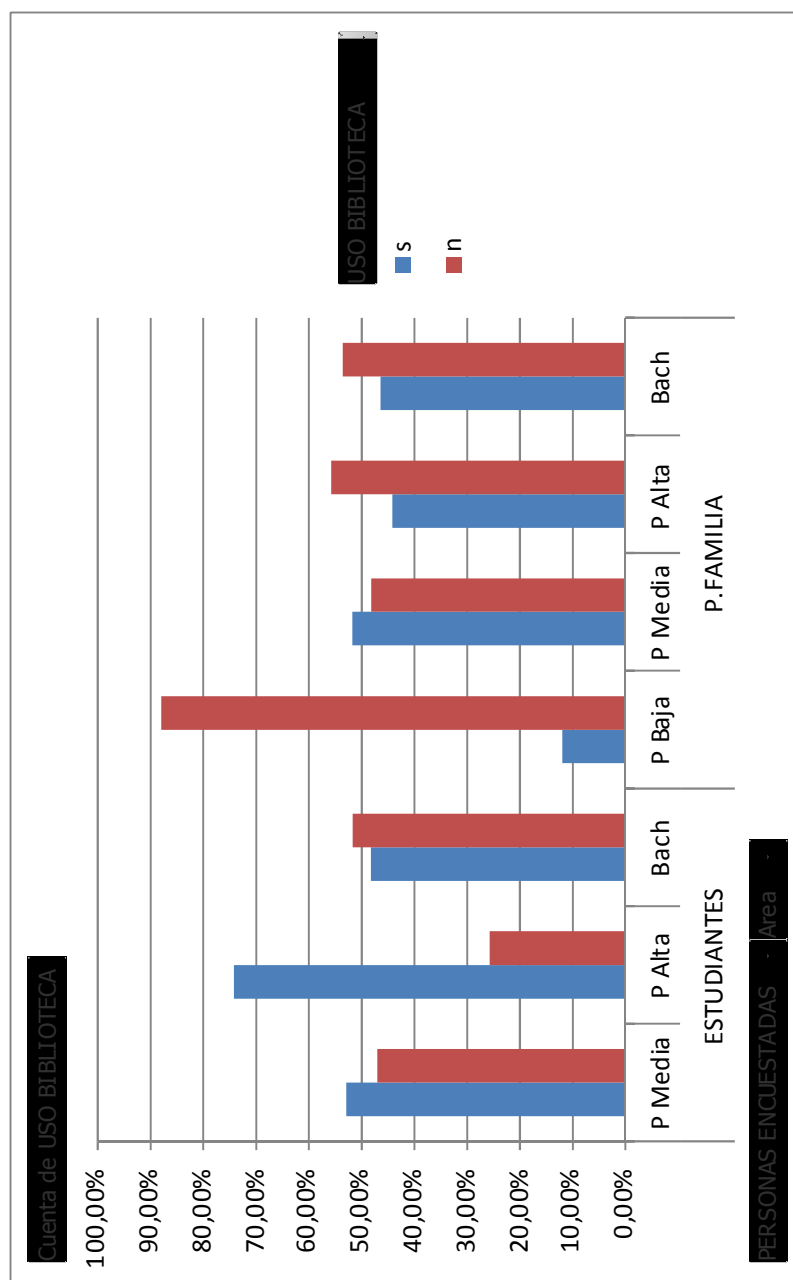


Gráfico 4. Uso de biblioteca
 Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Los parámetros de calificación utilizados son: SI (positivo) y NO (negativo).
Análisis: Para el caso de los estudiantes, se observa que el 63.37% utiliza los servicios de la biblioteca. Para el caso de los padres de familia, únicamente el 43.10% percibe que sus hijos utilizan estos servicios.

TIPO DE ELEMENTOS DE CONSULTA

Pregunta aplicada:

2.2.2	Para tus trabajos realizados en la Biblioteca del Atenas utilizas: textos <input type="checkbox"/> internet <input type="checkbox"/> videos <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Cuáles?:
-------	---

Cuenta de TIPO DE ELEMENTOS CONSULTA		
PERSONAS ENCUESTADAS	TIPO DE ELEMENTOS CONSULTA	Total
ESTUDIANTES	internet	64
	textos	36
	textos-internet	34
	tex-int-vid	4
	tex-int-periódico	2
	int-videos	1
	internet-otros	1
	tex-int-videos-carteles	1
	videos	1
Total ESTUDIANTES		144
P.FAMILIA	internet	51
	textos-internet	21
	textos	13
	tex-int-vid	6
	o-juegos	4
	videos	2
	int-videos	2
	otros: cuentos	1
Total P.FAMILIA		100

Cuadro 5. Tipos de consulta por grupo de encuestados
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

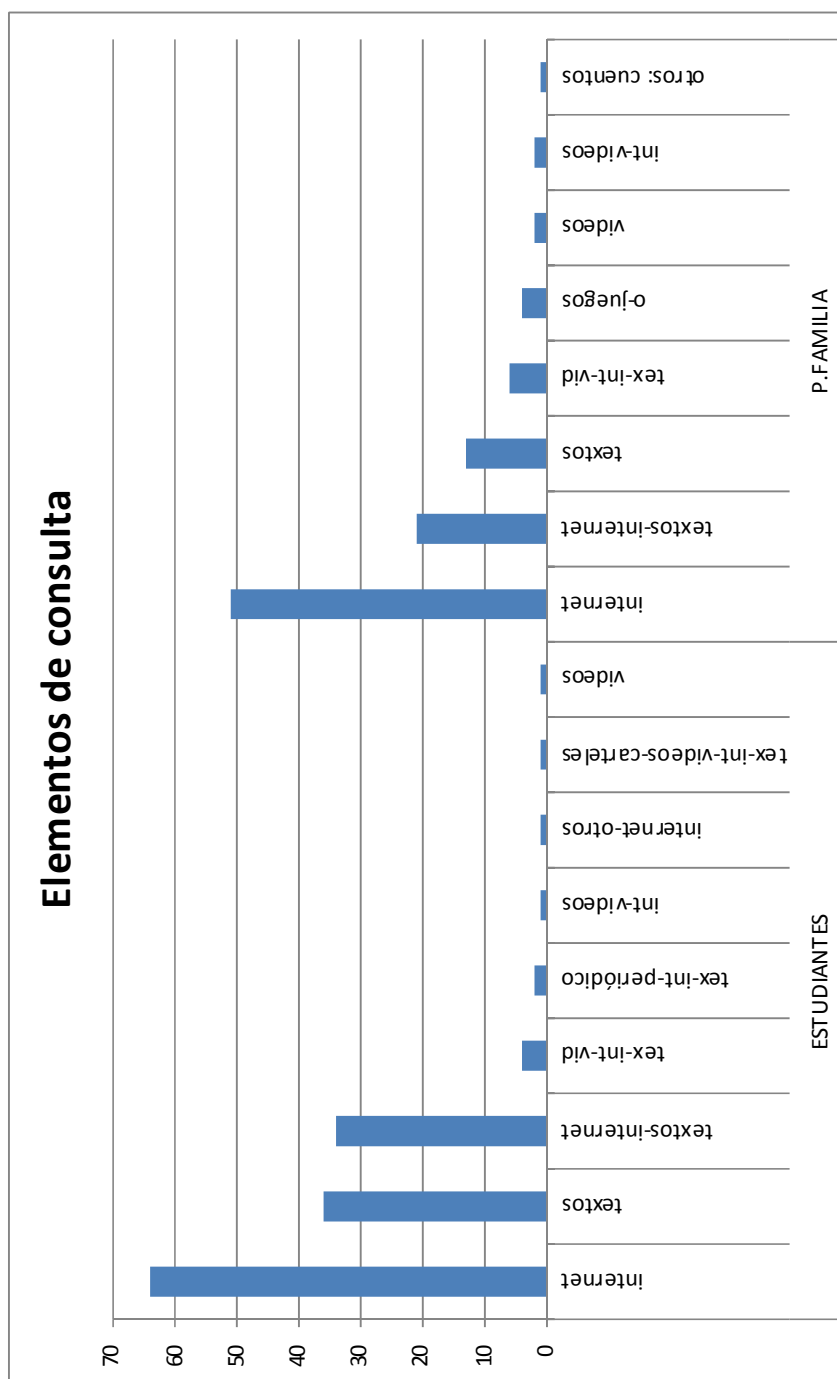


Gráfico 5. Elementos de consulta
 Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Análisis: Esta pregunta resume los elementos que consultan usualmente, sin embargo, es importante considerar que respondieron los que sí utilizan la biblioteca, puesto que existen estudiantes que no acuden a este lugar, razón

por la cual aparece la respuesta de 144 estudiantes y de 100 padres de familia que piensan que sus hijos si la utilizan.

