



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

**TEMA:**

**“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD  
DE INGENIERÍA CIVIL Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
AMBATO”**

**MONOGRAFÍA PRESENTADA PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN**

**Autora: Lcda. María del Carmen Naranjo Córdova  
Tutor: Ing. Patricio Carvajal Larenas**

**Ambato – Ecuador  
2011**

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El comité de defensa de la Monografía de Grado. “La calidad de los servicios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato”, presentada por la Lcda. María del Carmen Naranjo Córdova y conformada por: Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa, Ing. MBA Edison Viera Alulema e Ing. Mg. Jorge Jordán Vaca, Miembros del Tribunal de Defensa, Ing. Dr. Patricio Carvajal Larenas, Director de Monografía de Grado y presidido por: Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa Presidente del Tribunal de Defensa (E); Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS-UTA, una vez escuchada la defensa oral y revisada la Monografía de Grado escrita en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas por el Tribunal de Defensa de la Monografía, remite la presente Monografía para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa  
Presidente del Tribunal de Defensa (E)

-----  
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez  
DIRECTOR CEPOS

-----  
Ing. Dr. Patricio Carvajal Larenas  
Director de la Monografía

-----  
Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa  
Miembro del Tribunal

-----  
Ing. MBA. Edison Viera Alulema  
Miembro del Tribunal

-----  
Ing. Mg. Jorge Jordán Vaca  
Miembro del Tribunal

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema “La calidad de los servicios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato”, nos corresponde exclusivamente a Lic. María del Carmen Naranjo Córdova e Ing. Dr. Patricio Carvajal Larenas, Director de la Monografía de Grado; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
Lic. Carmen Naranjo Córdova  
Autora

-----  
Ing. Dr. Patricio Carvajal Larenas  
Director de la Monografía

## **DERECHOS DE AUTOR**

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

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

-----  
Lic. María del Carmen Naranjo Córdova

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1.- Tema .....	1
1.2.- Planteamiento del problema .....	1
1.2.1.- Contextualización del problema .....	1
1.2.2.- Análisis crítico .....	5
1.2.3.- Prognosis .....	5
1.2.4.- Formulación del problema .....	6
1.2.5.- Preguntas directrices .....	6
1.2.6.- Delimitación del problema .....	6
1.2.6.1.- Delimitación conceptual .....	6
1.2.6.2.- Delimitación temporal .....	7
1.2.6.3.- Delimitación espacial .....	7
1.3.- Justificación.....	7
1.4.- Objetivos .....	8
1.4.1.- Objetivo general .....	8
1.4.2.- Objetivos específicos ..	9
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1.- Antecedentes investigativos .....	10
2.2.- Fundamentación filosófica.....	10

2.3.- Fundamentación legal .....	10
2.4.- Categorías fundamentales .....	12
2.4.1.-Generalidades del servicio .....	12
2.4.1.1.-Filosofía del servicio .....	14
2.4.1.2.-Ámbito y áreas del servicio .....	17
2.4.1.3.-Principios en los que basa la calidad del servicio.....	19
2.4.1.4.-Características específicas del servicio .....	22
2.4.2.- Calidad del servicio .....	24
2.4.2.1.-Evolución de la calidad .....	27
2.4.2.2.-Concepto de calidad del servicio .....	34
2.4.2.3.-Factores que influyen en el servicio .....	36
2.4.3.- Aspecto de la calidad en el servicio:	
Triángulo del servicio.....	38
2.4.3.1.-Servicios Bibliotecarios Universitarios .....	44
2.4.3.1.1.-Servicio de préstamo en la sala de lectura .....	49
2.4.3.1.2.-Préstamos a domicilio .....	54
2.4.3.1.3.-Préstamo manual .....	55
2.4.3.1.4.-Préstamo automatizado .....	57
2.4.3.1.5.-Préstamo interbibliotecario .....	59
2.4.3.1.6.-Servicio de referencia .....	61
2.4.3.1.7.-Educación de usuarios .....	62
2.4.3.1.8.-Indización y resumen .....	67
2.4.3.1.9.-Difusión selectiva de la información .....	70
2.4.3.1.10.-Consulta a base de datos .....	71
2.4.3.1.11.-Servicios bibliotecarios en Internet .....	74
2.4.4.- Evaluación del servicio .....	78
2.4.4.1.-Encuestas de satisfacción de los usuarios .....	80
2.4.4.2.-Las normas ISO 9000 para la gestión de calidad .....	82
2.4.4.3.-Sistemas de información de la calidad de los servicios ....	90

### CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.- Enfoque de la investigación .....	92
3.2.- Modalidad de la investigación .....	92
3.3.- Tipos de Investigación .....	93
3.4.- Recolección de la información .. .....	93
3.5.- Procesamiento y análisis de la información .....	94

### CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.- Conclusiones .....	95
4.2.- Recomendaciones .....	96

### CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1.- Datos informativos .....	97
5.2.- Antecedentes de la propuesta .....	102
5.3.- Justificación .....	103
5.4.- Objetivos .....	104
5.5.- Análisis de la factibilidad .....	105
5.6.- Fundamentación .....	106
5.7.- Metodología, modelo operativo .....	112
5.7.1.-Plan de mejoramiento de la calidad aplicando el Triángulo del Servicio .....	112
5.7.2.-Contenido del plan de mejoramiento de la calidad en el	

Servicio .....	113
5.7.2.1.-Identificación de los elementos que conforman el Triángulo del Servicio .....	113
5.7.2.2.-Analizar los resultados para buscar oportunidades de mejora .....	119
5.7.2.3.-Lineamientos para mejorar el servicio en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica .....	121
5.7.3.-Presupuesto .....	131
5.7.4.-Implementación y seguimiento .....	131
5.8.- Administración .....	134
5.9.- Previsión de la evaluación .....	134
 BIBLIOGRAFÍA .....	 135

## INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

### CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1.- Resumen de aportaciones a la calidad total por autor .....	32
Cuadro 2.- Categorías de usuarios de la biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica....	114
Cuadro 3.- Estrategias para el servicio .....	116
Cuadro 4.- Sistemas de comunicación e informáticos...	118
Cuadro 5.- El Personal .....	119
Cuadro 6.- Cuadro resumen de ITEMS identificadas como factores para mejorar .....	120
Cuadro 7.- Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica .....	121
Cuadro 8.- Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de la administración, organización, procesos e infraestructura tecnológica de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica .....	122
Cuadro 9.- Herramientas de acceso, difusión de la colección y la infraestructura y mobiliario de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica .....	123
Cuadro 10. Proyecto de mejora para la difusión de los servicios bibliotecarios .....	124
Cuadro 11. Proyecto de mejora para Infraestructura y mobiliario .....	125
Cuadro 12. Proyecto de mejora para capacitación de personal .....	126
Cuadro 13. Proyecto de mejora para mantenimiento, expurgo,	

	Conservación y preservación de colecciones .....	127
Cuadro 14.	Proyecto de mejora para alcanzar la calidad de las colecciones .....	128
Cuadro 15.	Proyecto de mejora para servicio de reprografía..	129
Cuadro 16.	Proyecto de mejora para optimizar la infraestructura tecnológica .....	130
Cuadro 17.	Presupuesto de los gastos de operación.....	131
Cuadro 18.	Cronograma del plan operativo .....	132

## GRÁFICOS

	Pág.
1. Triángulo del Servicio .....	39

## **RESUMEN**

La presente monografía titulada: “LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, tiene como objetivo primordial el determinar los servicios bibliotecarios que permitan mejorar la calidad de atención al usuario.

La modalidad del estudio realizado en este trabajo investigativo fue de tipo bibliográfica y basado también en la observación y en la entrevista 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 y triángulo del servicio. Señala los servicios bibliotecarios universitarios: préstamo en la sala de lectura y a domicilio, préstamo manual y automatizado, préstamo interbibliotecario, servicio de referencia, educación de usuarios, indización y resumen, difusión selectiva de la información, consulta a base de datos, servicios bibliotecarios en Internet, evaluación del servicio, encuestas de

satisfacción de usuarios, normas ISO 9000 y sistemas de información de la calidad de los servicios.

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.

En el capítulo IV, se determina las conclusiones a las cuales se ha llegado luego del estudio realizado y se establecen las recomendaciones para los problemas encontrados.

En el capítulo V, se desarrolla la propuesta titulada: “ELABORACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y MECÁNICA”, en la cual se da la solución a los problemas encontrados durante el desarrollo del trabajo.

## INTRODUCCIÓN

Los servicios bibliotecarios surgieron, al igual que el resto de servicios públicos, de la necesidad que tenía la comunidad de cubrir unos servicios indispensables y entre ellos los de la enseñanza.

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 este sentido, destacan las bibliotecas que sirven a instituciones de educación superior, que se han caracterizado por la constante adaptación a los cambios.

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, disidencia 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 biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, tiene como principal reto el de mejorar los servicios existentes y el de incrementar otros servicios que permitan la satisfacción de sus usuarios.

El presente estudio permitirá que a través del Plan de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y

Mecánica, se obtenga la satisfacción de los usuarios que acuden diariamente a esta Biblioteca.

## **CAPITULO I**

### **1.- PROBLEMA**

#### **1.1.- TEMA**

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL Y MECANICA DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

#### **1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1.- Contextualización del problema**

El acceso a los servicios bibliotecarios se vio modificado con el paso del tiempo. En la antigüedad, las bibliotecas pretendían ser colecciones patrimoniales totales. El modelo cerrado, instaurado por la realeza, nobleza y los dueños de las bibliotecas, perduró hasta el siglo XV. Las bibliotecas griegas y romanas carecían de servicio de sala de lectura, porque esta actividad era práctica colectiva e histriónica y a cambio su principal servicio, sin excepción en todas las bibliotecas públicas era el préstamo a domicilio.

La creación de las universidades fue uno de los hechos que marcó los inicios de la Baja Edad Media, y en ellas otro hecho de ruptura en las prácticas bibliotecarias arrancó con la bibliotecología moderna. Se reiniciaron los servicios bibliotecarios al público: las salas de lectura, las mesas para el copiado de textos, el servicio de referencia y el préstamo; así como también la organización de las colecciones. En estas bibliotecas se configuraron los inicios de la colección de referencia.

Las bibliotecas universitarias y de investigación estaban inmersas en el vertiginoso mundo de los profundos cambios, lo cual se observó en el dinamismo y en la calidad de los servicios bibliotecarios, como la organización y administración del conocimiento. Cada vez apareció mayor incremento en la producción de información, de su representación en diversos soportes impresos y electrónicos, pues no se puede dejar de señalar que un factor predominante que ha incidido en las bibliotecas en los últimos años, es el desarrollo de la Tecnología de la Información y la Comunicación, TICs, mismas que han influenciado enormemente en todas las sociedades. Las bibliotecas y particularmente la biblioteca universitaria, ha sido un espacio natural en donde se han implementado las TICs. Esto se debe sin lugar a dudas a que éstas son un sitio primordial para el acceso a la información. Las TICs, han contribuido en la forma y la velocidad como los usuarios acceden a la información en conocimientos, así los catálogos de las bibliotecas han sido una de las primeras áreas en donde las TICs han intervenido.

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, disseminación electrónica de la información, alfabetización informacional, etc. 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.

La biblioteca universitaria ecuatoriana, en una gran mayoría de casos, es también una biblioteca pública, por los clientes externos a los que presta servicio, y esto se aplica, no únicamente a bibliotecas de universidades estatales; sino también, a muchas de las bibliotecas de universidades privadas. La biblioteca universitaria no puede ser entendida al margen de los fenómenos que afectan a la universidad ecuatoriana, ni mucho menos a la sociedad ecuatoriana en general y la forma en que la universidad se relaciona con los diversos actores sociales de la misma. Entonces, si la universidad ecuatoriana se desenvuelve en una situación crítica, su biblioteca también.

Sin embargo de todos los problemas económicos, las bibliotecas universitarias se han adentrado al mundo moderno, la mayoría de ellas brindan sus servicios en espacios amplios y en estanterías abiertas, y procuran que la necesidad de conocimiento de los usuarios sean satisfechos en base al adelanto de la tecnología. Por iniciativa de algunos directores de bibliotecas universitarias se conformó el Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador, COBUEC, mismo que tiene actualmente como contraparte desde el Estado a la Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología, SENESCYT. En un inicio la actividad del COBUEC, se ha centrado en la adquisición consorciada, de licencias nacionales para el acceso a bases de datos científicas vía

electrónica. En Quito, entre algunas de las bibliotecas universitarias, se mantienen acuerdos de préstamo inter bibliotecario y canje de publicaciones.

La biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, se ha visto también afectada por problemas políticos, sociales y económicos, debido a que los gobernantes de turno no han brindado el aporte necesario para contar con los avances científicos y tecnológicos del mundo moderno. El inminente desarrollo de la ciencia y la técnica, ha traído consigo una exorbitante producción de documentos científicos en diferentes formatos como son: libros, revistas, informes, artículos, registrados ya sea en forma impresa, audiovisual o digital, pero lamentablemente por lo limitado del presupuesto de la Institución, no se los ha adquirido.

Las personas encargadas de esta biblioteca tienen dificultades a la hora de ofrecer servicios de información a los usuarios, existiendo diversas razones por las que no pueden contar con lo requerido en un momento dado, pero a pesar de ello, hay la preocupación constante de apoyar de mejor manera la necesidad de los usuarios, es por eso que desde el año 2003 se estableció la modalidad de estantería abierta, siendo la primera de las bibliotecas en este sistema en la provincia, pero para llegar a ser un verdadero centro de información es necesario mejorar varios de sus servicios tales como: referencia, formación de usuarios, servicio de alerta y de préstamos interbibliotecarios, etc., siendo por lo tanto conveniente planificar esta actividad como una herramienta de cambio que conduzca a una gestión de calidad, la misma que permita programar nuevos objetivos y retos a mediano y largo plazo.

El mejorar la calidad del servicio en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, será un

proceso constante que supone una actitud proactiva ante los errores que se han de prevenir o solucionar, y no ocultar o aplazar.

### **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.

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato debe mejorar y ampliar los servicios que brinda a los usuarios, los mismos que permitan obtener la información con rapidez y pertinencia, de manera que cubran sus necesidades de investigación.

La realidad de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, en su día a día, tiene deficiencias en cuanto a los servicios que se entrega a los usuarios, tales como: servicio de referencia, catálogo automatizado, formación de usuarios. No existe el Préstamo interbibliotecario ni el préstamo automatizado, no se cuenta con material bibliográfico actualizado y especializado (libros, revistas), no hay el espacio físico adecuado para el número de estudiantes que acuden diariamente a las consultas; hay escasez de equipos de cómputo, copiadoras e impresoras al servicio de los estudiantes, lo que provoca que los usuarios se encuentren desmotivados y poco a poco pierdan el hábito a la lectura y deseo de investigar acerca de los distintos temas que su carrera requiere.

### **1.2.3.- Prognosis**

La falta de un adecuado servicio bibliotecario que se le de a los estudiantes, profesores, investigadores y público en general , que acude

a la biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, limitará el número de usuarios y causará la insatisfacción general.

#### **1.2.4.- Formulación del problema**

Qué servicios bibliotecarios permitirán mejorar la calidad de atención al usuario en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato?

#### **1.2.5.- Preguntas directrices**

¿ Qué tipos de servicios se puede incrementar en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica?

¿ Qué servicios se debería mejorar en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica?

¿ El mejoramiento de los servicios bibliotecarios permitirá satisfacer las necesidades de los usuarios?

#### **1.2.6.- Delimitación del problema**

##### **1.2.6.1.- Delimitación conceptual**

**Campo:** Ciencias Sociales

**Área:** Bibliotecología

**Aspecto:** Servicios bibliotecarios

**Tema:** “La calidad de los servicios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato”.

**Problema:** ¿Qué servicios bibliotecarios permitirán mejorar la calidad de atención al usuario en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato?

#### **1.2.6.2.- Delimitación temporal**

El presente estudio de mejoramiento de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, se realizará en un período comprendido entre los meses de Diciembre del 2009 y Junio del 2010.

#### **1.2.6.3.- Delimitación espacial**

Esta investigación tendrá lugar en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, ubicada en la Provincia del Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia de Huachi Chico, Av. Los Chasquis y Río Cutuchi, en las siguientes Coordenadas:

Norte: 9°859.660 mts.

Este: 764.364 mts.

Altura: 2.750 mts.

### **1.3.- JUSTIFICACIÓN**

Se ha seleccionado este problema por las siguientes consideraciones:

Las bibliotecas, los centros de documentación, archivos y en general las unidades de información constituyen el centro de las actividades de más importancia en la vida de las instituciones educativas y sobre todo de las universidades. La calidad de éstos afecta el nivel académico de

profesores, alumnos e investigadores, e incide en el grado de satisfacción de las personas, contribuye a elevar el nivel de conocimiento de la comunidad, con miras a construir una sociedad más justa y equilibrada.

Los centros bibliotecarios deben: planificar la atención en consideración a la disponibilidad de tiempo que tiene la población a la que sirve; debe contar con un excelente servicio de información y de consulta; de préstamo interno y a domicilio en concordancia con las políticas de la organización; es fundamental que el usuario tenga acceso a los recursos de la biblioteca, buscando estrategias para el mejor aprovechamiento; tiene que orientar a los lectores sobre los recursos que posee el centro; otro servicio que debe privilegiarse es el interbibliotecario; así como, fomentar la organización de consorcios, para conseguir beneficios mutuos entre las unidades de información de distintas instituciones u organizaciones.

Son por estas razones que el presente proyecto es muy importante, pues se está enfocando a la revisión de contenidos teóricos como sustento referencial de conceptos, marco normativo e importancia de los mismos; está fundamentado también en la experiencia cotidiana del hacer bibliotecario, para diseñar políticas que conlleven a la calidad y satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que acuden a la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato.

## **1.4.- OBJETIVOS**

### **1.4.1.- General**

Determinar los servicios bibliotecarios que permitirán mejorar la calidad de atención al usuario en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **1.4.2.- Específicos**

- Realizar la comparación de los criterios expresados por los distintos autores sobre la calidad de los servicios bibliotecarios.
  
- Analizar los servicios que se puedan implementar en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.
  
- Proponer un plan de mejoramiento de la calidad del servicio en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

## **CAPITULO II**

### **2.- MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.-ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Al respecto, se ha revisado estudios realizados referente al tema propuesto, tanto a nivel institucional y nacional, los mismos que servirán de soporte para un mejor resultado, encontrándose el siguiente documento:

ARMAS, Sonia (2003), “La planeación estratégica como instrumento para mejorar la calidad del servicio en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Ambato”.

#### **2.2.- FUNDAMENTACION FILOSÓFICA**

Para la ejecución de la presente investigación, se aplicó el paradigma crítico propositivo. Se analizó la fundamentación ontológica, epistemológica y axiológica.