RESUMEN GENERAL DE LOS ELEMENTOS DE CONSULTA

TIPO DE ELEMENTOS CONSULTA	Total
internet	47,13%
textos-internet	22,54%
textos	20,08%
tex-int-vid	4,10%
o-juegos	1,64%
int-videos	1,23%
videos	1,23%
tex-int-periódico	0,82%
internet-otros	0,41%
otros: cuentos	0,41%
tex-int-videos-carteles	0,41%
Total general	100,00%

Cuadro 6. Tipos de consulta en porcentajes
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

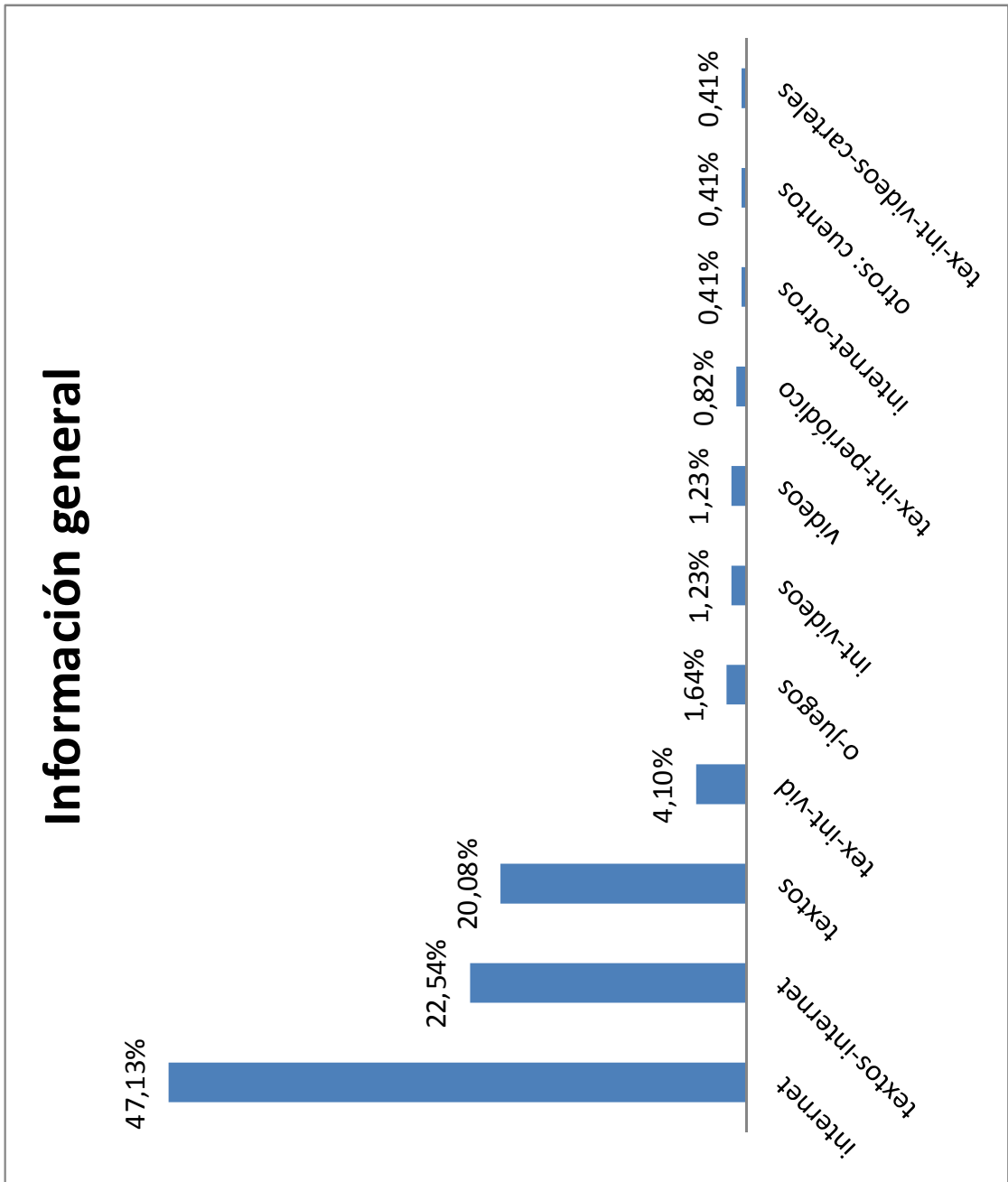


Gráfico 6. Información general
 Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Análisis: Es evidente que la herramienta más utilizada es el internet con 47,13%, seguida de textos-internet con el 22,54% y en tercer lugar se encuentran los textos con un 20.08%.

USO DE INTERNET EN LA BIBLIOTECA

PREGUNTA APLICADA:

2.2.3	Puedes consultar tus trabajos en el internet de la biblioteca? Por qué?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
-------	--	---

PERSONAS ENCUESTADAS	Area	s	n	Total general	% ACEPTACIÓN	
ESTUDIANTES	P Media		58,33%	41,67%	100,00%	5,83
	P Alta		51,04%	48,96%	100,00%	5,10
	Bach		24,14%	75,86%	100,00%	2,41
Total ESTUDIANTES					57,83%	4,22
P.FAMILIA	P Baja		0,00%	100,00%	100,00%	0,00
	P Media		65,91%	34,09%	100,00%	6,59
	P Alta		60,00%	40,00%	100,00%	6,00
Total P.FAMILIA					42,31%	5,77
Total general					43,01%	5,70
Total general					49,86%	5,01