#### **2.3.- FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La ejecución de la presente investigación, se fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador, misma que fue

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

## ASAMBLEA CONSTITUYENTE

### Personas usuarias y consumidoras.

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

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

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

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

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

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

## **2.4.- CATEGORIAS FUNDAMENTALES**

### **2.4.1 Generalidades del servicio**

Las bibliotecas universitarias, más que otros tipos de bibliotecas, están concebidas como entidades prestadoras de servicios de información, mismas que deben estar dirigidas a satisfacer las necesidades de estudio e investigación de los usuarios.

El servicio es la razón de ser de una empresa o institución, y los servicios bibliotecarios surgen, al igual que el resto de los servicios públicos, de la necesidad de cubrir para la comunidad actividades indispensables, tales como los de comunicación, administrativos, de apoyo estudiantil, etc.

Existe diversidad de servicios en todo nivel de la economía mundial, lo que hace difícil su definición, sin embargo, para mejor comprensión, señalamos algunos conceptos:

Según Lovelock, Christopher y Wirtz, Jochen (2009), "El término servicio originalmente estaba asociado con el trabajo que los sirvientes hacían para sus amos. Con el tiempo surgió una asociación más amplia, incluida

en la definición del diccionario, el cual dice que un servicio es “*el acto de servir, ayudar o beneficiar; conducta que busca el bienestar o ventaja de otro*”. Las primeras definiciones que se hicieron en el marketing , comparaban los servicios con los bienes. John Rathmell los definió, en términos generales, como “*actos, obras, ejecuciones o esfuerzos*”, y planteó que tenían distintas características que los bienes, los cuales definió como “*artículos, aparatos, materiales, objetos o cosas*”.

Albertch, Karl (1994), manifiesta que: “El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación”.

Staton, Etzel y Walker ( 2004), definen los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Para Sandhusen, Richard L. (2002), “Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

Según Lamb, Hair y Mc Daniel (2002), “Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente”.

Kotler, Bloom y Hayes (2004), indica que: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta

necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”.

Para Maqueda, Javier (1995), el servicio es conceptualizado como: “actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede o suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor en moneda”.

Lobos, Julio (1996), lo define como: “aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente. O, si prefiere, son todos los aspectos y actitudes e informaciones que amplían la capacidad del cliente, de comprender el valor de algo esencial”.

Según las definiciones anotadas, se entiende que servicio es un conjunto de actividades generalmente intangibles, que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Aplicándolos a las bibliotecas universitarias, se puede considerar que estas cumplen una función informativa, en base a varios servicios de apoyo tanto humanos, materiales y técnicos, dirigidos a la formación, a la investigación y a la docencia. La satisfacción de los usuarios se logra proporcionándoles actualización de soportes, sistemas de comunicación y fácil acceso a los documentos.

#### **2.4.1.1 Filosofía del servicio**

Frente a las exigencias de las multinacionales por tratar de atraer al cliente por medio de acciones que buscan obtener una buena atención, dejamos de lado detalles y aptitudes emocionales, como la empatía, debiendo ser todo lo contrario para poseer un excelente servicio al cliente, que emerja como una filosofía de vida compartida por todos los miembros de la organización.

El ser humano pone en práctica los valores aprendidos desde su infancia; al ocupar un cargo se siente muy importante, y al servir, hace sentir especial al cliente, esto nos hace sentir grandes como seres humanos, ya que apelamos al valor de humildad en nuestras acciones como filosofía existencial.

Rodríguez, Mauro y Escobar, Ricardo (1996), señalan los principios básicos del servicio, es decir la filosofía subyacente (indicando que filosofía es el proceso mental de ir hasta el fondo de los temas; de definir los principios últimos que guían e inspiran la acción), siendo estos los siguientes:

1. "Actitud de servicio. Convicción íntima de que es un honor servir. Los conocedores atribuyen una gruesa tajada del éxito económico del Japón de la postguerra a esta filosofía.
2. Satisfacción del usuario. Es la intención de vender satisfactores más que "productos". El sentido altruista del prestador de servicios lo lleva a poner la satisfacción de las necesidades de sus clientes por encima de la atención que él personalmente está dispuesto a brindar.

La diferencia entre un simple negociante y un empresario de verdad es que el primero se enfoca a ganar dinero y el segundo a dar servicios; el primero visualiza grandes utilidades en los reportes y en las cuentas bancarias; el segundo visualiza clientes satisfechos.

3. Dado el carácter transitorio, inmediatista y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta. Esto es, la filosofía de que "todo problema tiene una solución", si sabemos

buscarla. El terreno de los servicios es campo privilegiado de la creatividad.

4. Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas. En el mundo de las profesiones y de los oficios una ganancia (sueldo, honorarios, comisiones) supone la producción de un beneficio para el cliente, y sólo así se justifica. Es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.

De este modo la práctica del servicio es la mejor defensa contra la corrupción, esa plaga que tanto nos agobia y disminuye la calidad de nuestras vidas.

5. El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes. El empleado de ventanilla no puede dar otra imagen de la empresa que la que él tiene, y no puede dar mejor servicio que el respaldo que él recibe de la empresa.

Pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir peras al olmo”.

Para Hernández Castillo, Claudia (2009), la Filosofía del verdadero servicio es:

- ✓ Quien no vive para servir... no sirve para vivir.
- ✓ Servir significa ser útil a los demás.
- ✓ Servir es dar lo mejor de nosotros a los semejantes.
- ✓ El verdadero servicio es aquel que entiende y atiende las necesidades de un huésped.
- ✓ Al servir otorgamos satisfacción, placer y bienestar.
- ✓ Quien sirve bien, se sirve de todo lo bueno.

- ✓ Servir es dar sin esperar recibir.
- ✓ El espíritu del servicio es el alma del humanismo.
- ✓ Servir es la protección y solución de los problemas de otros.
- ✓ Servir es el mayor placer de quienes aplican el sentido común”.

Según la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, <http://www.ruv.itesm.mx/portal/principal/e/cap/quienes/>, señala que:

“La filosofía de servicio al cliente consiste en realizar acciones por nuestros clientes. Pensar en ellos cuando hacemos nuestro trabajo. Para ello necesitamos conocer sus expectativas y necesidades, para posteriormente implantar sistemas de trabajo que garanticen el cumplimiento de dichas expectativas”.

Como conclusión podemos señalar que el servicio hacia los demás posee un gran componente en EMPATÍA, que no sólo es el “ponerse en los zapatos del otro” sino que va más allá, es comprender sinceramente lo que la otra persona (cliente) está sintiendo y sobre todo, percibiendo.

Una biblioteca es el lugar ideal para aplicar la filosofía del servicio, toda vez que los usuarios necesitan guía, apoyo, sugerencias y consejos, ante lo cual el personal de biblioteca debe cubrirse de paciencia y humildad y colaborar con rapidez, precisión y profesionalismo, en la búsqueda de la información necesaria para las tareas y trabajos de investigación.

#### **2.4.1.2 Ámbitos y áreas de servicio**

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente. A través del servicio brindamos la solución a los problemas y la satisfacción del cliente. El servicio se aplica en infinidad de actividades.

Rodríguez y Escobar (1996), al respecto de los ámbitos y áreas de servicio señala: “En la medida en que cubre el campo inmenso de las necesidades humanas, es claro que el tema del servicio no se reduce a las empresas ni al campo laboral.

- En la pareja conyugal el hombre presta servicios a la mujer y la mujer al hombre.
- En la familia, la madre sirve al bebé y, como ama de casa, sirve a los hijos y al marido, y así por el estilo.
- Las instituciones religiosas pretenden dar servicios espirituales que no encuadran en la descripción de un puesto de trabajo en una empresa. Un título tradicional del Papa: ha sido y es “*servus servorum Dei*” (siervo de los siervos de Dios).
- Por su parte, los gobernantes se ufanan llamándose servidores públicos.
- En los membretes de los profesionistas y de las empresas, y en las banderas que se enarbolan para promover una causa cualquiera, todo mundo quiere ser visto como servidor. Un taller mecánico se puede llamar “Servicio Ramírez”, la agencia de correos, “servicio postal”, etcétera”.

Rodríguez y Escobar también señalan que “los sujetos pueden y deben estar abiertos a la doble perspectiva:

- a) Servir a todos los clientes en general.
- b) Ofrecer un servicio a la sociedad o a la comunidad.

Hoy, ante el reto de analizar a fondo y desarrollar el tema del servicio, se ha estudiado un nuevo aspecto: el del servicio interno: el gerente o supervisor atiende (sirve) al empleado; el departamento de compras atiende al departamento de producción; el departamento de producción

atiende al departamento de ventas; la dirección general atiende a los jefes de departamento, etc”.

A medida que va aumentando las necesidades humanas por el crecimiento de la civilización y los retos del desarrollo, podríamos señalar que el campo de los servicios se expande hasta lo infinito y está en nuestras manos proveerse de los mejores instrumentos para las batallas del futuro.

### **2.4.1.3 Principios en los que basa la calidad del servicio**

La palabra "calidad" se usa cada vez con más frecuencia en las compañías, empresas, organizaciones, asociaciones, ya sea en los sectores de alimentos, industria o servicios públicos o privados. Detrás del término "calidad" se ocultan muchos conceptos que analizados, nos permiten comprender los objetivos y métodos de la implementación de un procedimiento de calidad.

En la obra de Vargas y Aldana (2008), encontramos las teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio, destacándose los Principios de Edwards W. Deming:

1. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Descubrir el origen de los problemas.
6. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.

7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
9. Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
10. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
12. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y re-entrenamiento.
14. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día los 13 puntos anteriores se han cumplido”.

Rodríguez y Escobar (1996), señalan los doce principios del servicio al cliente:

1. Haga de la calidad un hábito y un marco de referencia.
2. Establezca las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo su personal y con los clientes y proveedores.
3. Sistemas, no sonrisas. Decir “por favor” y “gracias” no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.
4. Anticipe y satisfaga consistentemente las necesidades de los clientes internos y externos.
5. Dé a todo empleado que tenga trato con sus clientes autoridad para atender sus quejas.
6. Pregunte a sus clientes lo que quieren y dáselo una y otra vez. Hágalos volver.

7. Los clientes siempre esperan que usted cumpla su palabra. Prometa menos, dé más.
8. Muestre respeto por las personas. Sea atento con ellas. Funciona.
9. Reconozca en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunere a sus empleados como si fueran sus socios.
10. Haga como los japoneses. Investigue quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas; aprópiase de sus sistemas, después mejórellos.
11. Aliente a sus clientes a que le digan todo aquello que no les guste.
12. Mida todo. Los equipos de béisbol lo hacen. Los equipos de fútbol lo hacen. Los equipos de fútbol lo hacen. Los equipos de basquetbol lo hacen. Usted también hágalo”.

Kafati K., Adib (2001), señala los principios en los que descansa la calidad del servicio:

- a) “ El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- b) El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- c) La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- d) La empresa debe “gestionar” la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- e) Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- f) Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo”.

Podemos concluir que los principios básicos de la calidad del servicio es la prevención y las mejoras continuas. Las instituciones deben detectar las dificultades o problemas, e inmediatamente solucionarlos de acuerdo a las necesidades de los clientes, usuarios o beneficiarios. Debe primar la oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, además de la comodidad y cortesía en la atención.

#### **2.4.1.4 Características específicas del servicio.**

Domínguez Collins, Humberto (2006) señala que: “la primera característica y tal vez la más importante está relacionada con su intangibilidad. Es decir el servicio no se puede palpar por nuestros sentidos. No se puede tocar, no se puede oler, no se puede ver y mucho menos oír. De ahí lo complejo de su comprensión, manejo y administración. La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible. El valor del servicio dependerá de su experiencia personal.

La segunda característica es su inseparabilidad, es decir no se puede separar de las personas que lo suministran. La prestación del servicio requiere interacción humana en algún grado. Comprador y vendedor, cliente y empresa se ponen en contacto en alguna forma personal para crear el servicio.

La tercera característica es su variabilidad. Como no se puede separar de las personas entonces depende de las personas que lo proporcionan. Por eso lo difícil de estandarizar. La heterogeneidad, es una característica distintiva de los servicios que refleja la variación de la consistencia de una transacción de servicio a otra. De ahí que las empresas orientadas hacia el cliente tienen que trabajar permanentemente con sus empleados para lograr algún grado de estandarización en la prestación del servicio. El servicio tiene que ser

prestado en forma similar encuéntrase donde se encuentre la empresa o cuantas sucursales o agencias la conformen.

Por último, el servicio tiene un carácter perecedero. Se produce y se consume al mismo tiempo. No nos da la posibilidad previa de conocer su comportamiento y de almacenarlos cuantas veces y en las cantidades que queramos”.

Según Kafati K., Adib (2001) señala las características específicas de los servicios:

- Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles.
- Los servicios son personalizados.
- Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.
- Los servicios se producen conforme a la demanda.
- Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse.
- Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.
- Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.
- Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados.
- Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan).
- Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.
- Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.

- Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.
- Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

En síntesis podemos señalar que el conocimiento de los clientes y de sus necesidades, permiten que las empresas e instituciones planifiquen un crecimiento firme, proyectando estrategias que puestas en práctica, produzcan éxitos y beneficios a través de un buen servicio al cliente.

#### **2.4.2 Calidad del servicio**

El concepto de calidad está siempre relacionado con la satisfacción al cliente, toda vez que sólo el cliente es consciente y capaz para percibir la calidad del servicio que le brindan. A través de la opinión de ellos podemos establecer sus necesidades para planificar o reestructurar los procesos administrativos, operativos y de apoyo en busca de una excelente calidad.

Teoría de la planificación para la calidad: Joseph Juran.

Considera que “la calidad se puede generar en una serie de pasos llamado *“mapa de planeación de la calidad”*; en él se trabajan los siguientes aspectos:

1. Identificación de los clientes.
2. Determinar las necesidades de esos clientes.
3. Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
4. Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.

5. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
6. Transferir el proceso a la operación.

Control de calidad: en este espacio Juran desarrolló los siguientes aspectos:

1. Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
2. Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
3. Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
4. Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
5. Transferir responsabilidad de control.
6. Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
7. Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Mejoramiento de la calidad, este proceso se basa en conceptos fundamentales como:

1. Realizar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
2. Establecer un consejo de calidad
3. Definir un proceso de selección de proyectos.
4. Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.
5. Otorgar reconocimientos y premios.
6. Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.

7. Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
8. Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual”.

Escalante, Edgardo (2006), hace constar las 10 recomendaciones para el éxito de la calidad en el servicio:

1. “La calidad es un proceso global en la compañía. Es necesario tener disciplina y procesos claros de trabajo que la gente entienda y con los cuales se identifique.
2. Calidad es lo que el consumidor dice.
3. Calidad y costos son una suma, no una diferencia.
4. La calidad requiere compromiso individual y de grupo. Se requiere tener una clara infraestructura que soporte un trabajo bien hecho.
5. Calidad es una forma de administrar. La administración moderna debe tomar en cuenta a la gente y sus habilidades. No solamente el jefe tiene buenas ideas.
6. La calidad y la innovación son mutuamente dependientes. Es vital aplicar la calidad al producto desde el diseño.
7. La calidad es una ética. La motivación es generada por el deseo de excelencia y por su reconocimiento adecuado.
8. La calidad requiere mejoramiento continuo. No existe un nivel permanente de calidad, sino una búsqueda constante hacia la mejora del producto.
9. La calidad es el camino con menor inversión de capital y de mejor costo efectivo para elevar la productividad. Se busca calidad en lugar de cantidad.
10. La calidad requiere de un sistema total relacionado con clientes y proveedores”.

Domínguez, Humberto (2006), señala que: “Calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo a un determinado nivel de desempeño. En una organización de servicios, calidad es, por tanto, el grado en que los procesos organizacionales pueden generar constantemente los servicios requeridos y/o deseados por sus clientes cuándo y cómo estos los necesitan, sin interrupciones en sus operaciones y sin deterioros en su desempeño”.

Por consiguiente, el propósito de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y permanentes. Dependiendo del modelo de calidad que la empresa diseñe y establezca para la prestación del servicio en la oferta de sus productos, ya sean bienes o servicios, el cliente siempre estará atraído al servicio que él considere superior o al menos el adecuado.

#### **2.4.2.1 Evolución de la calidad**

Sánchez Cortés, José Antonio, describe la evolución de la calidad en la página de Internet titulado: “ La importancia del desarrollo organizacional en una institución pública de educación superior”.

<http://www.eumed.net/libros/2008b/390/Evolucion%20del%20concepto%20calidad.htm> :

“ El concepto de calidad ha evolucionado fuertemente a lo largo del siglo XX. Desde el mero cumplimiento de especificaciones técnicas establecidas por especialistas, se ha avanzado hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes (adaptación para el uso, según Juran), siguiendo luego por la adaptación para el costo, que implica incluir el aspecto económico.

Finalmente, se llega a la idea de satisfacción de los requerimientos latentes (Shiba 1995), que implica sorprender al cliente con cualidades y atributos que aún no han sido requeridos. Esta última fase, proactiva por

naturaleza, promueve la innovación y el desarrollo de nuevas acciones que permitan generar ventajas competitivas difíciles de imitar por otras organizaciones o empresas.

Según Bounds (1994), la calidad evoluciona a través de cuatro etapas: la de la inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto; la etapa del control estadístico del proceso (década del treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para ese fin y para la reducción de los niveles de inspección del producto; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta) donde surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la empresa en el diseño, planificación y ejecución de políticas de calidad y la etapa de la administración o gestión de la calidad total (TQM-Total Quality Management, década de los ochenta), donde se considera el mercado y las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad competitiva”.

Según la página de internet titulada “Introducción conceptos de calidad” <http://www.mgar.net/soc/isointro.htm>, señala lo siguiente: “Puede decirse que la Gestión de la Calidad es consustancial a la actividad de la empresa. No obstante, durante muchos años se desarrolló con criterios y aplicaciones dispares y su práctica fue ocasional e intuitiva.

Es a partir de la Segunda Guerra Mundial, cuando comienza a darse a la Gestión de la Calidad el carácter de función específica y a hacerla aparecer de norma explícita en los organigramas de las Compañías. Tomando ese momento como punto de partida para el análisis y resumiendo al máximo sus conclusiones, podemos distinguir tres etapas diferentes y sucesivas que enunciaremos así:

- El Control de Calidad.
- El Aseguramiento de la Calidad.
- La Calidad Total:

No se puede hablar, en realidad, de momentos claramente determinados en los que la Gestión de la Calidad cambia de forma brusca y radical al pasar de una etapa a la siguiente. Se trata más bien de ideas y conceptos que han ido incorporándose a los ya existentes y conviven con ellos, pero que marcan las tendencias seguidas por la mayoría de las empresas en sucesivos períodos, con las lógicas diferencias en tiempo e intensidad, según países.

#### El control de Calidad:

Esta primera etapa se caracteriza por la realización de inspecciones y ensayos para comprobar si una determinada materia prima, un semi elaborado o un producto terminado, cumple con las especificaciones establecidas previamente.