Cuadro 7. Uso de internet
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

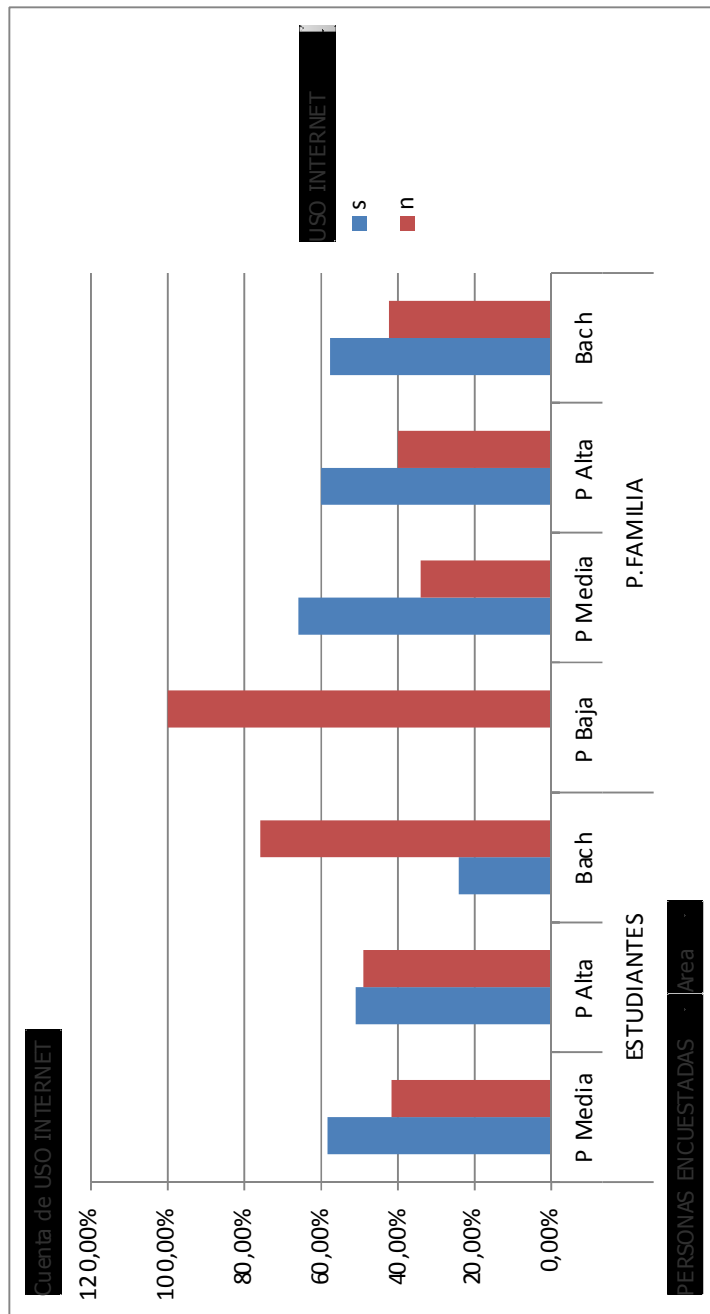


Gráfico 7. Uso de Internet
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Análisis: Para el caso de los estudiantes, se observa que únicamente el 42.17% puede utilizar el internet de la biblioteca y para el caso de los padres de familia, piensan que lo utilizan en un 56.99%.

COMENTARIOS DE LA BIBLIOTECA

PERSONAS EN	AGRUPACION COMENTARIOS BIBL	Total	Total
ESTUDIANTES	NEGATIVO	98	51,58%
	NO DETERMINADO	21	11,05%
	NO PERMITEN USO	4	2,11%
	POSITIVO	1	0,53%
	PROFESOR NO SOLICITA	2	1,05%
	PROFESOR SOLICITA	2	1,05%
Total ESTUDIANTES		128	67,37%
P.FAMILIA	NEGATIVO	29	15,26%
	NO DETERMINADO	26	13,68%
	NO PERMITEN USO	5	2,63%
	PROFESOR SOLICITA	2	1,05%
Total P.FAMILIA		62	32,63%
Total general		190	100,00%

Cuadro 8. Comentarios
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Análisis: Se aclara que todos los comentarios recibidos se agruparon en áreas similares, puesto que muchos de estos comentarios tienen relación y es importante identificarlos.

Los comentarios emitidos por los encuestados se tabularon y se observa que un 51,58% de estudiantes tiene una percepción negativa del servicio que brinda el área de biblioteca, así también los padres quienes opinan negativamente en un 15.26%.

Cabe recalcar que emitieron comentarios de la biblioteca 128 estudiantes y 62 padres de familia. Los comentarios dentro de la encuesta son opcionales, no es una respuesta obligatoria, la institución deja abierta la posibilidad de que puedan comentar algo relacionado con el servicio.

RESUMEN INFORMACIÓN

Este cuadro resume los valores obtenidos en Biblioteca y se observa que apenas el 45.8% o 4.58/10 aprueban el servicio que brinda.

Esta situación es preocupante puesto que ni siquiera el 50% de la población está de acuerdo con el servicio.

Encuestados	Est. P Baja	Est. P Media	Est. P Alta	Est. P Bach	PROM ESTDS	PF. P Baja	PF. P Media	PF. P Alta	PF. P Bach	PROM PA DR	Promedio GENERAL
Infraestructura											
BIBLIOTECA											
Uso de la biblioteca		5,29	7,42	4,83	6,13	1,2	5,2	4,4	4,6	3,86	4,99
Uso de internet		5,83	5,10	2,41	3,76	0,00	6,59	6,00	5,77	4,59	4,17
Servicio de biblioteca		5,56	6,26	3,62	4,94	0,60	5,88	5,21	5,21	4,23	4,58

Cuadro 9. Información general por área
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Este cuadro muestra los resultados por áreas y por grupo de encuestados.

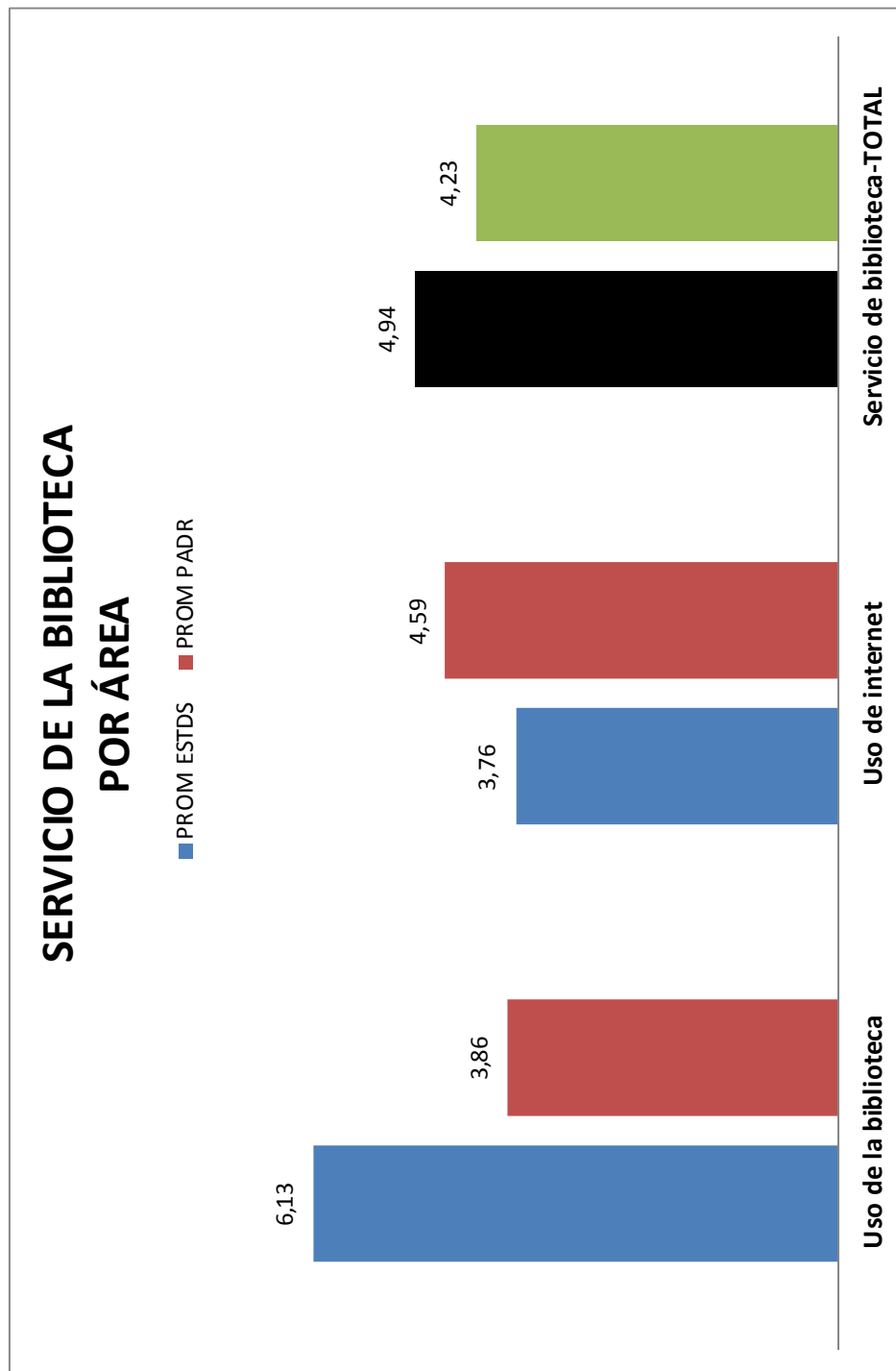


Gráfico 8. Servicios generales por área
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

A nivel general se observa que el promedio final de uso de la biblioteca es de 4.99/10 y el uso del internet es de apenas el 4.17/10, dando un promedio general de 4,58/10.

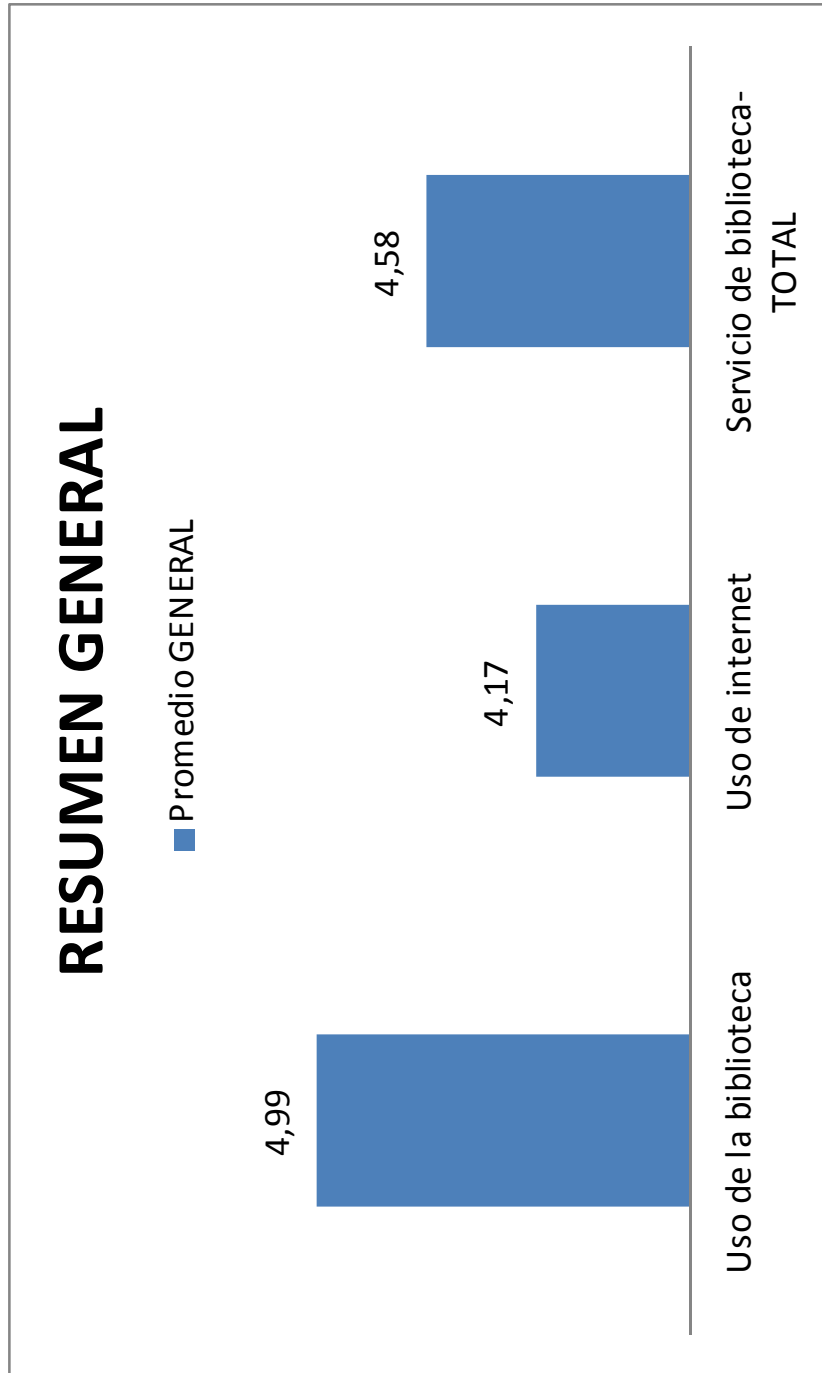


Gráfico 9. Resumen general
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ENCUESTA

CONCLUSIONES

- A nivel general, se determina que únicamente el 49.9% o 4.99/10 de la población utiliza los servicios, situación preocupante puesto que se evidencia que la mitad de la población no realiza consultas. Dato a ser considerado, ya que la educación se basa en la investigación o búsqueda de información.
 - Por los resultados obtenidos, los padres de familia tienen una mejor percepción del uso; sin embargo, es muy claro que ellos no utilizan el servicio. Se aclara que se incluyó esta pregunta a los padres, para conocer si los hijos comentan a los padres el uso frecuente de la biblioteca como espacio de investigación.
- Sobre las herramientas de consulta, se evidencia que la más importante es el internet y los libros.
- Con relación al servicio de internet, la herramienta más importante de consulta, únicamente el 41.7% o 4,17/10 usa el internet que brinda la institución. Esta situación habrá que analizarla y determinar las razones por las cuales la mayoría de la población no accede a este servicio.
 - Los padres de familia en los comentarios manifiestan que utilizan esta herramienta, pero en sus hogares no en la institución.

A nivel general los servicios bibliotecarios no son aceptados, únicamente lo aprueba el 45.8%.

RECOMENDACIONES

- Recomendar a las autoridades establecer esta área como un espacio frecuente de uso de los estudiantes y docentes, es decir donde puedan recibir clases de varias materias.
 - Difundir a los padres de familia, la rotación de estudiantes a la biblioteca como espacio permanente de estudio.
- Siendo el internet y los textos de uso más frecuente, se recomienda a las autoridades actualizarlas permanentemente.
- Dentro de los comentarios negativos que emitieron los encuestados, se determina que los computadores no brindan el servicio esperado, puesto que al parecer no funcionan adecuadamente, se recomienda actualizarlos.
 - Si los computadores no funcionan adecuadamente, tampoco el internet lo hará ya que son herramientas complementarias, se recomienda considerar inmediatamente su reemplazo. Hacer una revisión de las herramientas con las que cuenta actualmente al parecer se encuentran obsoletos.
- Se recomienda innovar los servicios del área puesto que daría la impresión que la Biblioteca se basa únicamente en préstamo de libros y el uso de computadores.

CAPITULO 6

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

A continuación se describe brevemente parte de la historia de esta noble institución y su evolución durante 34 años de servicio a la comunidad.

La Unidad Educativa “ATENAS” abrió sus puertas a la comunidad ambateña en el año de 1976, es dependiente de la Fundación Cultural y Educativa “Ambato”, cuenta con la aprobación legal para el funcionamiento de sus diversas secciones: Prekinder, Educación Básica y Bachillerato, por los acuerdos ministeriales 30-85.

Es una institución innovadora que privilegia la formación integral de calidad, tanto es así que el 17 de agosto del 2006, obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001:2000, convirtiéndose en la primera institución educativa, pionera en obtener el certificado de calidad internacional a nivel de la provincia de Tungurahua y del centro del país.

El Atenas cuenta con servicios como: salas de audiovisuales, pantallas virtuales interactivas, servicio médico permanente, laboratorios, instalaciones para arte y música, servicio de transporte, seguro contra accidentes, amplias instalaciones y áreas verdes, talleres extracurriculares en: deportes, periodismo, teatro, procedimiento parlamentario y liderazgo.

Los estudiantes participan a través de un Proyecto de Valores en voluntariados con varias entidades de la ciudad como: Cruz Roja, Fundación Don Bosco, Geriátrico y Pediatría del Hospital Regional Ambato.

Tiene el carácter de Unidad Educativa, cuenta con la autonomía pedagógica a través del modelo social-constructivista, es una institución educativa laica

que tiene como finalidad ofrecer el impulso al desarrollo de la ciencia y la tecnología, fortaleciendo valores humanos y morales, que les permita confrontar el presente y un futuro con eficiencia y eficacia haciendo uso de sus habilidades, destrezas y competencias.