Se trata, sin duda, de una concepción poco competitiva de la Gestión de la calidad, ya que las inspecciones o ensayos tienen lugar "*a posteriori*", cuando la materia prima se ha recibido, cuando un proceso productivo ha concluido o cuando el producto final está terminado.

En el Sector Servicios, la inspección tiene lugar a través de la supervisión del trabajo, que es llevada a cabo habitualmente por el jefe inmediato o el jefe del jefe inmediato de quien lo realiza. (Así ha venido sucediendo en Banca, Seguros, Agencias de viaje, Consultorías, etc.).

Durante esta etapa, la Función de la Calidad en las empresas industriales tiene una importancia y una autoridad muy limitadas y un nivel jerárquico bajo. En las empresas de Servicios, no existe como tal función.

#### El aseguramiento de la Calidad:

Con el desarrollo tecnológico y económico surgen industrias que no pueden permitirse el lujo de tener un fallo de calidad. Son industrias como la Nuclear, la Aeronáutica, la de Defensa, etc.

Se asume que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos, y se incorpora el concepto de la "prevención" a la Gestión de la Calidad, que se desarrolla sobre esta nueva idea en las empresas industriales, bajo la denominación de Aseguramiento de la Calidad.

El Aseguramiento de la Calidad es un sistema (la Calidad Total no lo es) y como tal, es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente, que requiere unos determinados recursos para funcionar.

La Función de la Calidad en las empresas industriales, se enriquece en esta etapa con competencias de contenido más amplio y más creativo. La lleva a cabo personal más cualificado y adquiere más autoridad, subiendo uno o dos escalones en el organigrama de las empresas. Las Normas ISO en su serie 9000 y sus equivalentes europeas EN-ISO 9000 y españolas UNE-EN-ISO 9000 esquematizan los procedimientos y su contenido y establecen los requisitos que una empresa debe cumplir, para considerar que dispone de una Gestión de la Calidad, basada en el concepto del aseguramiento.

El Aseguramiento de la Calidad, no sustituye al Control de Calidad (etapa anterior) sino que lo absorbe y lo complementa.

Dentro de la Organización el Aseguramiento de la Calidad, sirve como herramienta de gestión. En situaciones contractuales también sirve para establecer la confianza en el suministrador.

#### La Calidad Total:

Las consecuencias de esta forma de plantear la calidad, afectan a toda la empresa desde sus mismos cimientos. Algunas de estas consecuencias, son las siguientes:

- Todas las funciones empresariales deben mejorar continuamente la calidad de su trabajo para que la empresa mantenga su eficiencia. Un proveedor poco eficiente terminará, antes o después, creando problemas a su cliente.
- La política de compras basada en el enfrentamiento de muchos proveedores es un error. Es preferible tener pocos proveedores que estén integrados en los planes de la empresa.
- Para lograr una participación espontánea y positiva del personal, es necesario establecer una cultura empresarial basada en un gran respeto al ser humano. Este respeto a la persona se evidencia en hechos tales como: tener en cuenta su opinión, darle formación, aceptar sus buenas ideas, etc.

La llamada Calidad Total es, por lo tanto, cualquier cosa menos un sistema. La Calidad Total es una filosofía, una cultura, una estrategia, un estilo de gerencia, No posee unos perfiles definidos que permitan acotarla. De aquí que la Calidad Total sea entendida y aplicada de muy diferentes formas en distintas empresas y por diferentes asesores especializados.

La Calidad Total supone un nuevo e importante enriquecimiento de la Función de la Calidad en las empresas, aunque, al no ser un sistema como el aseguramiento de la Calidad y al dar lugar a la descentralización de las actividades de prevención y control, hace que los Departamentos de Calidad pierdan su relevancia y, llegado el caso, su sentido”.

Cuadro 1:

### Resumen de aportaciones a la calidad total por autor

#### Categorías de conceptos de calidad

	<b>CROSBY</b>	<b>DEMING</b>	<b>JURAN</b>	<b>FEIGENBAUM</b>
1	Compromiso de alta administración - liderazgo			
2	Trabajo en equipo		Trabajo en equipo	
3	Medición de la calidad	Medición de la calidad	Medición de la calidad	
4	Corrección de problemas	Corrección de problemas	Corrección de problemas	Corrección de problemas
5	Comité de calidad		Comité de calidad	
6	Educación y capacitación	Educación y capacitación	Educación y capacitación	Educación y capacitación
7	Metas de mejoramiento	Metas de mejoramiento	Metas de mejoramiento	
8	Prevención de defectos		Prevención de defectos	
9	Recompensa y reconocimiento		Recompensa y reconocimiento	
10	Procedimientos del programa de calidad	Procedimientos del programa de calidad	Procedimientos del programa de calidad	
11	Crecimiento con rentabilidad económica			Crecimiento con rentabilidad económica
12	Necesidades del consumidor		Necesidades del consumidor	

13	Planeación estratégica	Planeación estratégica		Planeación estratégica
14	Cultura de calidad	Cultura de calidad	Cultura de calidad	Cultura de calidad
15	Enfoque total de sistemas			Enfoque total de sistemas
16	Información / comunicación	Información / comunicación		
17	Políticas de calidad	Políticas de calidad		
18		Constancia y planeación para la competitividad		Constancia y planeación para la competitividad
19		Métodos de supervisión		Métodos de supervisión
20		Interacción entre departamentos	Interacción entre departamentos	Interacción entre departamentos
21			Planeación del proceso	Planeación del proceso
22		Control de proveedores		
23		Auditorías al sistema de calidad	Auditorías al sistema de calidad	
24			Diseño del producto	
25				
26	Control del proceso		Control del proceso	Control del proceso

*Fuente: CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw Hill, 1997*

En síntesis, podemos determinar que el ciclo de calidad constituye una forma de conceptualización del trabajo empresarial, ésta plantea que la calidad final del producto o del servicio que se preste depende de la obtención de los niveles de calidad preestablecidos en cada una de las etapas que conforman el ciclo de trabajo.

El ciclo de calidad está compuesto, en lo fundamental, por el mercadeo; el diseño de los productos, servicios y procesos; la producción o prestación del servicio; la valoración del suministrador y el cliente, así como por el análisis y el perfeccionamiento del trabajo.

#### **2.4.2.2 Concepto de calidad del servicio**

Para comprender mejor sobre la calidad del servicio, anotamos el pensamiento de varios autores:

Según Bolaños, Ricardo. Pequeñas y medianas empresas, PyME (2005), nos indica que: “Calidad del servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas”.

Domínguez, Humberto (2006), señala que la calidad significa: “La directa satisfacción del cliente al momento de prestarle un servicio u ofrecerle un

bien en función de la satisfacción de una necesidad determinada ya sea natural o creada; la calidad es un elemento que depende directamente de la capacidad de la organización para ofrecerle al cliente lo que necesita; la calidad de un bien o de un servicio está directamente relacionada con el servicio que se presta como valor agregado en el momento de hacerlo”.

Vargas, Gustavo (2000), nos da el siguiente concepto: “Calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo a un determinado nivel de desempeño. En una organización de servicios, calidad es, por tanto, el grado en que los procesos organizacionales pueden generar constantemente los servicios requeridos y/o deseados por sus clientes cuándo y cómo estos los necesitan, sin interrupciones en sus operaciones y sin deterioros en su desempeño”.

Gutiérrez, Humberto (2005), señala que: “La calidad la define el cliente, ya que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio. Tales expectativas son generadas de acuerdo a las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, la imagen de la empresa, etc. Se dice que hay satisfacción si el cliente percibió del producto o servicio al menos lo que esperaba”.

El concepto de calidad aplicado al mundo bibliotecario, equivale a la realización de una gestión más racional y a la satisfacción total de las necesidades informativas de nuestros clientes. Los productos y servicios de mayor calidad serán los que satisfagan mejor esas necesidades y la satisfacción del cliente es a su vez el indicador más importante de calidad, sobre el que debe girar toda la actividad de nuestras unidades de información.

Según los conceptos dados, podemos señalar que las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas de debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

#### **2.4.2.3 Factores que influyen en el servicio**

El personal que trabaja en el mundo de los negocios o empresas, fundamentalmente tiene que ser eficiente y competitivo en su ambiente, productivo en su rendimiento y altamente lucrativo en sus operaciones, para lo que tiene que desarrollar una estrategia de acción cuyo objetivo se ubica en la segmentación y posicionamiento de nuestra clientela, donde tenemos que analizar el perfil de acuerdo a su actividad económica y planes a emprender, y así determinar sus necesidades integrales de servicios.

Para, Sánchez, Roberto (2004) <http://www.mailxmail.com/curso-guia-consulta-rapida-mercadotecnia-atencion-clientes>; los factores que influyen en el servicio son los siguientes:

- “Tipo de afluencia de la clientela: se refiere a que dependiendo del perfil del cliente conocemos si se presenta el mismo, la frecuencia en días y horas a realizar sus operaciones.
- Patrón de servicios solicitados por perfil: debemos tener identificada la matriz de productos y ligarla a las necesidades del cliente.

- Adecuación para la interacción y comunicación con el cliente: de acuerdo al cliente deberá ser el contacto y la atención personalizada. Actitud profesional en la promoción por el volumen de recursos que el cliente maneje deberá ser más sofisticada la asesoría y el servicio.
- Competencia: buscar el arraigo de la clientela.
- Productividad: buscar siempre reciprocidad y utilidades.
- Instalaciones: ofrecer confort funcional y operativo.
- Personal de gerencia: dominio de los servicios y productos, buena presentación, capacidad analítica y habilidades de negociación y capacitación de capital humano.
- Capital humano: trato amable, eficiencia y dominio del puesto”.

Armas, Sonia (2003), señala los factores que influyen en el servicio:

**“Comunicación boca a boca:** La opinión que se forma el potencial cliente depende de lo que oye decir sobre él a otros consumidores.

**Necesidades personales:** Las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se pueden llegar a crear.

**Experiencias anteriores:** Las expectativas que tienen los clientes que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado con el uso de ese servicio o con otro de características similares.

**Comunicación externa:** Se refiere a los mensajes directos e indirectos que lanzan las empresas a sus clientes, de los cuales merece la pena destacar el precio”.

Podríamos señalar que en la actualidad, a nivel mundial, se persigue un objetivo que contiene las siguientes variables: rentabilidad, productividad, competitividad y eficiencia. Nuestro esquema de competitividad que desarrollemos para nuestra empresa u organización, deberá centrarse en establecer tecnología de punta con un proceso de capacitación, que traerá como resultado la productividad con rentabilidad. Con miras a lo anteriormente expuesto, consideramos que debemos fijar nuestro esfuerzo a conseguir que la empresa sea siempre productiva y eficiente.

#### **2.4.3 Aspectos de la calidad en el servicio: Triángulo del servicio**

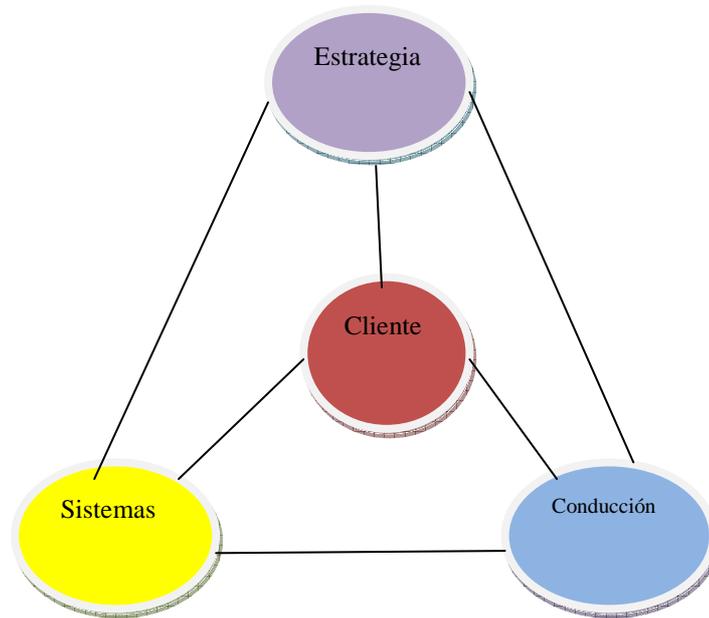
Los servicios de calidad son aquellos que no solo alcanzan los estándares del servicio o producto básico, sino que además cubre plenamente o va más allá de las expectativas que el cliente espera.

La calidad del servicio es fundamental, especialmente en las industrias de servicios cuya función es la de superar a la competencia, aumentar el crecimiento de la empresa y tener un mejor conocimiento del cliente.

Para algunos autores el servicio se ve corrientemente en una forma plana, en la cual la relación se produce entre el cliente y el personal de línea frontal, entendiéndose por este último las personas que prestan el servicio en relación directa e inmediata con el cliente, los cuales han sido representados en los triángulos del servicio, como elementos esenciales de la teoría del servicio de Karl Albrech.

Vargas y Aldana (2006), Consideran que: “En los triángulos del servicio se representa un modelo de estructura y obliga a pensar que la parte central de todo proceso de servicio es el CLIENTE.

Gráfico 1: Triángulo del Servicio



*Fuente: ALBRETCH Karl. Gerencia del Servicio. Editorial Legis. 1988.*

Karl Albrech identificó tres características importantes, que se han convertido en las organizaciones en factores claves y se representan en los vértices del triángulo y, a su vez, cada una de ellas se dirige al cliente, quien es el centro de la misión institucional.

El triángulo se encuentra constituido por: (Gráfico 1)

**La estrategia del servicio:** se considera como una idea unificadora que orienta la atención de la gente de la organización, hacia las prioridades reales del cliente y focaliza a toda la organización. Es el resultado del pensamiento empresarial y toma en cuenta tres elementos: la investigación de mercadeo, la misión del negocio y los valores, principios y objetivos, los cuales se encuentran en los grandes propósitos organizacionales.

Se concibe también como la guía y el método de trabajo que la empresa utiliza para lograr sus propósitos. Proporciona la dirección para lograr

ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y la gente; a través de ellos se implementa y se hace realidad la estrategia.

**Conducción – Recurso Humano:** La conducción está constituida por el personal de contacto de una organización que atiende al público en general o a clientes en particular.

Se puede considerar entonces como personal de contacto permanente, aquellos integrantes de la empresa, cuya función consiste en atender público o clientes. Pero también se convierte en personal de contacto, la secretaria que recibe llamadas telefónicas de un cliente que decide usar el servicio o, que por ser usuario, requiere realizar una consulta para mejorar la calidad del servicio recibido o un directivo o funcionario de la organización que debe atender a un cliente que trae un reclamo y desea hacer efectiva la garantía de un determinado servicio.

El personal de contacto debe estar siempre con las personas que con sus decisiones dan vida a la empresa y accionan toda la cadena de valor hacia los clientes.

**Sistemas y recursos:** Toda la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de base, deben desempeñarse conforme a los diferentes sistemas, procesos y actividades establecidos, en los cuales se apoya el empleado. Ellos deben estar debidamente diseñados para la conveniencia del cliente y no para la conveniencia de la organización. Las instalaciones físicas, las políticas, los procedimientos, los métodos de comunicación han de decirle al cliente *estamos para satisfacer sus necesidades...*

**El núcleo de la gestión es el cliente:** Definido como todo ser humano que espera que la organización o las personas que le componen, den solución o respuesta a algún tipo de necesidad o inquietud y que busca

un servicio o producto que se ajuste a sus deseos y expectativas. Es el centro del modelo y obliga a que tanto los demás componentes del triángulo como de la organización misma, se centre en él. Al tener esta estrategia, una organización se obliga a considerar que hay un destino compartido entre la empresa y el cliente. Al definir su función como satisfactoria de una necesidad, considera que el fin último de su esfuerzo es el cliente. A él dedica todo su trabajo y para él busca un servicio de la mejor calidad posible porque de esta manera estará satisfaciendo mejor su competencia a quienes confiaron en ella.

**Clientes externos o finales:** Son aquellos que buscan satisfacer sus necesidades y expectativas, mediante el uso, consumo, utilización o disfrute de los productos o servicios en su vida cotidiana y que pagan a otros por lo que requieren.

Los clientes externos presentan algunas características según sea su actitud y sobre todo su personalidad; ella lo hace único y diferente de los demás. Es así como se puede encontrar clientes agresivos, quejumbrosos, dominantes, arrogantes, sabelotodo, comunicativos e inseguros”.

Según Velásquez (2008), “El triángulo del servicio es una forma de pensar y/o analizar todas las relaciones que existen con el cliente, esencia de la organización de servicio o enfocada hacia el servicio de calidad.

El triángulo del servicio presenta una serie de relaciones e interrelaciones que son de doble vía, lo cual significa que al ser el cliente el eje central todos los demás componentes van relacionados directamente hacia él.

Estas relaciones se pueden apreciar como sigue:

### **Relación estrategia–cliente y cliente–estrategia:**

- Esta relación se fundamenta en el conocimiento del cliente para que la organización desarrolle e implemente las estrategias que permitan brindar a los clientes un servicio de calidad.

### **Relación estrategia-gente y gente-estrategia:**

- Esta relación significa que debe haber un conjunto de valores compartidos sobre el servicio en toda la organización. Todas las partes deben saber, entender y obligarse a la promesa de servicio, que fluye de la estrategia de servicio.

Esta relación implica el compromiso de los empleados con las directrices y direccionamiento estratégico que establezca la empresa para prestar un servicio de calidad.

### **Relación cliente-gente y gente-cliente:**

- En esta relación se expresa en cada uno de las interacciones del personal de la empresa cuando presta el servicio al cliente.

Representa una conexión frente a frente que tienen con los clientes todos los empleados y gerentes de la compañía.

### **Relación gente-sistemas y sistemas-gente:**

- Todas las personas de la organización, desde la alta gerencia hasta los empleados de contacto con el público,

deben trabajar dentro de los sistemas que establecen la forma de dirigir el negocio.

En esta relación todo el personal de la organización tendrá que conocer muy bien los procedimientos, sistemas, equipos, técnicas y métodos que ha desarrollado la empresa para brindar un servicio de calidad a los clientes.

**Relación sistemas-cliente y cliente-sistemas:**

- Esa relación sirve para mostrar la interrelación entre los clientes y sistemas de la organización. Los clientes deben abrirse paso a través de nuestros sistemas, con el fin de hacer negocios con nosotros.

En la interrelación existente entre los sistemas-gente y la gente-sistemas implica que la organización ha establecido todos los procedimientos necesarios para que sus clientes puedan acceder a los servicios que brinda y al mismo tiempo ha dado a conocer a sus clientes estos procedimientos, técnicas y métodos para acceder a dicho servicio con calidad.