6.1.1 Misión

Crecemos y aprendemos juntos...
cultivando y fortaleciendo las virtudes, capacidades y habilidades de nuestros jóvenes, sustentados en la calidad de nuestro personal, la innovación, la tecnología y la participación de la familia.

6.1.2 Visión

Ser la mejor alternativa en la formación
de personas felices e íntegras
con conciencia social y capacidades para triunfar

6.1.3 Política de calidad

Educamos y formamos jóvenes competentes, responsables y de servicio. Trabajamos para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos mediante la innovación de nuestros procesos, una organización efectiva, personal especializado y comprometido, infraestructura adecuada y la participación de la familia.

6.1.4 Servicio de biblioteca

Una de las áreas más importantes en una institución educativa es la biblioteca, por ser fuente de consulta e investigación frecuente para estudiantes y docentes con la finalidad de satisfacer sus necesidades de conocimientos.

Actualmente la biblioteca de la Unidad Educativa Atenas cuenta con 3.974 adquisiciones, con una colección bibliográfica amplia, moderna y actualizada que abarca todas las asignaturas. El acceso a la información de forma rápida y eficiente se garantiza con el uso del sistema SIABUC SIGLO XXI.

También se ha creado un pequeño museo con piezas arqueológicas, algunas de ellas originales.

El horario de atención es de 7:00 am a 15:00 pm.

6.1.4.1 Sistema SIABUC SIGLO XXI

Para facilitar el sistema de gestión de la biblioteca, la institución optó por adquirir el sistema SIABUC SIGLO XXI, logrando así organizar toda la información disponible.

El sistema es muy amigable y permite que la información sea recuperada con facilidad. Aquí se presenta algunas de las pantallas con las que cuenta:



Edición de Fichas

Núm. de ficha **2499**

Campos fijos básicos

Tipo de material **LIBRO** el formato de captura [LIBROS - Personalizado] se ha activado...

Primera fecha **2008** Segunda fecha Códigos de ilustración **Códigos**

Lugar de publicación **sp** España Código de lengua **spa** Español

Mostrar campos fijos opcionales

Campos Fijos (opcionales)

Estado del registro n) Registro nuevo	Publicación gubernamental <input type="text"/>
Nivel de codificación <input type="text"/>	Indicador de índice <input type="text"/>
Naturaleza del contenido <input type="text"/>	Biografía <input type="text"/>
Homenaje <input type="text"/>	Fuente de catalogación <input type="text"/>
Ficción <input type="text"/>	Nivel bibliográfico m) Monografía
Modificado <input type="text"/>	Tipo fecha publicación <input type="text"/>
Tipo de registro a) Material con texto	Forma de reproducción <input type="text"/>
Catalogación descriptiva a) Registro sigue AA	Conferencia, congreso, etc. <input type="text"/>
Nivel intelectual f) Especializado	Indicador de asiento principal <input type="text"/>

Edición de Fichas

Núm. de ficha **2499** Tipo de material: LIBRO Formato de captura correspondiente: [LIBROS - Personalizado]

371.6 Z54
 Zenhas, Armanda
 Enseñar a estudiar, Aprender a estudiar / Armanda Zenhas, Carlos Januário, Claudia Malafaya, Isabel Portugal. -- Madrid : Narcea Ediciones, 2008.
 : 158 p. : 28cm. -- (herramientas Narcea)
 ISBN 978-84-277-1402-1.
 Contenido: 1. Motivación e implicación personal. 2. Autocontrol. 3. Estrategias cognitivas y metacognitivas.
 1. TÉCNICAS DE ESTUDIOS

500 - Notas generales Ejemplo ?

505 - Nota de contenido Ejemplo ?
 1. Motivación e implicación personal. 2. Autocontrol. 3. Estrategias cognitivas y metacognitivas

650 - Encabezamientos bajo temas generales F7: Catálogo de autoridad Ejemplo ?
 TÉCNICAS DE ESTUDIOS

651 - Encabezamientos bajo nombres geográficos F7: Catálogo de autoridad Ejemplo ?

700 - Asientos secundarios bajo autor personal F7: Catálogo de autoridad Ejemplo ?

710 - Asientos secundarios bajo autor corporativo F7: Catálogo de autoridad Ejemplo ?

Mostrar vista previa de la ficha

Organizar reporte por: Biblioteca Generar Reporte

Reporte de la base completa

No. Adqui.	Biblioteca	Título	Autor	Clasificación
000158	1	ENCICLOPEDIA GENERAL BASICA P8		R030 E561
000720	1	ENCICLOPEDIA BASICA DE LA NUEVA GRAMATICA		H15 E561
0004240	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004241	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004242	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004243	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004244	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004245	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004246	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004247	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004248	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004249	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004250	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0004251	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
000038	1	ENCICLOPEDIA TECNICA DE LA EDUCACION	SANCHEZ CEREZO, SERGIO	370 S211E
0001695	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B
0000034	1	FALUSTO	GOETHE	830 G599F
0002952	1	REAL ALTO : LA HISTORIA DE UN CENTRO CEREMONIAL VA	MARCOS, JORGE	930.1866 M321R
0002956	1	ARQUEOLOGIA DE LA COSTA ECUATORIANA	MARCOS, JORGE	930.1866 M321A
0002955	1	LA PRIMERA OCUPACION VALDIVIA DE REAL ALTO. PATRON	DAMP, JONATHAN	930.1866 D165L
0002945	1	ERASE UNA VEZ EN LA TOLITA	JARAMILLO, MARIA MERCEDES	930.1866 J371E
0004252	1	MI PRIMERA BIBLIOTECA LAROUSSE		R030 P95-4M
0002944	1	ERASE UNA VEZ EN LA TOLITA	JARAMILLO, MARIA MERCEDES	930.1866 J371E
0000930	1	ENCICLOPEDIA MATEMATICAS MODERNAS	PARRA, BELGICA	510 P239E
0001694	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B
0001693	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B
0001692	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B
0001691	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B
0001690	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B
0001687	1	BIBLIOTECA BASICA SALVAT		808.8 S182B

Consulta de publicaciones periódicas

Mostrar fichas Imprimir Exportar Regresar Ayuda Salir SIABUC

Buscar revistas Buscar artículos

Búsqueda de artículos de revistas

Inserta una o varias palabras a buscar dentro de las cajas de texto. El programa va a buscar artículos que contengan estas palabras.

Libre :