**Por último, está la relación sistemas-estrategia y estrategia-sistemas:**

- En esta interrelación la organización implementa la tecnología necesaria que le permita a la empresa reforzar su estrategia de servicio para ofrecer calidad en el servicio. Esto se realiza igualmente con el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Todas las interrelaciones mencionadas anteriormente son complementarias, al desconectarse algunas de ellas el sistema de

servicio como tal comienza a presentar fallas y a dañar la calidad que es la esencia de las empresas de servicio con un amplio enfoque en el cliente como eje y centro de su razón de ser”.

En conclusión, se podría señalar que el ciclo del servicio es una valiosa idea para ayudar al personal de servicio, a modificar sus puntos de vista y a considerar a las personas como las personas los consideren a ellos. El triángulo de Servicio tiene un papel fundamental en el análisis de los factores de éxito que ayuden a poner en práctica una iniciativa de servicio en cualquier tipo de organización.

#### **2.4.3.1 Servicios Bibliotecarios Universitarios**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han provocado sustanciales cambios en la organización de los procesos de cualquier entidad y en la manera de llevarlos a cabo. Las instituciones han ido adaptándose a estas nuevas formas de entender el trabajo y de atender a sus usuarios. De igual modo, las bibliotecas han ido automatizando sus procedimientos, lo cual ha implicado una mejora cualitativa en la distribución y realización de las tareas, en el tipo de servicios que prestan y en la forma de llevarlos a cabo. Los servicios bibliotecarios esenciales continúan siendo los mismos, pero los soportes y los sistemas de distribución de la información y de acceso a los documentos han avanzado tanto que en estos momentos se puede hablar de un cambio significativo en el tipo de servicios que las bibliotecas, sobre todo las universitarias y especializadas, prestan a sus usuarios.

Orera, Luisa (2005), señala que: “antes de ofrecer una sistematización de los servicios a los usuarios de las bibliotecas universitarias conviene destacar una serie de aspectos que inciden significativamente en estos servicios.

1. **Ubicación:** Los servicios bibliotecarios universitarios se prestan, bien en los propios recintos, bien de forma remota, ya que para muchos de ellos no será necesario desplazarse hasta el edificio de la biblioteca. En la actualidad los servicios se orientan tanto para ser ofrecidos de forma presencial como telemática. No existe universalidad que no haya estructurado sus servicios para que puedan ser utilizados en red. La comunicación con los usuarios, el acceso a una elevada cantidad de recursos o las consultas bibliográficas se realizan sin que el usuario necesite estar en el edificio de la biblioteca. Estar conectado a la red universitaria significa estar en la biblioteca.
  
2. **Fondos:** Las colecciones de las bibliotecas universitarias son híbridas, entendiendo por tal la suma de todos los soportes que almacena información, ya sean impresos, electrónicos, audiovisuales o cualquier otro. El tipo de colección también incide en el tipo de servicios; por ejemplo, los documentos en formato electrónico permite gran versatilidad a la hora de recuperar o de difundir la información en ellos contenida. La incorporación de documentos no impresos fue originando servicios especiales dedicados a la utilización de estos tipos de fondos. Se crearon servicios de consulta de materiales en microforma, de materiales audiovisuales, de documentos cartográficos, etc. Una vez que las universidades comienzan a incorporar documentos en formatos electrónicos y que se desarrollan las redes de telecomunicaciones, las bibliotecas universitarias basarán parte de sus servicios en el acceso a recursos digitales, ya sean de referencia, bibliográficos o de documentos completos.
  
3. **Usuarios:** Aunque la comunidad universitaria es la principal destinataria de los servicios bibliotecarios universitarios, son muchos los usuarios externos que se benefician de ellos, sobre

todo de aquellos que de forma libre se ofrecen por procedimientos telemáticos. Por una parte, se atenderá a usuarios en período de formación, por lo que sus servicios serán más tradicionales (préstamo, consulta, información); por otra parte, los profesores siguen siendo exigentes usuarios, que, en su doble calidad de investigadores y docentes, necesitan constantemente documentación variada, tanto en su tipología como en la profundidad de sus contenidos. La biblioteca universitaria se convierte en especializada para atender a sus investigadores, lo que la obliga a organizar convenientemente servicios de información, recuperación de información y acceso al documento. Junto a estudiantes, profesores e investigadores, las bibliotecas universitarias atienden también al personal de administración y servicios, quienes suelen utilizar estas bibliotecas de forma similar a como lo hacen con las bibliotecas públicas, es decir, para cuestiones de formación, información u ocio. Pero las bibliotecas universitarias están trabajando también para usuarios externos a su comunidad. En ocasiones, se hace de forma deliberada, organizando servicios de asesoramiento y documentación para empresas y colectivos. En otros casos, la biblioteca elabora información que almacena en sus servidores, para que libremente sea consultada por quienes la consideren de utilidad. De ahí que hoy no se pueda restringir el usuario de una biblioteca universitaria a aquellas personas que tienen algún vínculo educativo o profesional con esa universidad, aunque estos usuarios sean los destinatarios prioritarios de los servicios.

4. **Normalización:** Además de la legislación existente en materia de universidades, éstas se ordenan a partir de sus estatutos, que se desarrollan en normativas complementarias. Las bibliotecas universitarias están organizadas siguiendo reglamentos, que son a su vez completados con normas adicionales. En este tipo de

normativas suplementarias se contemplan y describen los servicios que una biblioteca universitaria ofrecerá. Además, los distintos planes de calidad y los procesos de evaluación llevados a cabo en las universidades están derivando en que las bibliotecas universitarias sigan una planificación concreta, partiendo de objetivos específicos y recogiendo sus intenciones en cartas de servicios, en las cuales se expondrá qué es lo que la biblioteca universitaria ofrece a sus usuarios. La existencia de cartas de servicios documentos similares implicará el compromiso de una biblioteca en cuanto a los servicios que prestará, aportando los indicadores necesarios para comprobar el grado de cumplimiento de las intenciones manifestadas.

5. **Acceso:** Las bibliotecas siempre han prestado sus servicios a partir de la colección almacenada en sus recintos, de la cual eran propietarias. Pero en la actualidad, la propiedad de los documentos se une a la posibilidad de acceder a los mismos, independientemente de si se trata de colecciones adquiridas o suscritas por la biblioteca. La biblioteca universitaria gestiona una colección de la que es propietaria, pero la amplía con las colecciones de otras bibliotecas con las que existen acuerdos de préstamo interbibliotecario, así como con recursos gratuitos disponibles en Internet y con los servicios comerciales que contrata para facilitar a sus usuarios la consulta de determinadas colecciones de las bibliotecas universitarias. No sólo se ofrece aquello por lo que se ha pagado, sino también lo que es libre y lo que es posible consultar de forma provisional, mientras dure el contrato que se haya acordado con el proveedor que facilita el acceso a los recursos.
6. **Orientación:** Todos los servicios bibliotecarios universitarios se destinan a apoyar la actividad educativa e investigadora de la

universidad, no obstante, esa misión se orienta hacia dos grandes grupos de servicios, complementarios entre sí: aquellos que ofrecen documentos a sus usuarios y aquellos que facilitan información. Desde esta doble perspectiva se desarrollarán diversos servicios, que actuarán en uno u otro sentido, es decir, facilitando documentos o dando información. Muchos de los servicios bibliotecarios se destinan a facilitar la consulta de un documento, ya esté en la colección o en otra biblioteca, y ya sea en el propio recinto o fuera del mismo. Otros servicios se organizarán en torno a una segunda misión: conseguir información de todo tipo, especialmente bibliográfica, partiendo de recursos propios o ajenos. Existe una tercera orientación en la prestación de servicios en las bibliotecas universitarias, consistente en ayudar a usuario a utilizar los recursos de la biblioteca. Así pues, la consulta de documentos, el acceso a la información de usuarios son los tres ámbitos hacia los que se orientan los servicios de una biblioteca universitaria”.

Por lo tanto, los diferentes lugares desde los que se prestan los servicios, la variedad tipológica de las colecciones con las que se cuenta, los diferentes usuarios a los que se atiende, los distintos procedimientos de normalización y organización, los singulares sistemas de acceso y la triple orientación de las actividades que se llevan a cabo son las notas que definen a los servicios actuales de las bibliotecas universitarias.

Existen una serie de servicios que se podrían denominar tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan a la profesión bibliotecaria. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la

noción del servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión:

- Préstamo Interbibliotecario
- Información bibliográfica y servicio de referencia
- Educación de usuarios
- Indización y resumen
- Difusión selectiva de la información
- Consulta a base de datos
- Servicios bibliotecarios en Internet

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información.

#### **2.4.3.1.1 Servicio de Préstamos en la sala de lectura**

El préstamo en la sala de lectura es el que siempre ha ofrecido la biblioteca como servicio bibliotecario por excelencia y probablemente es el que caracteriza a la profesión.

Orera, Luisa (2005), nos señala que: “Mediante este servicio básico, existente en todos los tipos de bibliotecas, se permite a los usuarios que utilicen cualquier documento integrado en la colección, sea del tipo que fuere. Por lo general, el servicio de consulta en sala suele dividirse en función del soporte de los documentos o a partir de la información que éstos recojan. Lo habitual es que exista una sala de consulta general, otra para las publicaciones periódicas impresas y salas de consulta especiales para materiales multimedia, cartográficos, electrónicos, en microforma, etc.

El derecho a consultar los documentos se sobreentiende en cualquier biblioteca, aunque en las universitarias habrá que especificar el tipo de usuarios que pueden hacer uso de este servicio, ya que hay colecciones restringidas, ya sea por la tipología documental, porque pertenecen a fondos especializados con restricciones de utilización, bien porque corresponden a proyectos de investigación concretos y la documentación se restringe a los investigadores de ese proyecto o por cualquier otra causa.

Para que los servicios de consulta de documentos puedan ofrecerse de forma más útil será necesario que la biblioteca disponga de horarios amplios y flexibles, de tal forma que estudiantes, profesores e investigadores puedan compatibilizarlos con el de sus estudios y trabajos. La consulta presencial requiere espacios y mobiliarios adecuados y entornos que permitan el estudio, la lectura o el trabajo con los materiales de la biblioteca. En este sentido, las normas sobre infraestructuras de REBIUN aconsejan que se disponga de un puesto de lectura por cada cinco usuarios potenciales y un metro cuadrado por usuario”.

Revisando la página de Internet:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_biblioteca\\_s.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_biblioteca_s.pdf) , encontramos la siguiente información sobre la Lectura en Sala:

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

A pesar de que el uso de la colección hasta muy reciente tuvo un carácter muy circunscrito; van a ser avanzado el siglo XX, por los propios impulsos sociales que marcaba una sociedad cada vez más compleja, junto a la importante labor realizada por las organizaciones internacionales

(Unesco, IFLA, FID... ), cuando la noción de comunicación se va a intentar que abarque a la totalidad de usuarios y a todo el fondo activo de la biblioteca. Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación Comunicación/conservación

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

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

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

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

Los inconvenientes que plantea una colección en libre acceso, son que los fondos van a ser más manoseados, y desplazamiento y descolocación de los mismos, lo que implica un libro perdido por lo cual hemos de hacer

frecuentes revisiones de los fondos, los posibles hurtos; pero si la biblioteca quiere ser "el supermercado de la lectura" habrá de asumir estos riesgos.

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

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

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

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

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

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

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

Según del módulo 7 “Servicios a los usuarios” de la Universidad Nacional de Loja (2005), nos dice que: “Este servicio tradicionalmente identificado con una sala de lectura enorme, silenciosa y despersonalizada debe transformarse para ofrecer a los usuarios lugares adecuados donde se realicen diferentes actividades y consulten diversidad de documentos en condiciones que garanticen tanto la comodidad del usuario cuanto la seguridad de los documentos.

- La Biblioteca de cada Unidad Académica tendrá como mínimo una sala de lectura silenciosa para consulta y estudio; si la planta física lo permite, esta sala se integrará con el Servicio de Referencia y la Hemeroteca.
- De acuerdo con las características de cada planta física, las bibliotecas habilitarán salas de lectura parlantes o informales, donde el servicio consista en ofrecer a los usuarios la posibilidad de trabajar en grupo.
- De acuerdo con las colecciones especiales que posea cada biblioteca, se habilitarán las salas de consulta correspondientes: audiovisuales, diarios, libros raros y valiosos, etc.”

#### **2.4.3.1.2 Préstamos a domicilio**

Orera, Luisa (2005) señala: “El préstamo de obras es uno de los servicios por excelencia. Las bibliotecas universitarias ofrecen este servicio de forma más generosa que otros tipos de bibliotecas, ya que, debido al tipo de usuarios que atiende, se hace necesario facilitar un mayor número de documentos y un período de préstamo más amplio. También es habitual que las bibliotecas universitarias pongan a disposición de sus usuarios todas las obras de su colección, independientemente de si el usuario pertenece a una facultad distinta a la que posee la obra.

Los servicios de préstamo permiten que el usuario pueda utilizar fuera del recinto de la biblioteca las colecciones que estén accesibles, aunque es habitual que este servicio se limite en determinados materiales, como el fondo antiguo o las obras de referencia. También es habitual que las condiciones de préstamo varíen en función del tipo de usuario, ya que es común que a los docentes se les permita un período de tiempo más elevado.

En la página de Internet: Servicios a la usuarios:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_biblioteca\\_s.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_biblioteca_s.pdf) , manifiesta que “Este servicio puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De manera que este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

1. Identificación de los prestatarios a través del carnet de biblioteca, que acredita la pertenencia del usuario a la institución. En el deben

constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.

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

#### **2.4.3.1.3 Préstamo manual**

Thompson y Carr (1990) indica que: “En la gestión afortunada de los servicios de préstamo de una biblioteca universitaria, es esencial el registro cuidadoso de los préstamos. También es importante que el sistema de circulación –los medios mediante los cuales se registran los préstamos- pueda dar respuesta correcta a, por lo menos, las siguientes preguntas básicas: ¿quién tiene este libro?, ¿qué libros tiene este lector?, ¿cuánto tiempo ha tenido el lector este libro?”.

El sistema de circulación más común en las bibliotecas universitarias hasta la introducción de la automatización era el basado en una papeleta en dos partes. En las bibliotecas donde todavía existe este sistema manual, el lector rellena una papeleta para cada libro que desea recibir en préstamo. La papeleta se encabeza con el nombre de la biblioteca y los principales detalles que se necesitan son: el nombre del autor, el título, la asignatura y el número de registro del libro, el nombre del lector y su firma, y la fecha. El lector, luego, entrega el libro y la papeleta al encargado del mostrador de salida de la biblioteca. El encargado sella la etiqueta de fechas del libro y la papeleta con la fecha en que el libro debe devolverse; entrega el libro al lector y guarda la papeleta. A continuación,

la papeleta, se separa y una de las partes se ordena alfabéticamente en un fichero de autores y la otra se ordena por fechas en un fichero en un fichero de prestatarios. Con el primero de estos ficheros se puede responder a la pregunta: ¿quién tiene este libro? Con el segundo se puede responder a las preguntas: ¿qué libros tiene este lector?, ¿cuánto tiempo ha tenido este libro este lector? Los defectos de este sistema son: primero, los lectores tienen que perder mucho tiempo rellenando las papeletas de préstamo; segundo, debido a que las papeletas se rellenan a mano y, normalmente, bastante deprisa, y debido a que el lector no siempre encuentra sencillo identificar cuidadosamente los detalles del libro, es muy fácil que estas papeletas sean registros imperfectos; tercero, es un trabajo intensivo dividir y ordenar las papeletas y luego quitarlas del fichero; y cuarto, el registro resultante compuesto de hojas de papel delgadas, muchas de las cuales son incorrectas o ilegibles, es de un uso pesado e ineficaz.

En la página de Internet: Servicios a la usuarios:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_biblioteca\\_s.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_biblioteca_s.pdf), señala: “El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

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

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

#### **2.4.3.1.4 Préstamo automatizado**

Según DÁVILA (2001), “Los ordenadores también han contribuido a incrementar la fiabilidad de los archivos de préstamos. La tarjeta tradicional que se encontraba dentro de un libro de préstamo se ha ido sustituyendo por etiquetas codificadas dispuestas tanto en el propio libro como en la tarjeta de identificación del lector, etiquetas que son interpretadas y registradas por escáneres ópticos. A mediados de la década de 1980 estaban experimentándose y aplicándose otros métodos automatizados de préstamo y control de los inventarios”.

Thompson y Carr (1990), anota lo que una biblioteca exige normalmente del sistema del control de préstamos basado en el ordenador:

- a) “Determinar rápidamente y con facilidad qué títulos hay en la biblioteca y dónde están ubicados.
- b) Salida y devolución del material rápida y cuidadosamente.
- c) Comprobar si a un prestatario en potencia se le puede, o no, dar servicio.
- d) Preparar los avisos de vencimiento y de reclamación.
- e) Preparar los documentos que tienen que reservarse y enviar los avisos necesarios cuando se devuelve un documento reservado.
- f) Indicar cuándo un prestatario intenta llevarse en préstamo más documentos de los permitidos.
- g) Informar a los prestatarios sobre los documentos que tienen en préstamo.
- h) Detectar el “problema” de los prestatarios en el momento del cargo.
- i) Calcular las multas necesarias en el momento de la devolución
- j) Facilitar la reunión de estadísticas sobre el sistema.
- k) Ser fiable y económico”.

En la página de Internet: Servicios a la usuarios:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_bibliotecas.pdf), encontramos los siguientes datos:

“Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática:

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

La implementación de sistemas automatizados exige un estudio previo de una serie de cuestiones:

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

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

- Toma de datos de otros procesos (Datos compartidos).

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

#### **2.4.3.1.5 Préstamo interbibliotecario**

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

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

En la página de Internet:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A9stamo\\_interbibliotecario](http://es.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A9stamo_interbibliotecario), podemos revisar los siguientes conceptos:

“El **préstamo interbibliotecario** (PI) es un tipo especial de préstamo que se realiza eventualmente entre bibliotecas y consiste en la posibilidad de compartir en forma equitativa el uso de los distintos acervos bibliográficos. La Biblioteca Solicitante, ante la necesidad urgente de dar respuesta a un usuario y no teniendo otro recurso que le permita resolver en tiempo el pedido, se beneficia al poder satisfacer las necesidades de los usuarios

en la consulta urgente de materiales que, por razones de distancia o económicas, serían inaccesibles para ellos.

Préstamo interbibliotecario Interno:

Se realiza entre distintas bibliotecas que forman parte de un sistema de bibliotecas, de acuerdo al siguiente:

Procedimiento

- El usuario solicita el / los documento/s en una de las bibliotecas pertenecientes al sistema de bibliotecas.
- La biblioteca solicitante realiza la petición correspondiente a la biblioteca suministradora, acordando con la misma los plazos del préstamo.
- La biblioteca suministradora envía el material a la biblioteca solicitante para que el usuario lo retire.
- El usuario deberá devolver el material en la biblioteca donde realizó el pedido (biblioteca solicitante), la cual se encargará de devolver el material a la biblioteca suministradora.
- La demora aproximada de envío de documentos entre las bibliotecas es de 1 a 2 días.

Externo

El préstamo interbibliotecario externo se realiza con instituciones o redes las cuales pertenecen al sistema.

Procedimiento: se busca en el catálogo manual de la biblioteca el material que necesita, una vez localizado el material se anotan los datos del mismo, obtiene el libro que necesita directamente en la biblioteca”.

#### **2.4.3.1.6 Servicio de Referencia**

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

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

Thomson y Carr (1990), “reconocen las implicaciones del libre acceso al identificar cuidadosamente los dos principales aspectos de los servicios a los lectores. En primer lugar, los materiales deben ser altamente accesibles y fácilmente disponibles para el uso por todos los miembros de la comunidad universitaria; pero en segundo lugar, y eso supone las consecuencias del primer aspecto, también debe proporcionarse ayuda para la localización de los materiales y para el uso de la biblioteca en la información y la investigación.

La ayuda para la localización de los materiales es el servicio de referencia a su nivel más simple y normalmente se da en el mostrador de información de la biblioteca. Los ejemplos de tal servicio son: localización de un documento en el catálogo, que un lector ha estado buscando infructuosamente, o confirmación de que no se posee un documento; enseñar a un lector cómo buscar en el catálogo de materias; qué libros tiene la biblioteca sobre un tema concreto; entregar a un lector los diferentes índices impresos mediante los cuales puede seguir la pista a determinado artículo de revista, y decirle al lector qué obra de referencia debe consultar para hallar determinada información. Este tipo de servicio de referencia se puede también extender a elaborar la información real que se necesita en vez de indicar simplemente dónde puede encontrarse. Las respuestas por teléfono son, con frecuencia, de esta naturaleza.

No obstante, cuando una consulta de referencia no es de este tipo de “referencia rápida” sino una que supone emplear más tiempo y esfuerzo, se necesita un segundo nivel de servicio de referencia. Tradicionalmente,

este nivel lo ofrece el personal de los servicios al lector, especialmente los que trabajan en los mostradores de la salida”.

Orera, Luisa (2005) manifiesta que: “A través de este servicio los usuarios pueden plantear sus consultas sobre cuestiones diversas, generalmente de tipo factual y relacionadas con las titulaciones que se imparten y con las áreas de investigación de la universidad. La forma de ofrecer este servicio varía desde la recepción de las consultas en un mostrador específico de la biblioteca a la atención telefónica o a través de formularios web, de correo electrónico, de chat o, incluso, por SMS.

Las colecciones de referencia de las bibliotecas universitarias deberá estar especializada en las disciplinas que se estudien en las distintas titulaciones; lo mismo ocurrirá con el servicio de referencia, que se centrará en resolver las dudas sobre datos, documentos y recursos de información que los usuarios planteen sobre las materias de estudio, docencia o investigación del centro en el que las bibliotecas se inscriben”.

#### **2.4.3.1.7 Educación de usuarios**

Toda la información que la comunidad universitaria tenga sobre las colecciones, servicios y funcionamiento de su sistema de bibliotecas redundará en un mejor uso y aprovechamiento del mismo. Una gran variedad de herramientas son utilizadas por las bibliotecas para la orientación o instrucción de sus usuarios; cuando se aplican en forma aislada, sólo se comportan como ayudas para el uso de la información o la utilización de los servicios, y cuando se incluyen en los programas de formación de usuarios cumplen una función integradora.

Según Orera, Luisa (2005), “La formación de usuarios ha cobrado mucho auge en las bibliotecas universitarias, conscientes de que sólo una instrucción efectiva de los usuarios y una difusión apropiada de los recursos van a permitir que se obtenga el rendimiento óptimo de

colecciones y servicios. Los planteamientos a la hora de realizar estas actividades son muy variables, puesto que deben ajustarse al perfil de los destinatarios. Serán necesarias acciones de introducción a los espacios, servicios y normas de biblioteca, sobre todo para estudiantes de primer año, pero también detalladas guías de uso de los recursos más especializados, sobre todos aquellos productos que se encuentran en formatos electrónicos y que requieren sistemas automatizados de recuperación de información”.

En el módulo 7 “Servicios a los usuarios” de la Universidad Nacional de Loja (2005), encontramos lo siguiente:

“La cantidad y complejidad de las fuentes de información secundarias y terciarias en cada disciplina requiere que los usuarios finales – estudiantes, docentes o graduados – reciban la capacitación necesaria para utilizar esas fuentes en forma autónoma.

El usuario final deberá ser capaz de:

- Identificar la fuente adecuada para satisfacer cada necesidad informativa.
- Formular la estrategia correspondiente para buscar y recuperar la información requerida.
- Evaluar los resultados de la búsqueda.
- Registrar y organizar los resultados válidos de manera que puedan volver a ser utilizados.

Cada biblioteca, de acuerdo con las cátedras/departamentos de su facultad, formulará sus planes de entretenimiento con las siguientes características:

- Cumplirán los objetivos antes enunciados.

- Se centrarán en las fuentes de acceso a la información correspondientes a las especialidades estudiadas en su facultad.
- Estarán organizadas por nivel académico del usuario: cursos de introducción a la biblioteca para alumnos de primer año; cursos intermedios para jóvenes graduados que inician la carrera de docente/investigador; cursos avanzados para docentes e investigadores formados; cursos de difusión para graduados en la actividad profesional.

BLÁZQUEZ Y MEDINO (2005), Indican que: “La formación de usuarios es una actitud permanente, en el sentido que es una labor que se aborda constantemente en el proceder del profesional bibliotecario. En cualquier momento algún usuario puede plantear una demanda de cómo acceder a la información, y el profesional bibliotecario ha de estar presto y dispuesto a solventar la misma. En la resolución de esa demanda de cómo acceder a la información, desde la formación de usuarios se practicará un ejercicio de orientación y/o educación y/o instrucción para que el usuario adquiera determinadas habilidades para buscar, localizar, analizar, evaluar y recuperar aquella información de su interés. Sin embargo, la formación de usuarios todavía debe desarrollarse plenamente en el contexto bibliotecario pues, de hecho, tradicionalmente se la ha considerado como algo esporádico, realizado en ocasiones y situaciones excepcionales y especiales y según determinadas fechas o celebraciones, como si de una tarea secundaria, pobre e improvisada se tratará tanto en su forma como en su contenido y procedimientos”.

Según Vogt (2004), “La orientación al usuario debe formar parte de la filosofía general de la biblioteca y reflejar una actitud positiva hacia los lectores. Ello implica estudiar todos los aspectos de la biblioteca desde el punto de vista del visitante y emplear las expectativas del usuario como

criterio para plantear las actividades de la biblioteca como servicio público”.

En la página de Internet: Servicios a la usuarios:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_biblioteca\\_s.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_biblioteca_s.pdf), nos dan una información más amplia sobre el tema, señalando que: “La formación de usuarios es una tarea fundamental en las bibliotecas, en la medida que se reconoce la existencia de la biblioteca en función de sus usuarios. La formación de usuarios tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles.

En cuanto a su organización habría que diferenciar entre aquella que tiene un carácter específico (cursos de formación de usuarios), y aquella que se realiza de manera cotidiana y tiene que ver con la tarea de información bibliográfica.

Cursos de formación de usuarios.

Estos tienen un carácter colectivo y voluntario. El primer paso que se debe seguir es planificar el curso: a quién va dirigido, que material de apoyo necesitamos, en qué época del curso lo vamos a impartir, como vamos a anunciar, etc.

- A quién va dirigido? Podemos establecer niveles distintos, por una parte es importante preparar un curso para alumnos de primer curso; pero también se puede plantear dirigirlo a los alumnos del último curso interesados en las posibilidades de investigación.
- Material de apoyo. Elaborar una guía de la biblioteca, con aspectos relativos a horarios, servicios, normas de uso, colección y organización.
- Cuando lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a

impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el principio de la vida universitaria, a la que está ligado al menos tres o cinco años.

- Organización y difusión. A parte de anuncios en el tablón de anuncios y clases. En esta tarea es importante contar con la colaboración del personal docente que colabore en la organización del curso, prestando unos minutos de su horario para la presentación del curso.
- Consistirán en organizar grupos de usuarios, preferiblemente no muy numerosos, y se hará una visita guiada por la biblioteca. En la misma se tratarán aspectos tales como los horarios, servicios, recursos disponibles y posibilidades de acceso a la información. Es importante durante la misma la utilización de un lenguaje no técnico, y huir de llenar el curso de contenidos, la información que proporcionemos tenderá a ser breve y completa en la medida de lo posible.
- La desventaja de esta actividad de formación es la despersonalización de la misma.
- Sin embargo, la importancia de la misma radica más en establecer un primer contacto con el usuario potencial, y que éste tenga una buena imagen de la biblioteca, servicios y personal. Fundamentalmente que se lleve la convicción de que la biblioteca dispone de una serie de recursos a su disposición y de la accesibilidad del personal para plantearle cualquier problema de información.

### Formación cotidiana

Es una actividad ligada estrechamente a las tareas de información bibliográfica. Ya que en muy buena parte de estas, las consultas que se

hacen tienden a proporcionar información sobre el uso y recursos de la biblioteca, que a proporcionar información elaborada.

Su importancia reside en que se trata de una información más asequible y asimilable por el usuario por su carácter personalizado, y porque se proporciona en contacto con el problema planteado en un momento determinado”.

Como conclusión podríamos señalar que la formación de usuarios es el conjunto de actividades diarias y ó periódicas que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca; son además, los portadores de la imagen que la biblioteca quiere proyectar. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información.

#### **2.4.3.1.8 Indización y resumen**

Tradicionalmente, en la búsqueda y recuperación de la información, tanto la clasificación como la indización manual han sido dos procesos básicos del análisis del contenido bien sea utilizando vocabularios controlados, o por medio de términos libres. Y de igual forma, la clasificación y la indización informatizadas para la búsqueda y recuperación de información, se han convertido en dos de las bases fundamentales para el tratamiento del contenido de los documentos digitales. Existen actualmente muchos softwares documentales que se basan en el lenguaje natural para las búsquedas en bases de datos por ordenador, pero también, la indización y clasificación automáticas han evolucionado mucho desde los inicios, con lenguajes totalmente libres, hasta el uso creciente de tesauros y ontologías totalmente automatizados, y el desarrollo de lenguajes con posibilidad de una estructuración semántica muy rica que favorecen la búsqueda y recuperación de información online.

El catálogo tradicional ha sido el instrumento bibliográfico por antonomasia. Para elaborar el catálogo, se partía de la descripción del documento (la llamada Descripción Bibliográfica), se elegían los puntos de acceso (personales, corporativos, títulos, temáticos y sistemáticos) y se añadía la transcripción de los datos locales (signatura y registro), con el fin de localizar su ubicación física dentro de la biblioteca. La localización es lo que distingue a un catálogo de una bibliografía, ya que el catálogo se reduce y concreta a los documentos existentes en una biblioteca o centro de documentación determinados.

Si la catalogación se ha centrado en la localización y descripción del soporte documental, el llamado análisis documental se centraba en el contenido. El análisis documental es el conjunto de operaciones intelectuales que conducen a representar el contenido del documento de modo distinto al original. Fruto del análisis documental nació la llamada descripción analítica, operación técnica que, partiendo del contenido de un documento y de ciertos elementos como el título, las cabeceras de los capítulos, el índice o sumario, etc. condensa el contenido y las materias del documento en un resumen y/o una lista de palabras clave.

LAMARCA (2005), expone ampliamente que: “Los llamados tradicionalmente puntos de acceso temáticos son el producto de la indización. Indizar es, simple y llanamente, registrar ordenadamente datos e informaciones para elaborar su índice con vistas a una posterior búsqueda y recuperación de la información. Se puede considerar la indización como una operación dirigida a representar, por medio de un lenguaje documental o natural, los datos resultantes del contenido intelectual del documento. La indización se encuentra, por tanto, en el punto de unión entre la catalogación como creadora de puntos de acceso temáticos al catálogo y el análisis documental, esto es, la descripción del contenido intelectual del documento.

Por tanto, la relación entre catalogación y análisis documental se produce por los indización (tradicionalmente, por los llamados Puntos de Acceso por Materias) que en las bibliotecas y centros de documentación muy especializados exigían ya un mayor nivel de profundidad y diversidad, debido a las exigencias de los propios lenguajes documentales y a las necesidades de los propios usuarios de estos centros. En estos centros se exigía no sólo el manejo de catálogos convencionales (encabezamientos de materias y clasificaciones), sino también de bases de datos documentales como tesauros y ontologías.

Por su parte, existían un conjunto de normas estandarizadas como la norma ISO 5963:1985 "Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms", que establece los métodos para examinar documentos, determinar sus temas y seleccionar los términos de indización; o las correspondientes normas ISO sobre redacción de tesauros monolingües y multilingües.

Los lenguajes documentales han existido, desde que existen documentos escritos, como un método de clasificación, almacenamiento, búsqueda y recuperación de la información. Desde Aristóteles (siglo IV a. C.) hasta las grandes clasificaciones de finales del siglo XIX (Clasificación Decimal Universal de Dewey (DDC), Biblioteca del Congreso (LCC), Clasificación facetada de Ranganathan, etc.) y las desarrolladas a lo largo de todo el siglo XX como la utilizada por la ACM -The ACM Computing Classification System (1998)-, la clasificación ha sido el método de indización por excelencia. A principios de los años 60 surgen los primeros tesauros, lo que supuso una verdadera revolución en el campo de la documentación y pocos años después, la utilización del lenguaje natural y los ordenadores son los artífices del gran salto: basta con archivar los títulos y resúmenes, y en muchos casos los documentos completos, para hacer búsquedas por palabras clave o por palabras contenidas en el propio texto. La indización automática, los sistemas expertos y los nuevos lenguajes que aportan una estructura semántica a los documentos de la Word Wide Web como

RDF, OWL, Topic Maps o XFML que permite definir, distribuir e intercambiar metadatos en forma de taxonomías o clasificaciones facetadas, son los avances más recientes”.

#### **2.4.3.1.9 Difusión selectiva de la información**

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

Según el Módulo 7 “Servicio a los usuarios” de la Universidad Nacional de Loja (2005), señala que: “Este servicio sólo pueden ofrecerlo aquellas bibliotecas que tengan suficientes recursos materiales y humanos para realizarlo. Se trata de enviar a ciertos usuarios, información periódica sobre los nuevos fondos que ha recibido la biblioteca, teniendo en cuenta sus necesidades y preferencias. Para ofrecer este servicio es necesario definir previamente las necesidades de información de los destinatarios. Este servicio se suele prestar en bibliotecas automatizadas, pues la informática simplifica el proceso, pero el sistema de gestión debe estar preparado para gestionar la difusión selectiva.

Los pasos para su creación son los siguientes:

- Analizar si se cuenta con medios para ofrecer el servicio.

- Decidir a qué colectivos se va a prestar (profesores, delegados de alumnos, alumnos, etc.).
- Ofrecer a los destinatarios seleccionados el servicio y explicar sus posibilidades. Citarles y definir de mutuo acuerdo los asuntos concretos que les interesen.
- Intentar unificar los diferentes perfiles de interés, lo cual agilizará el servicio sin deteriorarlo.
- Establecer la periodicidad con la que se va a informar.
- Introducir los datos en el ordenador.
- Si se realiza manualmente, buscar artículos de prensa, informes, información de otros centros, redes de información. Buscar no solo contenidos sino también referencias de novedades bibliográficas sobre el tema en revistas, bibliografías, catálogos, etc. Esta modalidad exige gran cantidad de trabajo.
- Si se realiza de forma automatizada, generar e imprimir periódicamente los informes sobre las últimas novedades entradas en la biblioteca. Esta modalidad es más limitada pero también más asequible.
- Reunir la información y difundirla en fotocopias”.

La difusión selectiva de la información es un servicio muy valioso sobre todo para los investigadores, ya que mediante este proceso puede contar con la información actualizada de los temas que le interesa, puede ser una difusión estrictamente individual o de interés de un grupo homogéneo de usuarios.

#### **2.4.3.1.10 Consulta a bases de datos**

Las bases de datos son conjuntos de registros estructurados en campos, almacenados en un soporte electrónico, para cuya visualización es necesario tanto un ordenador, como un programa automático de

recuperación de información, son recursos electrónicos de gran utilidad en las bibliotecas universitarias.

Hace algunos años la única manera de consultar los registros bibliográficos de otras instituciones era utilizando los servicios en línea que estas ofrecían. Este servicio, salvo en ocasiones excepcionales, suponía un alto costo, ya que en la mayoría de los casos estas bases de datos se encontraban en otros países, lo cual suponía que el tiempo de conexión gravaba altamente la búsqueda, junto a la poca velocidad de las mismas, a parte del alto costo que esto demandaba.

Las dificultades de este servicio mejoró desde hace unos pocos años cuando se generalizó el uso de bases de datos en CD-ROM, que eran las mismas que las ofrecidas en línea, salvando la diferencia de que se consultaban "in situ", no suponía un costo adicional por tiempo de consulta, y el sistema de recuperación era asequible a un usuario medio; si bien la actualización no es inmediata, si no que son suscripciones que reciben periódicamente. Ello impulsó a los centros de información especializados para que ofreciera estos servicios a sus usuarios sin ningún tipo de costos.

Con el advenimiento del fenómeno INTERNET este servicio ha cambiado, ya que muchas de las bases de datos que se venían ofreciendo en este formato están disponibles en la red, con una actualización inmediata, y con unos costes de conexión asequibles. De todas maneras, el CD-ROM sigue siendo utilizado, pues la infraestructura de las conexiones, a pesar de ser digitales, no son tan rápidas como la consulta a través de este formato.

Para conocer qué bases de datos existen es útil consultar directorios en los que se recogen, clasifican y describen los productos de este tipo que hay disponibles, ya sean de pago o gratuitas. Orera (2005) señala algunos de ellos:

1. *“Complete Planet* <http://www.completeplanet.com>. 70.000 bases de datos y buscadores. A partir de su buscador o del directorio temático, se pueden consultar los registros en los que se informa del enlace, breve resumen del contenido y otros datos de relevancia.
2. *Fuentes de Información en línea*. <http://ebro3.unizar.es:8080/bdl/default.html>. Información sobre 1.141 bases de datos comerciales, que se puede consultar a través del formulario de búsqueda. Se ofrece una completa descripción, cobertura térmica, tipológica, datos del productor, idiomas, enlaces, etcétera.
3. *Gale Directory of Online, Portable, and Internet Databases* <http://library.dialog.com>. Base de pago que se puede consultar desde el web de Dialog. Recoge 5.600 bases de datos, de las que se da amplia información del contenido de cada una de ellas, cobertura, productor, lenguas, precios, distribuidores, etc.
4. *Internet invisible* <http://www.internetinvisible.com>. Más de 2.500 bases de datos de acceso gratuito. Se pueden localizar por temas o a través de un buscador. Se ofrece el enlace, una breve descripción y el nombre del productor.
5. *Invisible Web* <http://www.invisible-web.net>. Cerca de 1.000 bases de datos y otros recursos para la búsqueda. La consulta se realiza a través de un directorio temático. Ofrece enlaces, resumen sucinto y recursos relacionados.
6. Repertoire de bases de données gratuites disponibles sur Internet (DADI) <http://dadi.enssib.fr>. Cerca de 700 bases de datos gratuitas, aunque incluye enlaces a comerciales. Posee un formulario de consulta y además da acceso a los registros por clasificación Dewey. Cada referencia incluye el enlace, un breve resumen, idiomas y datos del productor”.