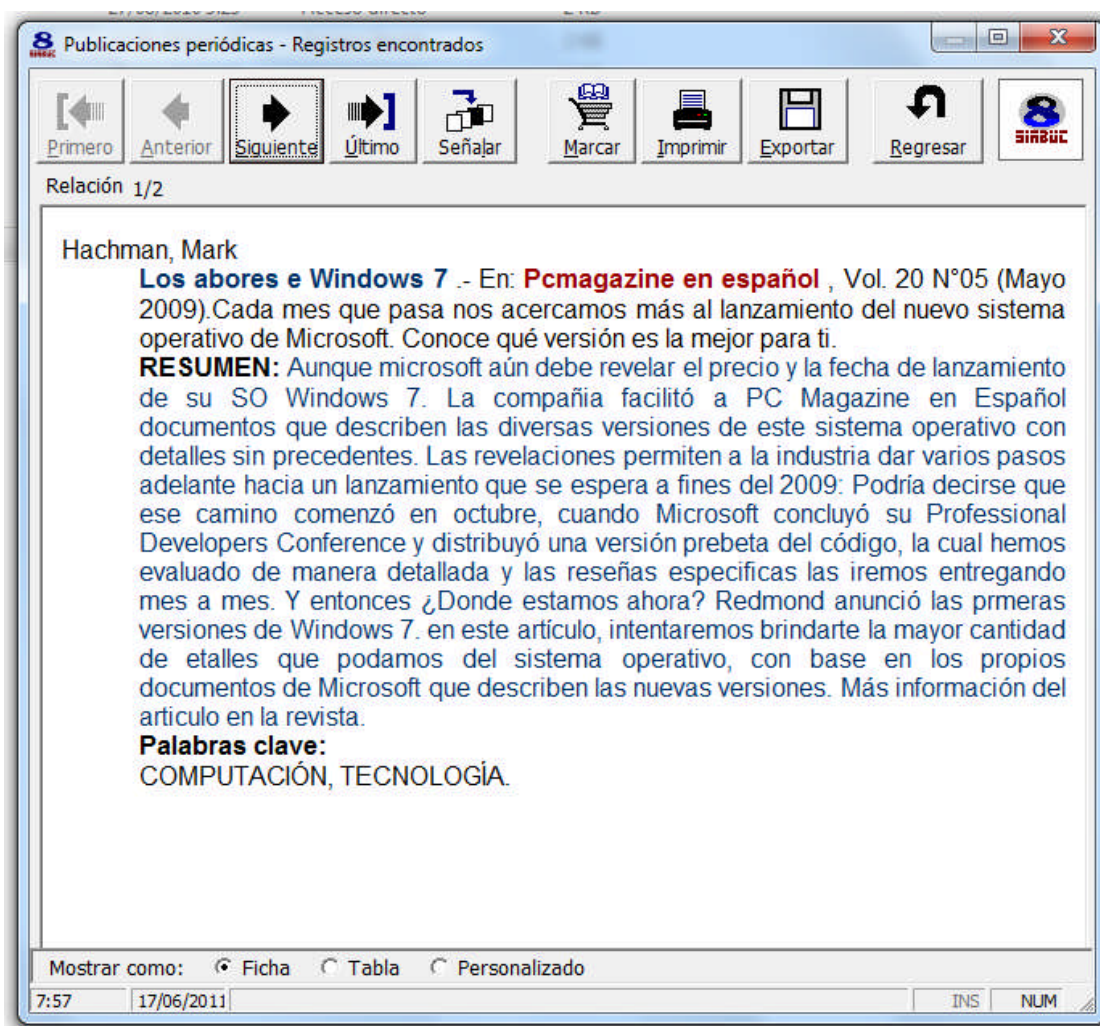
Título :

Autor :

Temas :

SIABUC 8.0 v.act.3.29 [20041027]

7:55 17/06/2011 INS NUM



6.1.4.2 Servicio de préstamo

La institución mantiene un sistema establecido de préstamos, el mismo que se detalla a continuación:

- El usuario al requerir un libro de la biblioteca, primero revisa la existencia del mismo. Esto lo puede realizar en una de las 10 computadoras, puesto que existe el icono de búsqueda del programa SIABUC en todas las máquinas.
- Una vez encontrado, solicita a la Bibliotecaria. Si el usuario necesita realizar el préstamo externo llena la tarjeta de préstamo que está

adherida al libro dejando un documento de identificación en nuestro caso el carnet estudiantil.

Al finalizar el período escolar, la Bibliotecaria realiza una revisión general de préstamos, para requerir aquellos que aún no han sido devueltos.

6.2 Antecedentes de la propuesta

La institución aplica al final del período escolar una encuesta de Satisfacción del Cliente, la que incluye varias áreas relativas al servicio que presta la institución. Esta actividad es parte de la exigencia de la implementación de la Norma ISO 9001:2008, ya que su objetivo es cumplir con la satisfacción del cliente.

El área de Biblioteca es una de las áreas que se consulta para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes y de los padres de familia.

La propuesta se basa en implementar **un plan de acción** con actividades tendientes a mejorar sustancialmente el servicio de biblioteca, puesto que con los resultados obtenidos, se determina que el área destinada no está brindando las facilidades que una institución educativa de prestigio requiere.

6.3 Justificación

La Unidad Educativa Atenas, al ser una empresa certificada ISO, basa sus actividades en objetivos determinados en la política de calidad de la institución. Esta política dice:

“Educamos y formamos jóvenes competentes, responsables y de servicio. Trabajamos para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos mediante: la innovación de nuestros procesos, una organización efectiva, personal especializado y comprometido, infraestructura adecuada

y la participación de la familia”

Basados en estos objetivos institucionales, el área de Biblioteca debe prestar los servicios requeridos por **los clientes internos y externos para satisfacer** sus necesidades dentro del ámbito de la investigación.

Otra área que compete a Biblioteca es contar con: **innovación de procesos, personal especializado y comprometido, infraestructura adecuada.**

La institución se rige por esta política, por lo tanto es imprescindible trabajar para mejorar las áreas en las que se han detectado insatisfacción.

El implementar mejoras en el servicio bibliotecario permitirá difundir sus servicios como un agregado más que la institución ofrece a sus clientes actuales y potenciales.

6.4 Objetivos

El objetivo general es la actualización y mejoramiento de los servicios bibliotecarios a clientes y usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades de investigación.

Como objetivos específicos tenemos:

- Mejorar el área de tecnología (computadores e internet)
- Mejorar el área de personal. Brindar capacitación acorde a los avances tecnológicos y profesionales.
- Mejorar el área de herramientas. Innovar los servicios que presta actualmente.
- Difundir los servicios a los usuarios.
- Mejorar el área física e imagen.

6.5 Análisis de factibilidad

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos. La factibilidad se apoya en 3 aspectos básicos: Operativo, técnico y económico.

El éxito de un proyecto está determinado por el grado de factibilidad que se presente en cada uno de los tres aspectos. Para el tema de estudio, se analizan los tres aspectos, determinando que:

ASPECTOS	ES FACTIBLE?
a). Factibilidad Técnica.	
- Mejoramiento del sistema actual	✓ Factible
- Disponibilidad de tecnología que satisfaga las necesidades.	✓ Factible
- Adquisición fibra óptica	✓ Factible
- Capacitación del personal	✓ Factible
- Implementación técnicas innovadoras	✓ Factible
b).- Factibilidad Económica.	
- Costo de adquisición computadores	✓ Factible
- Costo de adquisición fibra óptica	✓ Factible
- Costo de capacitación	✓ Factible
c).- Factibilidad Operativa.	
- Operación garantizada.	✓ Factible
- Uso garantizado de equipos.	✓ Factible
- Implementación nuevos servicios	✓ Factible

Cuadro 10. Análisis de factibilidad
Elaborado por: RAMOS, Cecilia

Del análisis preliminar, se determina que el presente proyecto cuenta con la factibilidad en las 3 áreas, por lo tanto es ejecutable. Además siendo un área clave dentro del sistema educativo, cuenta con el apoyo del Directorio y Director Ejecutivo de la institución para la implementación de mejoras.

6.6 Fundamentación

El presente estudio se fundamenta en dos aspectos básicos:

Biblioteca Escolar

Norma ISO 9001 como herramienta de apoyo

6.6.1 Biblioteca Escolar

Durante los últimos años, se ha evidenciado que el área de información ha obtenido cambios formidables, lo que ha conllevado que a la par se den cambios en políticas y en tecnología para apoyar al área científica.

Estos cambios han traído beneficios al área comercial mundial, por la alta demanda. Razones para que los gobernantes, empresarios y directivos hayan establecido una relación directa entre información y desarrollo, trasladando esta cultura a las nuevas generaciones.

Estas nuevas tendencias han producido transformaciones en el sistema de educación, cuyo principal objetivo es brindar a los clientes niveles altos de calidad. En esta área existe un enlace directo entre docente-estudiante, donde coexiste una constante preparación y búsqueda de información.

Con estos antecedentes, el punto central donde se obtiene la información, evidentemente es la Biblioteca, instrumento al servicio de la educación.

En las instituciones educativas, las bibliotecas se especializan en el área escolar, básicamente por el tipo de usuarios.

Como se revisó en detalle en el marco teórico, las bibliotecas escolares tienen como usuarios a los estudiantes y docentes.