El establecimiento de redes de computadoras en los Centros de Educación Superior, ha permitido a las instituciones de información,

establecer servicios de consultas a bases de datos accesibles por los distintos puntos terminales de la red, permitiendo múltiples ventajas como:

- Facilidad en el horario de consulta, toda vez que no depende del horario de los servicios de la institución de la información, sino más bien del tiempo en funcionamiento del servidor.
- Se elimina la necesidad de reservar tiempo para consultar las bases de datos, ya que se puede consultar simultáneamente una misma base de datos, incluso un mismo registro, por múltiples usuarios.
- Los usuarios requieren de menos tiempo para la búsqueda de información, ya que no tienen que trasladarse de sus puestos de trabajo para efectuar una consulta.
- La información resultante de una búsqueda puede ser almacenada junto con otros ficheros del usuario dentro de su áreas de trabajo en el servidor, donde puede hacer uso de otras facilidades del trabajo en red para manipular esa información.

La implementación de un servicio de búsqueda en base de datos resulta muy ventajoso para los usuarios ya que ahorra esfuerzos, sobre todo en condiciones de infraestructura de comunicaciones deficientes.

#### **2.4.3.1.11 Servicios bibliotecarios en Internet**

El Internet es una red de redes de cobertura global que ofrece dos posibilidades para ser usada: una con fines de educación e investigación y otra con fines comerciales. Su acceso es abierto y masivo y parte de un principio de beneficio común, honorabilidad y buena voluntad. Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta, y cuyos recursos están todavía por explotar.

El rápido y espectacular crecimiento de Internet en los últimos años ha supuesto una auténtica revolución social que afecta a toda la sociedad y, fundamentalmente, a la sociedad de la información. Las bibliotecas, organismos dedicados al almacenamiento, tratamiento y difusión de la información, están inmersas de lleno en este cambio.

Desde un punto de vista humanístico se podría decir que la biblioteca sería el centro de la comunidad que garantizase el acceso democrático a esa información a aquellos que no tuvieran medios materiales para hacerlo.

¿Cuál sería entonces la labor del bibliotecario? Es difícil de determinar, más y cuando los fenómenos tecnológicos se suceden vertiginosamente, la renovación es constante. Pero podríamos aventurar que tendría una gran tarea en lo relativo a formación de usuarios, búsquedas bibliográficas especializadas y proporcionar información elaborada.

Tampoco conviene adentrarnos en el futuro, INTERNET es una realidad que está ahí, nuestras bibliotecas empiezan actualmente a disponer de conexiones, y con ello, hemos de plantearnos en qué medida podemos mejorar nuestros servicios haciendo uso de esta nueva herramienta tecnológica.

### ***Correo electrónico***

MATEOS CARRASCO (2002) señala que el correo electrónico (e-mail) es “el servicio de Internet más utilizado en la actualidad. Presenta grandes ventajas respecto a otras formas de comunicación: rapidez, inmediatez, bajo coste... Además pueden establecerse distintas **listas de correo** que permiten enviar y recibir el mismo mensaje a miles de usuarios a la vez.

A las listas de correo pueden suscribirse cualquier persona que tenga dirección de correo electrónico. Algunos servidores mantienen

direcciones de correo de listas de distribución, lo que significa que cuando un usuario envía un mensaje a la lista el servidor envía una copia a cada uno de los usuarios suscritos a ésta. Así funcionan los **grupos de noticias** o news que constituyen foros de debate organizados por temas.

En la página de Internet: Servicios a la usuarios:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_biblioteca\\_s.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_biblioteca_s.pdf) indica que “Otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio es la suscripción a un *foro de discusión* de los tantos que existen para cada campo del conocimiento. Estas listas nos permiten estar al día de aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciarse novedades editoriales, podemos anunciar las recibidas en nuestro centro, solicitar consejo a los colegas para la resolución de problemas, cursos especializados de formación, ofertas de empleo, con lo que podemos mantener a nuestros usuarios informados a través de carteles informativos en el tablón de anuncios de la biblioteca y el centro. También es útil a la hora de comunicarnos con otros profesionales de manera inmediata, para solicitar cualquier información concreta, solicitar un artículo, o incluso el envío de archivos legibles por ordenador”.

### ***Telnet o conexión remota***

Es un programa que permite conectarse a cualquier ordenador conectado a Internet. Es una forma de acceso a algunos servicios públicos, sobre todo en las actividades de cooperación y préstamo interbibliotecario, ya que podemos entrar a cualquier biblioteca de la red y consultar si existe el documento que nos interesa.

### ***Transferencia de ficheros (FTP, File Transfer Protocol)***

Permite captar desde el propio ordenador ficheros procedentes de cualquier usuario o servidor. Estos ficheros pueden ser documentos, textos, imágenes, sonidos, programas, lo cual supone un desahogo de los servicios técnicos y una normalización de los procesos.

Puede realizarse de dos formas: libre, es decir, sin autorización (ftp anónimo) o a través de contraseña (password).

### ***www (World Wide Web)***

Herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

Este recurso acrecienta hasta un punto difícilmente imaginable las posibilidades informativas de una unidad de información “biblioteca virtual”. Ello también supone un cambio de mentalidad y de metodología de trabajo. El bibliotecario en esta situación tiene que moverse con habilidad para seleccionar la información y proporcionársela al usuario, ya que Internet es un entorno descentralizado que distribuye información, y este también es su inconveniente. Para el acceso al gran volumen de información se han diseñado una herramientas de búsqueda llamados ***Rastreadores de información o Motores de búsqueda***, que facilitan la recuperación de información por métodos estadísticos.

Según MATEOS CARRASCO (2002) “Permite acceder a la enorme masa de información que posee Internet a través de enlaces estructurales de un momento con otro, incluyendo además la posibilidad de introducir imágenes, gráficos, videos... Estos enlaces permiten ir de un documento están en formato HTML (Hyper Text Markup Lenguaje), lo que posibilita la

inclusión de los hiperenlaces y el formato que presenta el texto (cabeceras, textos destacados...).

El uso del www facilita de forma sustancial la localización de los distintos recursos disponibles en la red. Estos se identifican a través de los URL (Universal Resource Locator), que indican además el sistema donde está la información seriada y la aplicación necesaria para acceder a ella”.

#### **2.4.4 Evaluación del servicio**

En los últimos años el interés por la calidad ha ido en aumento en el contexto de la Biblioteconomía y Documentación ya que se trata de un requisito imprescindible para la supervivencia y competitividad de los servicios y de los productos informativos. Cada vez resulta más necesario aplicar criterios de rentabilidad a los servicios culturales. Por ello, es necesario que el bibliotecario analice en qué medida ofrece un servicio de calidad y si éste está adecuado a la demanda existente.

Para Abad (2005), “La evaluación es aquel proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados. Esto supone la puesta en práctica de un procedimiento con el que destacar las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa”.

Etchegaray (1997) expresa que: “En todo servicio –incluido el bibliotecario-, no sólo se valora el producto final sino también el proceso anterior. De ahí que sea interesante conocer algunos criterios universales que utilizan los usuarios para evaluarlos. Para Shaughnessy hay 10 factores clave determinantes de calidad desde el punto de vista de los usuarios:

1. Consistencia o formalidad: que el usuario pueda confiar en nosotros

2. Rapidez de respuesta
3. Competencia profesional
4. Accesibilidad
5. Cortesía
6. Comunicación
7. Credibilidad
8. Seguridad en el manejo de la información
9. Comprensión de las necesidades del usuario
10. Factores físicos (instalaciones).

Varios usuarios valorarán más unos puntos que otros y nuestra labor será mejorar en aquellos aspectos que dependan directamente de nosotros. También será importante que identifiquemos qué factor valora más un usuario concreto para así ofrecerle un servicio adecuado a sus intereses. No hay que olvidar además que cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca tiene sus propios criterios de evaluación por parte del usuario.

Si Shaughnessy habla de 10 factores clave determinantes de calidad, para Albrecht se pueden identificar 7 pecados capitales en nuestra relación con el usuario:

1. La apatía
2. "Sacudirnos" al usuario
3. Frialdad
4. Condescendencia
5. Robotización (trato indiferenciado a todos)
6. Actuación reglamentista
7. Transferencia a otros lugares para que le solucionen su problema".

Las razones para poner en marcha una evaluación son variadas, pero probablemente la mayoría de ellas podría ser por las siguientes razones:

- Medir la consecución de los objetivos previamente establecidos.

- Disponer de un instrumento para diagnosticar los puntos débiles en el funcionamiento.
- Facilitar el proceso de la toma de decisiones.
- Permitir la comparación entre sistemas mediante la construcción de estándares de referencia.
- Justificar la existencia de los servicios y sistemas de información.

La medición o evaluación de la calidad del servicio es muy importante, ya que todo negocio necesita valorar los servicios que presta, más aún un centro de información o biblioteca, toda vez que mediante la evaluación podemos determinar la condición de sus prestaciones y qué mejoras necesitan realizar. La calidad del servicio es un resultado, una situación que se quiere alcanzar y mantener.

#### **2.4.4.1 Encuestas de satisfacción de los usuarios**

Una manera de saber si el usuario está contento con el servicio que se le presta es realizar una encuesta de calidad. Los programas de calidad en bibliotecas buscan elevar los niveles de satisfacción de los usuarios de las mismas. Para ello pretenden abarcar todos los aspectos de esta dependencia: colecciones, infraestructura y prestación de servicio, porque todo lo que tiene y hace una biblioteca deber ser en función de sus usuarios.

Sánchez, Jesús en su estudio “Calidad en el Servicio” <http://www.scribd.com/doc/15568020/Calidad-en-El-Servicio#>, manifiesta que: “En la medición de la calidad del servicio, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo SERVQUAL de Parasaraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) en el que se define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre

el servicio efectivamente prestado por la empresa. De esta forma el cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía.

El cuestionario SERVQUAL se realizó en base a 22 puntos relacionados con los aspectos siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario distingue dos partes:

- La primera dedicada a las expectativas, donde se recogen afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales de los clientes.
- La segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas afirmaciones anteriores donde la única diferencia es que no hacen referencia a un servicio específico sino a lo que reciben de una empresa concreta que pertenece a dicho servicio.

Con la información obtenida de los cuestionarios se calculan las percepciones menos las expectativas para cada pareja de afirmaciones, a través de un análisis cuantitativo que suele incluir el cálculo de puntuaciones medias para cada dimensión a partir de los ítems que la integran”.

El cuestionario que más se adaptaría al servicio bibliotecario sería el que conforme las siguientes preguntas: La frecuencia de utilización de los servicios bibliotecarios. Cómo se ha enterado de la existencia de la biblioteca. El motivo por el cual ha venido a la biblioteca. Grado de satisfacción del cliente respecto a las instalaciones, al fondo bibliográfico, a la atención del profesional, a los servicios de préstamo e información bibliográfica, sobre los catálogos y productos documentales. Datos que

ayuden a definir el perfil del usuario/a: edad, nivel educativo y ocupación profesional.

Los aspectos mejor valorados por los lectores son los correspondientes a la profesionalidad del personal, el trato personalizado, la facilidad y rapidez en la respuesta a la demanda informativa y el grado de satisfacción respecto a los servicios efectuados.

Las encuestas son muy importantes porque nos permiten saber el grado de satisfacción de nuestra clientela respecto a las instalaciones o al horario y facilidad de acceso, siendo en la medida de lo posible, tarea del profesional mejorar los aspectos que fueran peor valorados (iluminación, estanterías, aire acondicionado, accesos, espacio, etc.). La actualidad y pertinencia del fondo bibliográfico, hemerográfico y audiovisual también es analizado por el usuario, ofreciéndonos las pautas para una selección bibliográfica más acorde con las demandas de los lectores. Además se realiza una valoración por separado de cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (préstamo, información bibliográfica, productos documentales, información cultural), lo que nos dará una idea de los servicios a potenciar y en cuáles de ellos se está dando el nivel que espera.

#### **2.4.4.2 Las normas ISO 9000 para la gestión de calidad**

La normalización ofrece al sistema de gestión de calidad importantes beneficios al facilitar la adaptación de los productos, procesos y servicios a los fines a los que se destinan, previniendo los obstáculos al servicio bibliotecario y facilitando la cooperación tecnológica.

Para Arriola (2006), “Una norma es un lineamiento por escrito, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para uso común y repetitivo reglas, directrices o características para

actividades o sus resultados. Es la misma solución para un problema que se repite.

Las normas son lineamientos técnicos con las siguientes características:

- Deben plantearse por escrito.
- Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- Son elaboradas por consenso de las partes interesadas
  - . Fabricantes o productores
  - . Administraciones
  - . Trabajadores o empleados
  - . Usuarios y consumidores
  - . Centro de investigación y laboratorios
  - . Asociaciones e Instituciones
  - . Agentes sociales, etc.
- Están basadas en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.
- Son aprobadas por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.
- Están disponibles al público.

Las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las bibliotecas, la administración y los usuarios. Los lineamientos normativos pueden ser de diferentes tipos dependiendo del organismo que los haya elaborado”.

Según Mendoza (2007), “La aplicación de las normas ISO en bibliotecas no solamente busca proporcionar un manual de procedimientos, evitando la duplicación de tareas e interpretaciones erróneas de lo que se debe hacer.

Las normas ISO aplicables a las bibliotecas son las ISO 9001 e ISO 9002. Existen 8 principios básicos sobre los cuales se basa un sistema de calidad en la biblioteca.

#### Principio 1: Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas. En el caso de las bibliotecas los clientes son los usuarios y hacia ellos debe orientar todos sus esfuerzos y recursos.

#### Principio 2: Liderazgo

Alguien debe asumir el rol de líder en la gestión de la calidad en la biblioteca para involucrar al personal de la institución en logro de las metas y objetivos. Esto conlleva una participación ostensible de la Dirección o Coordinación de Biblioteca. Para ello es necesario:

- Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la institución.
- Liderar la Biblioteca con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal.
- Comunicar la orientación de la Biblioteca y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad.
- Participar en proyectos de mejora en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones y servicios.
- Obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.
- Identificar los procesos de prestación del servicio que aportan valor a la Biblioteca.
- Identificar los procesos de apoyo que influyen a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización.

- Crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal.
- Proveer la estructura y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la Biblioteca.

### Principio 3: Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una Biblioteca y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta. Esto implica que la dirección debería mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la Biblioteca, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, mediante la participación y el apoyo de las personas. Como ayuda en el logro de sus objetivos de mejora del desempeño, la dirección debería promover la participación y el desarrollo de su personal:

- Proporcionando formación continua y la planificación de carrera.
- Definiendo sus responsabilidades y autoridades.
- Estableciendo objetivos individuales y de equipo, gestionando el desempeño de los procesos y evaluando los resultados.
- Facilitando la participación activa en el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones.
- Mediante reconocimientos y recompensas.
- Facilitando la comunicación de información abierta y en ambos sentidos.
- Revisando continuamente las necesidades de su personal.
- Creando las condiciones para promover la innovación.
- Asegurando el trabajo en equipo eficaz.
- Comunicando sugerencias y opiniones.
- Utilizando mediciones de la satisfacción del personal.
- Investigando las razones por las que el personal se vincula a la organización y se desvincula de ella.

Esto implica tomar en cuenta que cualquier actividad, o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso. Para que las bibliotecas operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “*enfoque basado en procesos*”.

#### Principio 5: Enfoque de sistema para la administración

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una Biblioteca en el logro de sus objetivos.

Esto implica tener un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad, comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas;
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la Biblioteca;
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;

- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente. Una Biblioteca que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus servicios, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los usuarios y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

#### Principio 6: Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la Biblioteca debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los usuarios y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b) El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d) La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- e) La implementación de la solución seleccionada;
- f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- g) La formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías y la revisión del sistema de

administración de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Para asegurar el futuro de la Biblioteca y la satisfacción de las partes interesadas, la dirección de la Biblioteca debería crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Esto implica:

Basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de medidas e información recopilada. En este contexto, la Biblioteca debería analizar los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, como para identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas.

Las decisiones basadas en hechos requieren acciones eficaces y eficientes tales como:

- Métodos de análisis válidos
- Técnicas estadísticas apropiadas
- Tomar decisiones y llevar a cabo acciones basadas en los resultados de análisis lógicos, en el equilibrio con la experiencia y la intuición.

El análisis de los datos puede ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales y por lo tanto proporciona una guía efectiva acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mejora.

Los resultados del análisis puede ser utilizados por la organización para determinar:

- Las tendencias.
- La satisfacción del cliente.
- El nivel de satisfacción de las otras partes interesadas.
- La eficacia y eficiencia de sus procesos.
- La contribución de los proveedores.
- El éxito de sus objetivos de mejora del desempeño.
- La economía de la calidad y el desempeño financiero y el relacionado con el entorno.
- Los estudios comparativos (benchmarking) de su desempeño.
- La competitividad.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una Biblioteca y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Esto implica establecer relaciones con los proveedores y los aliados de la Biblioteca para promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y eficiencia de los procesos que crean valor.

Existen varias oportunidades para que las Bibliotecas incrementen el valor a través del trabajo con sus proveedores y de aliados tales como:

- Optimizando el número de proveedores y de aliados.
- Estableciendo comunicación en ambos sentidos en los niveles apropiados en ambas organizaciones para facilitar

la solución rápida de problemas y evitar retrasos y disputas costosos.

- Cooperando con proveedores en la validación de la capacidad de sus procesos.
- Dando seguimiento a la habilidad de los proveedores para entregar productos conformes con el objetivo de eliminar verificaciones redundantes.
- Alentando a los proveedores a implementar programas de mejora continua del desempeño y a participar en otras iniciativas conjuntas de mejora.
- Involucrando a los proveedores en las actividades de diseño y desarrollo de la Biblioteca para compartir el conocimiento y mejorar eficaz y eficientemente los procesos de prestación del servicio y entrega de productos conformes.
- Involucrando a los aliados en la identificación de necesidades de compra y en el desarrollo de estrategias conjuntas.
- Evaluando, reconociendo y recompensando los esfuerzos y los logros de los proveedores y de los aliados”.

#### **2.4.4.2 Sistemas de información de la calidad de los servicios.**

En los últimos años, las bibliotecas de los países en desarrollo están llevando a cabo iniciativas para introducir productos y servicios de las tecnologías de la información con los que puedan mejorar la calidad del servicio bibliotecario. El advenimiento de nuevas tecnologías tales como: el enorme incremento de los medios de almacenamiento electrónico, la conjunción entre las telecomunicaciones y los medios de transmisión, la disponibilidad de una gran cantidad de recursos de información accesibles a través de Internet, así como el continuo abaratamiento de los equipos

informáticos, han hecho posible que los bibliotecarios incorporen estas tecnologías para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Las bibliotecas deben promover el uso de las tecnologías de la información si quieren dar respuesta a las cambiantes necesidades informativas de la comunidad. Asimismo, las bibliotecas tienen que asegurarse de que estos nuevos servicios son reconocidos y valorados por la comunidad a la que sirven, por lo que es esencial la comunicación entre las bibliotecas y la sociedad, que se hace posible a través de estas tecnologías.

El marketing de productos y servicios de tecnologías de la información que sean de utilidad a la población en general es una de las estrategias que han de ser consideradas por las bibliotecas si desean mejorar sus servicios en esta era digital. Dichas estrategias de marketing van a impulsar la consecución de unos servicios bibliotecarios de calidad que puedan satisfacer las necesidades informativas de la comunidad. A la hora de desarrollar estas estrategias, el autor señala la necesidad de realizar un estudio del entorno para así detectar las tendencias del mercado que influyan en mayor medida sobre las necesidades informativas de los usuarios, además de realizar investigaciones de mercado antes de abordar un programa de marketing, en cuya estrategia se tendrán en cuenta los canales directos, internos e inversos del marketing. Por último, debe establecerse un sistema de evaluación y control que permita que las necesidades de los usuarios se resuelvan siempre de manera satisfactoria para éstos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1.-ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro del presente estudio se aplicó el enfoque Cualitativo, toda vez que permitió la comprensión de los fenómenos sociales y técnicos que originan los problemas que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios y por ende una buena atención a los usuarios.

También se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que se dio énfasis a los resultados que permitirán proceder a los cambios que conduzcan al mejoramiento del servicio en la biblioteca en estudio, a la vez que se dará paso a normalizar los procesos que posteriormente brindarán una satisfacción al usuario.

#### **3.2.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Se utilizó la modalidad bibliográfica porque se analizó la información que existe en bibliotecas especializadas, comparando el criterio de los diversos autores que hacen referencia al tema; además, se tomó en

cuenta datos que existen en Internet, documentales y otras investigaciones.

Se aplicó en menor grado la modalidad de campo, mediante la cual se pudo establecer un análisis de los hechos en el mismo lugar en que se producen, ya sea a través de diálogos con los usuarios y personal de la biblioteca, e incluso con personas ajenas a la institución que acuden a esta dependencia, toda vez que de esta forma se puede conocer las inquietudes y necesidades que los usuarios tienen en cuando a la calidad del servicio en la Biblioteca.

### **3.3.- TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizó el nivel de investigación exploratorio porque reconoce la variable que integra el problema. Se puso en práctica una metodología flexible a las circunstancias reales de la biblioteca en estudio, con la aspiración de crear un plan de trabajo que permita mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios, mismos que conduzcan a la satisfacción de los usuarios.

### **3.4.- RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN**

En la presente investigación se utilizó información de nivel secundario, ya que se pudo aprovechar de estudios realizados anteriormente por otros autores, información contenida en libros, revistas, folletos, tesis de grado, internet y otras.

Se obtuvo también información válida para este estudio, del contenido de las entrevistas realizadas a los usuarios internos y externos de la Biblioteca.

### **3.5.- PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

El procesamiento y análisis de la información se realizó de la siguiente manera:

- Búsqueda y revisión de la información referente a los servicios, calidad de los servicios, servicios bibliotecarios.
- Clasificación y ordenamiento de la información.
- Desarrollo del Marco Teórico.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- Formulación de una Propuesta.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- La calidad del servicio al usuario, es indispensable para mantener el nivel de satisfacción del cliente.
- Para una excelente atención al usuario, es necesario contar con la infraestructura y la tecnología adecuada.
- Para que el usuario esté satisfecho con la calidad del servicio que se le brinde en la Biblioteca, es básico que el personal esté debidamente capacitado, que domine los procesos y que maneje acertadamente las relaciones interpersonales.
- Los clientes deben ser informados sobre los servicios y recursos que disponen en la Biblioteca, para que los mismos sean optimizados adecuadamente en su beneficio.

- La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, no tiene todos los servicios con los que debe contar un verdadero Centro de Información.

#### **4.2 Recomendaciones**

- Establecer un plan de mejora del servicio al cliente para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Implementar la infraestructura y los sistemas tecnológicos que permitan automatizar los servicios bibliotecarios, mismos que repercutirán en la rapidez y precisión de la información que busca el usuario.
- Capacitar y motivar al personal de la Biblioteca para que tenga una actitud positiva de servicio, que sea guía y apoyo en la búsqueda del conocimiento y de la inquietud de los usuarios.
- Planificar cursos de capacitación para el usuario, toda vez que es necesario que conozca el manejo de las bases de datos, las colecciones de libros, los servicios bibliotecarios, recursos y funcionamiento en general, lo que le permitirá obtener el mejor provecho del mismo.
- Incrementar los servicios e infraestructura que requiere la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, lo que le permitirá situarse a un nivel de verdadero Centro de Información y entregar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 DATOS INFORMATIVOS**

**Título:** Elaboración de un Plan de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

**Institución Ejecutora:** Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato.

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, se inicia cuando el 18 de Octubre de 1974 según Acta N. 52, el H. Consejo Universitario resuelve la Creación de la Escuela de Ingeniería Civil y Agronómica como parte de la Facultad de Ingeniería de ese entonces.

El 21 de Marzo de 1984, Consejo Universitario mediante Resolución N. 163-84-CU, resuelve la transformación de Escuela a Facultad de Ingeniería Civil, compartiéndose todavía la Biblioteca con Ingeniería en Alimentos.

En Enero del año 1989, bajo la Administración del Ing. Víctor Hugo Jaramillo como Decano y del Ing. Fabián Arias Herdoíza como Subdecano, la Facultad de Ingeniería Civil cuenta con sus instalaciones propias en los Predios Huachi, comenzando así el funcionamiento independiente de la Biblioteca y desde esa fecha hasta la presente se encuentra a disposición de la comunidad universitaria para brindar servicios de Información y Documentación técnica, apoyando activamente el proceso de enseñanza / aprendizaje que involucra a Docentes, Investigadores y Estudiantes de la Facultad.

Servicios que ofrece la Biblioteca:

El servicio por excelencia dentro de una Biblioteca es la búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados.

- Consulta en Sala:

La sala de lectura se encuentra a disposición del usuario, interrumpidamente de Lunes a sábados, pudiendo acceder a préstamos de Libros, Tesis, Monografía, Cd's, Videos VHS, Documentos (Hemeroteca) y demás temas de interés.

En el año 2003, las autoridades de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica: Ing. Miguel Angel Mora (Decano) y el Dr. Vinicio Jaramillo (Subdecano), conscientes de que las bibliotecas deben ser centros dinámicos, activos, de fácil acceso y abierto, con horarios amplios, con aspecto agradable, acogedor y familiar, brindaron todo su apoyo para lograr cambios significativos en la prestación de servicios bibliotecarios que demanda la comunidad universitaria, eliminando barreras, abriendo estanterías y poniendo al alcance, de quien lo requiera, toda la riqueza

cultural contenida en los materiales documentales que posee la Biblioteca.

El servicio de estantería abierta fue inaugurado en el mes de octubre del 2003, con la aspiración de brindar los siguientes beneficios al usuario:

- ✓ Permitir el contacto directo entre el usuario y la colección.
- ✓ Ofrecer la oportunidad de conocer alternativas de estudio aparte de las bibliografías básicas, libros de textos o recomendaciones de los profesores.
- ✓ Propiciar el estudio espontáneo motivando al usuario a leer, ya que puede localizar información de interés personal.
- ✓ Ofrecer al usuario la información contenida en el catálogo, así como toda la que pueda localizar directamente en los libros agrupados por materias similares a las que requiere conocer.

- Referencia e Información Bibliográfica:

Las actividades de referencia e información bibliográfica constituyen el núcleo central del servicio a prestar a los usuarios de Biblioteca, por lo que la calidad de la ayuda prestada al usuario es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros del personal de la Biblioteca, quienes con profesionalismo y cariño al trabajo bibliotecario dan el apoyo para que el usuario encuentre en forma rápida y concisa la información que requiere.

Se mantienen registros diarios de préstamos de libros en la sala de lectura, préstamos de libros a domicilio y la afluencia de Estudiantes en el Uso del Internet.

- Internet:

Servicio de búsqueda y recuperación de información a escala mundial por Internet, dirigido a toda la Comunidad universitaria de UTA.

Para este servicio se cuenta con 12 máquinas.

- Préstamo a domicilio (Préstamo manual):

La finalidad del servicio de préstamo a domicilio es la de permitir que los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica o los señores Docentes, puedan disponer de un número determinado de obras durante un periodo limitado de tiempo, dependiendo del número de ejemplares existentes.

Todo usuario del servicio de préstamo es responsable de las obras mientras estén en su poder. En caso de destrucción, total o parcial, de pérdida por cualquier motivo, o de no-devolución de la obra prestada, el usuario estará obligado a sustituirla por otro ejemplar de la misma edición y de las mismas características.

Cuando se efectúe la devolución de una obra en préstamo fuera del plazo permitido, se le suspenderá el préstamo a domicilio de toda clase de libros durante un determinado tiempo.

- Consulta a bases de datos internacionales

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, al igual que otras 50 Universidades y Escuelas Politécnicas del país, forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias y el SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación

Superior Ciencia y Tecnología), mediante el cual contrataron cuatro bases de datos internacionales: SSPRINGER, EBRARY, e-LIBRO Y PROQUEST, cada uno de ellos con más de 11.000 registros de libros, revistas periódicos, etc.

La consulta en las bases de datos es un recurso electrónico de gran utilidad en la biblioteca de Ingeniería Civil y Mecánica, porque permite encontrar con rapidez y efectividad la información que los usuarios necesitan para los trabajos de investigación.

- Horario de atención:

*De Lunes a Viernes*

7h00 a 21H30 (ininterrumpidamente)

*Sábados*

8H00 a 13H00

**Beneficiarios:** Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica y los usuarios de la Biblioteca.

Para brindar el servicio a los usuarios de la Biblioteca se aplica el Reglamento de Servicios de Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato:

Art. 3. "Las Bibliotecas estarán al servicio de los Profesores, Estudiantes, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato y público en general".

**Ubicación:** La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Cda. Universitaria (Predios Huachi Chico) Av. Los Chasquis y Río Cutuchi.

**Tiempo de Estimado para la ejecución:**

**Inicio:** Mayo del 2011

**Fin:** Octubre del 2011

**Equipo Técnico de Responsable:** Autoridades Universitarias y Bibliotecarios.

**Costo:** \$ 15.500,00

## **5.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Como antecedentes de la propuesta se mencionará el trabajo realizado en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato.

ARMAS, S. (2003), "La Planificación Estratégica como instrumento para mejorar la Calidad del Servicio en la Biblioteca de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Ambato." Archivo de la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **OBJETIVO GENERAL**

Implementar un Plan Estratégico para la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Ambato.

Y llega a las siguientes conclusiones:

- Los docentes y estudiantes de la Facultad no consideran a la auto sostenibilidad como un postulado para el desarrollo de procesos de mejora e innovación académica.
- Existe una mediana gestión para aprovechar adecuadamente la infraestructura disponible para la prestación de servicios.

Como se puede observar en el trabajo previo ya se prevé la necesidad de realizar un estudio complementario para mejorar la calidad de servicio que oferta la Unidad de Información y prestar a los usuarios y visitantes una atención personalizada y completa.

Durante el año 2010 se atendieron en la biblioteca a unas 79.895 personas en préstamos de libros, vídeos, audios, CD-ROM y en Internet, lo que supone que cada día se hace un promedio de 250 usuarios y no se conoce sobre el grado de satisfacción que tienen las personas que visitan las Unidad de Información, o si sienten la necesidad de demandar nuevos servicios y sobre todo si difunden una imagen positiva de la biblioteca.

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

Las bibliotecas son servicios públicos que actualmente se gestionan con criterios de racionalidad económica, visión de futuro, planificación y evaluación de resultados, por ello no es suficiente ofrecer un servicio bibliotecario básico, es imprescindible que sea de calidad, que aporte un valor distinto a las múltiples ofertas que se encuentran a disposición de los ciudadanos y mucho más tratándose de una Biblioteca Universitaria como es la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

Con la implantación de un plan de mejoramiento de la calidad se espera mejorar la comunicación con los usuarios de la biblioteca y cambiar la imagen que tienen de la Dependencia, aumentar su competitividad, ofrecer una calidad sostenida en los servicios; en definitiva, que las

personas que hacen uso de las instalaciones, servicios y actividades se sientan atraídos ante la idea de volver a la biblioteca y a la vez hablen de ella a otras personas que no son usuarias para que la conozcan.

Por ser un problema contemporáneo, la investigación es factible, pues existe material bibliográfico y fuentes globales de información (Internet) para consulta, además se cuenta con la asesoría profesional de docentes conocedores del tema y del apoyo brindado por Autoridades, Personal Administrativo y Usuarios de Unidad de Información.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **General.**

Elaborar un Plan de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica

### **Específicos**

- Realizar un análisis situacional de los servicios que oferta la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica para determinar falencias que impiden alcanzar la calidad en el servicio.
- Desarrollar el plan de mejoramiento de la calidad utilizando como modelo al triángulo del servicio para alcanzar la optimización de sus recursos.
- Socializar los lineamientos para el desarrollo del plan de mejoramiento de la calidad en el servicio de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

## **5.5 ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD**

### **Análisis Organizacional**

La propuesta es factible porque los involucrados como son Autoridades, Empleados y Estudiantes de la Facultad, 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**

La propuesta es factible desde el punto de vista económico, debido a que es necesario invertir para mantener la Acreditación , Clase “A” que tiene la Universidad y con más razón si se tratar de alcanzar una certificación internacional pues son las Bibliotecas uno de parámetros más importantes a ser considerados.

### **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.

## 5.6 FUNDAMENTACIÓN

### Calidad en el servicio

La Calidad de Servicio conforme dice Mariño (1993), resulta de la comparación que haga entre lo que recibe realmente y sus expectativas; tiene que ver con lo que el cliente cree que está recibiendo. En consecuencia, si la percepción del cliente es inferior a sus expectativas. Con seguridad su grado de satisfacción será bajo. Por el contrario, si su percepción es superior a sus expectativas, entonces tendrá un grado alto de satisfacción". Por otra parte, la **calidad del servicio "Significa que la empresa satisface lo que esperan de ella los clientes y los propios empleados"**.

### SERVICIO AL CLIENTE

“Es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos en las empresas. Este incluye responder preguntas, tomar pedidos, manejo de reclamos, mantenimientos, etc., los cuales regularmente son gratuitos”. Soria, D. (2006).

Todos hemos escuchado el viejo dicho, "un buen servicio mantendrá un cliente, pero el servicio malo va a perder diez", y es verdad para las bibliotecas, así como para las empresas, toda vez que una mala experiencia puede ser comunicada aún más rápido a través de los medios de comunicación social. Con esto en mente, muchas bibliotecas están instituyendo programas que lleva a las altas expectativas en la prestación de servicios a los que utilizan las bibliotecas, sean estos llamados clientes, lectores, visitantes o usuarios de la biblioteca.

## **CRITERIOS PARA ENTENDER LAS NECESIDADES DEL USUARIO**

Evans, J. (2008) explica que existen tres niveles de calidad exigidos por los clientes. Noriaki Kano sugiere tres clases de requisitos por parte de los clientes que los planificadores deben de tomar en cuenta:

### **a. SERVICIO ESENCIAL**

Constituye beneficios básicos, que le permitirán al cliente resolver un problema o satisfacer una necesidad o deseo, ejemplo: préstamo un libro

### **b. SERVICIO REAL**

Se da en torno al producto real, constituye las características propias del servicio en particular, como el nivel de calidad, que lo ofrece, estilos. Ejemplo: prestar un libro y ayudar en la búsqueda del tema.

### **c. SERVICIO AUMENTADO**

Constituye beneficios adicionales que se suman al núcleo y al servicio real, que se le da al cliente que adquiere el servicio, es decir, ofrecer una solución completa a los problemas que este tiene y por lo que busca determinado servicio. Ejemplo: atención personalizada.

Y según Garvin propone 8 dimensiones de calidad para entender las necesidades del cliente.

- 1) Diligencia: Estar preparado y dispuesto a servir.
- 2) Confiabilidad: Ser merecedor de absoluta confianza.
- 3) Precisión: Facultad para observar y actuar con rapidez.
- 4) Cortesía: Disposición para ser agradable, complaciente y educado.

5) Tacto: Pericia para decir lo que debe decirse sin ofender.

6) Conocimiento: La comunicación de información o conocimiento de la empresa y el servicio.

7) Competencia: Habilidad y capacidad para realizar una tarea con efectividad.

8) Empatía: Identificación emocional o intelectual con otras personas.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE**

### **a. PROPIEDAD**

“Los clientes compran uso, actividad o disponibilidad del servicio, más que las propiedades del producto en sí; este debe de ser personalizado y calificado de acuerdo a como lo percibe. El receptor de la calidad del servicio no es objetivo, tan sólo tiene percepción inmensamente personal de cómo se le brindó el servicio.

### **b. CONTACTO DIRECTO**

Se da entre el prestador del servicio y el cliente limitado solo por el contacto con los canales de comunicación, este requiere constantemente de contacto humano, no se puede poner en un estante, pues es una prestación inmediata y concreta, como un saludo verbal acompañado de una sonrisa.

### **c. PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL CLIENTE**

Participa en el proceso de producción de prestación del servicio, no sólo como consumidor, sino que el cliente ve, inspecciona y califica los servicios en el mismo momento en que los recibe.

Las características del servicio al cliente se traduce en una herramienta que fue presentada por Karl Albrech y la denominó el Triángulo del Servicio al Cliente.

## **TRIÁNGULO DEL SERVICIO AL CLIENTE**

El servicio se ve corrientemente en una forma plana, en la cual la relación se produce entre el cliente y el personal de línea frontal, entendiéndose por este último las personas que prestan el servicio en relación directa e inmediata con el cliente.

Para la mayoría de los escritores del tema servicio, esta es una labor delegada al personal de línea frontal. Se supone que en ellos recae el mayor peso del servicio al cliente. Esta es una forma sencilla de ignorar el fondo del asunto, dejando de considerar otros elementos que componen el servicio.

Para Karl Albrech, el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. Para describirlo ideó el triángulo del servicio.

Lo particular de este concepto es concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.



Fuente: <http://www.google.com/imgres?imgurl=http://www.monografias.com/trabajos51/departamento-atencion->

Resulta evidente que si no existe una Estrategia del Servicio, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione. Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No puede existir fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual.