6.6.2 Norma ISO 9001

Esta herramienta permite realizar un seguimiento de las actividades planificadas, permitiendo tomar acciones correctivas para lograr obtener la satisfacción del cliente.

6.7 Metodología, Modelo operativo

La Unidad Educativa Atenas es una empresa certificada ISO. El área de Biblioteca no se encuentra exenta de la aplicación de la norma, por lo tanto, luego de haber realizado el análisis de causa-efecto y con los resultados obtenidos en la encuesta, se determina un plan de acción a seguir para atacar los aspectos negativos detectados en el presente estudio.

El formato del plan de acción determinado para la ejecución de las actividades contempla: responsables, fecha de cumplimiento, recursos que se utilizarán para la gestión y seguimientos.

Las áreas en las cuales se ejecutarán acciones son:

1. Tecnología
2. Centros de enseñanza-aprendizaje
3. Actividades para impulsar el uso frecuente del área
4. Infraestructura
5. Convenios institucionales
6. Capacitación

1. Plan de acción: Tecnología

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
TECNOLOGÍA	Modernizar computadoras que permitan navegar en internet	Director Ejecutivo, Sistemas	Adquisición computadores	Todo el período escolar	1.000,00	
	Contratación de fibra óptica-internet	Director Ejecutivo, Sistemas	Contratación servicio	Todo el período escolar	10.000,00	
	Instalación de cámaras de seguridad y de audio	Director Ejecutivo, Sistemas	Ubicación de equipo	Todo el período escolar	12.000,00	

2. Plan de acción: Centros de enseñanza-aprendizaje

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
CENTRO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Dinamización de la biblioteca como centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje	Autoridades-docentes	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Formación de usuarios para el uso adecuado de la biblioteca	Bibliotecaria	Cronograma de actividades	Todo el período escolar	Internos	
	Difusión a docentes para que utilicen esta área como parte de la planificación de clases.	Autoridades	Cronograma de uso	Todo el período escolar	Internos	
	Propuesta proyecto de donación de libros con estudiantes de tercero de bachillerato al finalizar período lectivo	Bibliotecaria a Rectora (aprobación por parte de autoridades)	Aprobación proyecto	Hasta primer hemiquimestre	50,00	
	Coordinación con áreas para determinar libros requeridos para uso de docentes	Bibliotecaria	Adquisición realizada	Todo el período escolar	2.000,00	
	Implementación de servicio de información vía telefónica	Bibliotecaria	Servicio implementado	Todo el período escolar	Internos	

3. Plan de acción: Actividades para impulsar el uso

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
		Elaborado: Cecilia Ramos
Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades	

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
ACTIVIDADES PARA IMPULSAR EL USO FRECUENTE DE LA BIBLIOTECA	Implementación de espacios para sala de lectura	Bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Creación del plan de lectura para los distintos niveles para incentivar el hábito	Autoridades	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Creación del club de lectura	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Implementación de la hora del cuento para niños de la escuela que inician en la lectura	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Creación del espacio leer en familia. Asesoramiento en biblioteca para la implementación de la lectura en casa. Creación de la guía	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Creación de CUENTA-CUENTOS con la participación de padres-abuelos-familiares en casa (niños educación inicial)	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	

4. Plan de acción: Infraestructura

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
INFRAESTRUCTURA	Creación de espacios para la exposición de libros-promoción	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Mejoramiento de imagen: Cambio de cortinas a persianas Señalización estanterías	Director Ejecutivo, Administrador, Bibliotecaria	Instalación	Hasta primer quimestre	800,00	
	Creación de espacios y cronogramas para la proyección de videos	Autoridades	Instalación	Hasta segundo quimestre	1.200,00	
	Implementación de cartelera interna sobre libros-textos recomendados. "recomendados" libros o textos que nos han gustado	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	2.300,00	

5. Plan de acción: Convenios institucionales

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
CONVENIOS INTER-INSTITUCIONALES	Enlaces con bibliotecas virtuales (internet-página web). Difusión interna a docentes.	Biblioteca	Implementación	Hasta primer hemiquimestre. Correos enviados a docentes.	Internos	
	Visitas a las bibliotecas nacionales.	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Convenios especiales con bibliotecas nacionales para préstamos	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	
	Convenios con editoriales: Charlas sobre libros relevantes, préstamos de textos, charlas para padres. Exposición de libros	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	

6. Plan de acción: Capacitación

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
CAPACITACIÓN	Capacitación bibliotecaria	(autogestión de bibliotecaria) Gestión Talento Humano	Capacitación	Diciembre 2011	2.000,00	
	Difusión de servicios a estudiantes nuevos (políticas, horarios, etc)	Bibliotecaria	Cronograma	Hasta primer quimestre	Internos	

6.8 Administración

Para la implementación de las actividades planteadas, es necesario realizar inversiones costosas por parte de las autoridades, las mismas que se encuentran aprobadas para su ejecución.

La administración del proyecto para su ejecución se encuentra a cargo de la señora Bibliotecaria quien realizará la gestión y seguimiento a cada una de las actividades planteadas.

Todo el personal docente y administrativo apoya las actividades planteadas para lograr los objetivos planteados.

El tiempo determinado para la ejecución de las actividades es el período escolar 2010-2011.

6.9 Previsión de la evaluación

La evaluación de las actividades planteadas se realizará al finalizar el primer quimestre, es decir, en el mes de enero del 2011.

Por política de la institución, se realizará un seguimiento al finalizar el período 2010-2011 a través de la encuesta de satisfacción del cliente, donde se consulta a los padres y estudiantes sobre la percepción del servicio con los cambios aplicados.

6.9.1 Ejecución de actividades

Al cierre del período escolar se registran la ejecución de varias actividades que han permitido mejorar considerablemente el servicio.

Análisis de gestión:

1. Plan de acción: Tecnología

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
TECNOLOGÍA	Modernizar computadoras que permitan navegar en internet	Director Ejecutivo, Sistemas	Adquisición computadores	Todo el período escolar	1.000,00	100%
	Contratación de fibra óptica-internet	Director Ejecutivo, Sistemas	Contratación servicio	Todo el período escolar	10.000,00	100%
	Instalación de cámaras de seguridad y de audio	Director Ejecutivo, Sistemas	Ubicación de equipo	Todo el período escolar	12.000,00	100%

ANÁLISIS: Estas actividades se encuentran ejecutadas al 100% por las autoridades. Como se observa los recursos económicos requeridos fueron altos, sin embargo, eso no fue impedimento para su aplicabilidad en todo el campus. En la actualidad el área de biblioteca cuenta con 10 computadores y en todos los laboratorios se cuenta con internet a través de fibra óptica, brindando un excelente servicio.

2. Plan de acción: Centros de enseñanza-aprendizaje

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código:	SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración:	17/08/2007
		Fecha última aprobación:	17/08/2007
		Revisión:	Original
		Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
CENTRO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Dinamización de la biblioteca como centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje	Autoridades-docentes	Implementación	Todo el período escolar	Internos	100%
	Formación de usuarios para el uso adecuado de la biblioteca	Bibliotecaria	Cronograma de actividades	Todo el período escolar	Internos	100%
	Difusión a docentes para que utilicen esta área como parte de la planificación de clases.	Autoridades	Cronograma de uso	Todo el período escolar	Internos	100%
	Propuesta proyecto de donación de libros con estudiantes de tercero de bachillerato al finalizar período lectivo	Bibliotecaria a Rectora (aprobación por parte de autoridades)	Aprobación proyecto	Todo el período escolar	50,00	en proceso
	Coordinación con áreas para determinar libros requeridos para uso de docentes	Bibliotecaria	Adquisición realizada	Todo el período escolar	2.000,00	100%
	Implementación de servicio de información vía telefónica	Bibliotecaria	Servicio implementado	Todo el período escolar	Internos	en proceso

ANÁLISIS: Este plan de acción cuenta con dos actividades que se encuentran en proceso.