Una **estrategia** debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente.

En la parte superior del triángulo está la **Estrategia de Servicio**, la cual está determinada por la enunciación de Estándares de Servicio y la Descripción de Funciones del Personal de Servicio. Los estándares de servicios y la descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados.

[http://www.mercadeo.com/01\\_admsrv.html](http://www.mercadeo.com/01_admsrv.html)

Por "**sistemas**" en este caso se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros muchos. Como conocemos muy bien, cada día se incorporan nuevos artefactos digitalizados inteligentes y dada la constante reducción de costo de las tecnologías, esto se incrementará en el futuro.

La realización del servicio y los sistemas de operación, es decir, los procedimientos, los mecanismos y el flujo de actividades son necesarias para la prestación del servicio. Cada uno de los pasos de la prestación y

flujo de actividades para el servicio que experimenta el cliente, proporcionará evidencias para juzgar el servicio”.

El lado derecho del triángulo representa la gente que da los servicios. Esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente, y el personal gerencial, que supervisa la entera operación de servicio.

Una organización de servicio óptima motiva, entrena y ayuda a ese personal que da servicio para mantenerse alerta y atender las necesidades del cliente. El personal de primera línea efectivo es capaz de enfocar su atención en el cliente, adaptándose a la situación del mismo, su marco de referencia y sus necesidades. Esto lleva a un nivel de respuesta y atención que ayuda al cliente a determinar en su mente, que el servicio dado es de calidad superior.

[http://www.mercadeo.com/01\\_admsrv.html](http://www.mercadeo.com/01_admsrv.html)

Las **personas** son todos los seres humanos que participan en la entrega del servicio y que influyen en las percepciones del comprador, a saber: el personal de la compañía, el cliente y los otros clientes que se encuentran en el ambiente del servicio”.

Las personas que participan en la prestación del servicio transmiten ciertos mensajes al cliente en relación con la calidad del servicio. Es por ello, que las percepciones del cliente acerca del servicio se ven influidas por la forma como estas personas se visten, su apariencia física, sus actitudes y comportamientos, el prestador del servicio o la persona de contacto, suelen ser muy importantes.

Este sistema debe ser amigable al cliente. Debe ser de entrega de servicio que respalda al personal, Tiene que estar adaptado a servir al cliente y no a la organización. Las facilidades físicas, políticas, procedimientos, métodos, estándares de servicios, sistema de cómputo

(incluido puntos de venta) y el sistema de comunicaciones debe decir fuerte y claro al cliente: "**este sistema está aquí para ajustarse a sus necesidades.**"

[http://www.mercadeo.com/01\\_admsrv.html](http://www.mercadeo.com/01_admsrv.html)

El cliente es El cliente, es el protagonista de la acción comercial. Dar una buena respuesta a sus demandas y resolver cualquier tipo de sugerencia o propuesta es imprescindible. El cliente es, por muchos motivos, la razón de existencia y garantía de futuro de la empresa.

**Para los negocios, el cliente es aquel individuo que, mediante una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera).** Un cliente es sinónimo de comprador o de consumidor y se los clasifica en activos e inactivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra, satisfecho o insatisfecho, y según si son potenciales. El vendedor o encargado de marketing debe asegurarse de tomar en cuenta tanto las necesidades como las expectativas de cada cliente.

## **5.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO**

### **5.7.1. Plan de mejoramiento de la calidad aplicando el Triángulo del Servicio**

#### **Objetivo**

Definir el plan de mejoramiento de la calidad de los servicios que permita dar a conocer los atributos de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.

## **Estrategia**

Desarrollar un plan de mejoramiento de la calidad en el servicio analizando cada uno de los elementos del triángulo del servicio para alcanzar una buena imagen institucional.

## **Acción**

Implementar un plan de mejoramiento de la calidad dirigida a los usuarios de la Dependencia, con el propósito de incentivar, informar, persuadir y recordar la existencia de la misma y sobre todo alcanzar la calidad en el servicio.

### **5.7.2. Contenido del Plan de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio**

#### ***5.7.2.1.- Identificación de los elementos que conforman el triángulo del servicio***

##### **a) PRIMER ELEMENTO .- El cliente/usuario**

El usuario que acude a la Biblioteca viene buscando información y son de dos tipos potenciales y reales:

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica tiene como clientes potenciales, a los estudiantes de la Facultad que acuden permanentemente a Biblioteca con el fin de ser atendidos en áreas de su especialización.

Clientes potenciales son aquellos que necesitan información en áreas especializadas que maneja la dependencia para ser atendidos y que esta debería esforzarse por captarlos.

En el siguiente cuadro se propone el nivel de usuario que aspira atender la Biblioteca en estudio, identificando el nivel de información requerida y el manejo de la misma.

CUADRO Nro. 2

**CATEGORIA DE USUARIOS  
DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE  
INGENIERIA CIVIL Y MECANICA**

<b>CATEGORIA DE USUARIOS</b>	<b>USO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CARACTERISTICAS DE LA INFORMACION REQUERIDA</b>
Profesores divulgadores	Transferencia cognoscitiva	<b>Integral- sistémica</b> parte de la idea de formar al usuario en lo intelectual, humano, social y profesional.
Estudiantes: nivel medio, universitario, post-grado	Educación y aprendizaje	<b>Complementaria-sistémica;</b> perfecciona el conocimiento
Investigadores	Creación de nuevo conocimiento	<b>precisa-actualidad</b> , necesidad de información concreta y de actualidad
Asesores, planificadores	Toma de decisiones	<b>Precisa-actualidad;</b> información de revistas especializadas, últimos
INGENIEROS CIVILES	Producción	<b>Específica-precisa;</b> información concreta, exacta, temas concretos
Ciudadanos	Orientación (ante el exceso o escasez de información)	<b>Multi-disciplinaria</b> , información en muy distintas áreas del conocimiento
<p>Tanto el uso de la información como las características de ésta, no son excluyentes, solamente se ha destacado para cada categoría de usuario la modalidad rectora de uso y sus características, estas últimas han de ser consideradas para seleccionar las fuentes de información y diseñar los servicios de información a la medida las necesidades y requerimientos, que exige el cliente Esta clasificación se lo ha realizado en la Biblioteca de la Facultad en función de la cantidad de títulos consultados, fuentes citadas en los trabajos y tipo de información de consulta.</p>		

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

## **SEGUNDO ELEMENTO .- Estrategia del Servicio**

La estrategia en el Servicio, está determinada por la enunciación del servicio, estándares para el servicio y la administración para el servicio. Para establecer las estrategias del servicio en la Unidad en estudio se utiliza una hoja de verificación.

**CUADRO Nro. 3**

<b>ESTRATEGIAS PARA EL SERVICIO</b>			
<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL Y MECANICA</b>			
	<b>CUMPLE</b>		
<b>SERVICIOS</b>	Alta	Media	Bajo
Bibliografías	x		
Referencias	x		
Préstamo bibliotecario	x		
Extensión bibliotecaria			x
Desarrollo de encuentros científico técnicos			x
Informatización servicios de la Biblioteca		x	
Cumple el horario	x		
Internet: accesibilidad, número suficiente de ordenadores		x	
Préstamo Interbibliotecario			x
Fondos bibliográficos: accesibilidad, calidad, cantidad		x	
Dispone de un sistema antirrobo	x		
Reprografía			x
Cuenta con encuadernador para mantención de colecciones			x
<b>COLECCIONES</b>			
Libros	x		
Tesis	x		
Periódicos	x		
Publicaciones periódicas	x		
Obras de consulta y referencia	x		
Literatura general	x		
Libros y material monográfico	x		
Tesis doctorales			x
Cumple la norma de número de libros por estudiante		x	
<b>ADMINISTRACION, ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>			
Dispone de un Manual de Procesos			x
Dispone de un Manual de Funciones			x
Dispone del Reglamento de Bibliotecas			x
Ha realizado un diagnóstico de situación de la Biblioteca		x	
Presupuesto anual aprobado		x	

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

**b) TERCER ELEMENTO.- El sistema**

Por "sistemas" se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos. Se diseña igualmente una hoja de verificación para definir estos elementos en la Biblioteca en estudio.

**CUADRO Nro. 4**

<b>SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMATICOS</b>			
<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL Y MECANICA</b>			
	CUMPLE		
	Alta	Media	Bajo
<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			
Servicio de consulta al catálogo informatizado de libros			x
Registro informatizado de lectores			x
Servicio informatizado de préstamos de libros			x
Desarrollo del sitio web de la Biblioteca de la Facultad			x
Disponer de sistemas de comunicación alternativa que facilite información			x
<b>HERRAMIENTAS DE ACCESO A LA COLECCIÓN</b>			
Bases de Datos propias	x		
Capacitación de usuarios en el manejo del catálogo informatizado de libros		x	
Participación en consorcios de bibliotecas	x		
Cuenta ordenadores exclusivo para manejo de base de datos			x
Dípticos, trípticos, banner, rotulo, separadores de hojas			x
Catálogos			x
Formación de usuarios		x	
<b>INFRAESTRUCTURA EDILICIA, MOBILIARIO Y SEÑALIZACIÓN</b>			
Espacio físico suficiente		x	
Distribución del espacio físico		x	
La iluminación: luz natural e iluminación individual	x		
La climatización y aireación		x	
Decoración		x	
Mobiliario moderno y cómodo		x	
Existe suficientes mesa		x	
Las señales y paneles informativos son fácilmente localizables.		x	
Los colores y símbolos se utilizan de acuerdo a códigos normalizadas.			x
Mostradores de recepción, y estantería accesibles.	x		
El mobiliario deberá ser polivalente, especialmente a una persona con movilidad reducida		x	
Las dimensiones y la distribución del mobiliario en las salas deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida			x
La colocación de los documentos debe facilitar que los usuarios los puedan visualizarlos y alcanzarlos.	x		

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

#### D. CUARTO ELEMENTO.- Las Personas

Las personas son todos los seres humanos que participan en la entrega del servicio, en este caso dos Bibliotecarias que trabajan en la Unidad de Información.

**CUADRO Nro. 5**

<b>EL PERSONAL</b>			
<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL Y MECANICA</b>			
	<b>CUMPLE</b>		
	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Bajo</b>
El recursos humanos con formación técnica	x		
Capacitación del personal de la Biblioteca en el manejo de los catálogos informatizados,	x		
Profesionalidad del personal: en trato, atención y colaboración al usuario	x		
La biblioteca debe tener una política de atención al cliente positiva y todo el personal debe tener una formación elemental sobre cómo tratar a las personas .	x		
El bibliotecario tiene formación y orientación en la búsqueda de la información	x		

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

#### **5.7.2.2. Analizar los resultados para buscar oportunidades de mejora**

**CUADRO Nro. 6**

<b>CUADRO RESUMEN DE ITEMS IDENTIFICADAS COMO FACTORES PARA MEJORAR</b>			
<b>SERVICIOS</b>	Alta	Media	Bajo
Extensión bibliotecaria			x
Desarrollo de encuentros científico técnicos			x
Informatización servicios de la Biblioteca		x	
Internet: accesibilidad, número suficiente de ordenadores		x	
Préstamo Interbibliotecario			x
Fondos bibliográficos: accesibilidad, calidad, cantidad		x	
Reprografía			x
Cuenta con encuadernador para mantención de colecciones			x
<b>COLECCIONES</b>			
Tesis doctorales			x
Cumple la norma de número de libros por estudiante		x	
<b>ADMINISTRACION, ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>			
Dispone de un Manual de Procesos			x
Dispone de un Manual de Funciones			x
Dispone del Reglamento de Bibliotecas			x
Ha realizado un diagnóstico de situación de la Biblioteca		x	
Presupuesto anual aprobado		x	
<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			
Servicio de consulta al catálogo informatizado de libros			x
Registro informatizado de lectores			x
Servicio informatizado de préstamos de libros			x
Desarrollo del sitio web de la Biblioteca de la Facultad			x
Disponer de sistemas de comunicación alternativa que facilite información			x
<b>HERRAMIENTAS DE ACCESO A LA COLECCIÓN</b>			
Capacitación de usuarios en el manejo del catálogo informatizado de libros		x	
Cuenta ordenadores exclusivo para manejo de base de datos			x
Dípticos, trípticos, banner, rotulo, separadores de hojas			x
Catálogos			x
Formación de usuarios		x	
<b>INFRAESTRUCTURA EDILICIA, MOBILIARIO Y SEÑALIZACIÓN</b>			
Espacio físico suficiente		x	
Distribución del espacio físico		x	
La climatización y aireación		x	
Decoración		x	
Mobiliario moderno y cómodo		x	
Existe suficientes mesa		x	
Las señales y paneles informativos son fácilmente localizables		x	
Los colores y símbolos se utilizan de acuerdo a códigos normalizadas.			x
El mobiliario deberá ser polivalente, especialmente a una persona con movilidad reducida		x	
Las dimensiones y la distribución del mobiliario en las salas deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida			x

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

### 5.7.2.3 **Lineamientos para la Mejorar el Servicio en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica**

Se presenta a continuación una propuesta de mejora de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica en los aspectos estudiados como son: Servicios, Administración, Gestión y Procesos, Infraestructura Tecnológica, Infraestructura edilicia y mobiliario y por último el acceso al fondo bibliográfico.

#### CUADRO Nro. 7

#### Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de los servicios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica

Aspecto evaluado	Debilidades	PROPUESTA DE MEJORA	
		Objetivos	Acciones
<b>SERVICIOS</b>	Número insuficiente de computadores	Ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las necesidad de los cliente	Solicitar a la Alta Dirección la adquisición de por lo menos cinco ordenadores
	Carencia del Servicio de Préstamo Interbibliotecario		Realizar convenios con otras biblioteca para crear este servicio
	Fondos bibliográficos: accesibilidad, calidad, cantidad		Reubicar la colección, para distinguir a distancia el contenido del fondo
	Carencia del servicio de Reprografía		Comprar una fotocopidora para uso exclusivos de los usuarios de la biblioteca
	No Cuenta con encuadernador para mantención de colecciones		Capacitar al personal para que en tiempo de vacaciones de los usuarios participen en el mantenimiento de la colección
	No cumple la norma de número de libros por estudiante		Proponer a la Alta Dirección nuevas adquisiciones de material bibliográfico, audiovisuales en formato CD para aumento de colecciones

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

## CUADRO Nro. 8

### Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de la Administración, Organización, Procesos e Infraestructura Tecnológica de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica

Aspecto evaluado	Debilidades	PROPUESTA DE MEJORA	
		Objetivos	Acciones
<b>ADMINISTRACION, ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>	No existe un diagnóstico de situación de la Biblioteca	Elaborar un manual administrativos que permitan el buen funcionamiento de la Biblioteca	Formular la misión, visión, objetivos, principios, política de calidad, valores corporativos
	Carece de un Reglamento de Bibliotecas		Desarrollar un manual de procedimientos y documentación de procesos
	Carece de un Manual de Funciones		Formulación de reglamentos para prestamo interno y externo de biblioteca
	Carece de un Manual de Procesos		Formulación de reglamentos para el uso de computadores e internet
<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</b>	No existe sitio web de la Biblioteca de la Facultad	Proporcionar herramientas tecnológicas para anticipar y satisfacer las expectativas de nuestros usuarios	Solicitar al Administrador del Sistema de la Facultad el diseño de la Página WEB
	No disponer de sistemas de comunicación alternativa que facilite información con usuarios		
	No Servicio de consulta al catálogo informatizado de libros		A través de redes sociales mantener información con los usuarios
	No lleva registro informatizado de lectores		
	No Servicio informatizado de préstamos de libros		
	Carece de un Presupuesto anual aprobado		

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

**CUADRO Nro. 9**

**Herramientas de Acceso, Difusión de la Colección y la Infraestructura Edificia y Mobiliario de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica**

Aspecto evaluado	Debilidades	PROPUESTA DE MEJORA		
		Objetivos	Acciones	
<b>HERRAMIENTAS DE ACCESO y DIFUSION DE LA COLECCIÓN</b>	No existe capacitación de usuarios en el manejo del catálogo informatizado de libros	Promocionar y dar a conocer los servicios bibliotecarios	Elaborar calendario de trabajo para capacitar a todos los estudiantes de la facultad en el manejo de catálogos	
	Carece de publicidad para promocionar los servicios bibliotecarios como: Dúpticos, trípticos, banner, rótulo, separadores de hojas. Etc.			
	Carece de Catálogos			Imprimir 2000 trípticos para difundir los servicios bibliotecarios
	No existe política de Formación de usuarios			Redistribuir espacio físico para acceder con mayor facilidad al fondo bibliográfico
	Las señales y paneles informativos son fácilmente localizables.			Ubicar el mobiliario en el sitio acorde por facilidad de acceso,
	Los colores y símbolos se utilizan de acuerdo a códigos			
<b>INFRAESTRUCTURA EDIFICIA Y MOBILIARIO</b>	Distribución del espacio físico	Hacer de la Biblioteca un lugar accesible y fácil de usar	Redistribuir el espacio físico de tal manera que puedan ingresar minusválidos	
	La climatización y aireación			
	Mobiliario moderno y cómodo			
	El mobiliario deberá ser polivalente, especialmente a una persona con movilidad reducida			Adquisición de extractores de aire y aire acondicionado
	Las dimensiones y la distribución del mobiliario en las salas deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida			Adquisición de mobiliario ajustable a las necesidades del cliente

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

**CUADRO Nro. 10**

<b>PROYECTO DE MEJORA PARA LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>															
OBJETIVO: Mejorar y ampliar los canales y mecanismos de comunicación y difusión de los servicios bibliotecarios															
<b>QUÉ</b> <b>Actividad</b>	<b>CÓMO</b> <b>Acciones</b>	<b>QUIÉN</b> <b>Responsable</b>	<b>2011</b>								<b>PRESUPUESTO</b>			<b>BENEFICIOS</b>	
			<b>MAYO</b>				<b>JUNIO</b>				<b>CANT.</b>	<b>c/u</b>	<b>TOTAL</b>		
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>					
Emprender un proyecto de difusión de los servicios bibliotecarios para conocimiento de los usuarios	Actualización de la página Web de la Facultad, en donde la Biblioteca tenga su espacio	Dpto. Informática													Optimizar el uso de los servicios bibliotecarios y alcanzar satisfacción de las necesidades de información en los usuarios
	Mejora de carteleras y afiches con información y noticias de la Biblioteca	Bibliotecaria													
	Planificación y realización de visitas a la Biblioteca para alumnos que ingresan a los primeros semestres	Bibliotecaria													
	Asesoramiento y asistencia permanente a los usuarios como modalidad de capacitación informal	Bibliotecaria													
	Impresión de trípticos informativos	Decano										2000	0,20	400,00	

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

CUADRO Nro. 11

PROYECTO DE MEJORA PARA INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO														
OBJETIVO: Mejorar y ampliar el espacio físico y mobiliario de la