3. Plan de acción: Actividades para impulsar el uso

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
ACTIVIDADES PARA IMPULSAR EL USO FRECUENTE DE LA BIBLIOTECA	Implementación de espacios para sala de lectura	Bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	100%
	Creación del plan de lectura para los distintos niveles para incentivar el hábito	Autoridades	Implementación	Todo el período escolar	Internos	100%
	Creación del club de lectura	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	en proceso
	Implementación de la hora del cuento para niños de la escuela que inician en la lectura	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	en proceso
	Creación del espacio leer en familia. Asesoramiento en biblioteca para la implementación de la lectura en casa. Creación de la guía	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	en proceso
	Creación de CUENTA-CUENTOS con la participación de padres-abuelos-familiares en casa (niños educación inicial)	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	en proceso

ANÁLISIS: Las actividades que se encuentran en proceso, serán evaluadas al inicio del próximo período escolar, sin embargo, se inició con la gestión.

4. Plan de acción: Infraestructura

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
		Aprobado: Autoridades
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
IN FRAESTRUCTURA	Creación de espacios para la exposición de libros-promoción	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el periodo escolar	Internos	100%
	Mejoramiento de imagen: Cambio de cortinas a percianas Señalización estanterías	Director Ejecutivo, Administrador, Bibliotecaria	Instalación	Hasta primer quimestre	800,00	100%
	Creación de espacios y cronogramas para la proyección de videos	Autoridades	Instalación	Hasta segundo quimestre	1.200,00	en proceso
	Implementación de cartelera interna sobre libros-textos recomendados. "recomendados" libros o textos que nos han gustado	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el periodo escolar	2.300,00	en proceso

ANÁLISIS: Se estableció una actividad para la creación de espacios para la proyección de videos. Esta actividad se encuentra en proceso, puesto que se tomará la decisión de asignar otro espacio para la ubicación de pantallas virtuales interactivas.

La implementación de carteleras, se encuentra en proceso también puesto que la institución como parte de la comunicación ha decidido implementar pantallas informativas.

5. Plan de acción: Convenios institucionales

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
CONVENIOS INTER-INSTITUCIONALES	Enlaces con bibliotecas virtuales (internet-página web). Difusión interna a docentes.	Biblioteca	Implementación	Hasta primer hemiquimestre. Correos enviados a docentes.	Internos	100%
	Visitas a las bibliotecas nacionales.	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	100%
	Convenios especiales con bibliotecas nacionales para préstamos	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	100%
	Convenios con editoriales: Charlas sobre libros relevantes, préstamos de textos, charlas para padres. Exposición de libros	Autoridades-bibliotecaria	Implementación	Todo el período escolar	Internos	100%

ANÁLISIS: La institución ha realizado convenios que permite obtener otras fuentes de información.

6. Plan de acción: Capacitación

	Plan de Acción Dimensiones de Marketing AREA BIBLIOTECA	Código: SERCLI-REG-009
		Fecha de Elaboración: 17/08/2007
		Fecha última aprobación: 17/08/2007
		Revisión: Original
Elaborado: Cecilia Ramos	Revisado: Autoridades	Aprobado: Autoridades

AREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	RECURSOS	SEGUIMIENTO
CAPACITACIÓN	Capacitación bibliotecaria	(autogestión de bibliotecaria) Gestión Talento Humano	Capacitación	Diciembre 2011	2.000,00	en proceso
	Difusión de servicios a estudiantes nuevos (políticas, horarios, etc)	Bibliotecaria	Cronograma	Hasta primer quimestre	Internos	100%

ANÁLISIS: La actividad de capacitación de la señora Bibliotecaria se encuentra en proceso, sin embargo, la fecha tope de cumplimiento aún no se ha vencido.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACTIVIDADES:

El plan de acción diseñado consta de 25 actividades. Se determina que el 64% de actividades se encuentran gestionadas. El 36% se encuentran en proceso.

TOTAL DE ACTIVIDADES	25	
ACTIVIDADES GESTIONADAS	16	64%
EN PROCESO	9	36%

Las actividades que se encuentran en proceso continúan gestionándose, evidenciándose que el plan ha sido implementado con mucho éxito, puesto que los cambios han sido muy notorios.

6.10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

6.10.1 Conclusiones

Luego de efectuado el estudio, se concluye en lo siguiente.

- Por el prestigio obtenido por la Unidad Educativa Atenas en el centro del país, el servicio de biblioteca es un área considerada clave para el apoyo a docentes y estudiantes.
- De acuerdo a política establecida por las autoridades, este también es un lugar asignado para que los estudiantes reciban clases frecuentemente, razón por la cual debe existir material actualizado y facilidades para la investigación y consulta.
- Por el avance vertiginoso en materia tecnológica, la institución no puede quedarse fuera y requiere el equipo y tecnología adecuada.
- La capacitación del personal a cargo del área debe ser permanente para su aplicación en mejoras que beneficie a este importante espacio de consulta.
- A través del análisis de información, se ha determinado que se pueden aplicar mejoras importantes sin la necesidad de incurrir en aspectos económicos. Ej. Identificación de estanterías, servicio telefónico, creación de áreas de lectura, entre otras.

6.10.2 Recomendaciones

- Difundir a todos los docentes, que la biblioteca ha sido asignada como un espacio para brindar clases a los estudiantes. Esto determinado como política institucional que debe ser aplicada. Esto permitirá que los estudiantes se vean obligados a utilizar este espacio y puedan conocer los beneficios con los que cuenta.
- Realizar las inversiones necesarias, a fin de proveer tanto a docentes como estudiantes de computadoras y servicio de internet permanente; así como de información actualizada (libros).
- Capacitar al personal a cargo de la Biblioteca para aplicar las mejoras sugeridas y brindar un servicio adecuado con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.
- Difundir a los docentes y personal en general el apoyo requerido para la aplicación de acciones.
- Difundir frecuentemente a docentes, estudiantes y padres de familia las innovaciones que se aplican para que sea de su conocimiento y uso.

BIBLIOGRAFIA

COWELL, D. (1991). **Mercadeo de Servicios.** Bogotá Edit. Legis. Serie Empresarial. 354 p.

GUALIER H. Marketing en los servicios de información.(Sitio INTERNET) disponible en:<http://www.monografias.com>.Acceso:21 de noviembre 2001.

HERRERA L., MEDINA, A. y NARANJO, G. (2004). Tutoría de la Investigación Científica; Guía para elaborar en forma amena el trabajo de graduación. Editores Diemerino, Quito.

MÁRQUEZ, G. (1994). “Los servicios en el proceso productivo de las empresas”. En Ortíz Ramírez, Eduardo (compilador). Cuadernos de Postgrado. Fondo Edit. Tropykos. UCV Faces Nº 5. Págs 181-201

MENDEZ, C. (1993). Metodología. Guía para elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables, Administrativas. Editorial McGraw-Hill, Bogotá.

PEEL M.Cultura de servicios y calidad percibida. Marketing y ventas 1999,13:25-33.

VELASQUEZ, L. Elaboración de proyectos y tesis de posgrado; guía metodológica. Impresión Universidad Técnica de Ambato, Ambato

www.wikipedia.org/wiki/Biblioteca

www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_informefinal_bibliotecasandalucia.pdf&%5d

www.upm.es/innovacion/cd/01_evalyacred/planes_mejora/plan_de_mejora_bibliotecas.pdf

web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Concepto.PDF

www.bibliodgsca.unam.mx/tesis/tes7cllg/sec_3.htm

www.definicionabc.com/general/biblioteca.php

www.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_digital

www.fsidyb2006.inforosocial.net/IMG/pdf/e3_p3.pdf

www.escolar.com/lecturas/variedades/de-que-modo-aprendieron/breve-historia-de-las-bib.html

www.bibliotecas.us/publicas/escolares/clasificacion-bibliotecas/

www.dpto.educacion.navarra.es/publicaciones/pdf/blitz2_cas.pdf

www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali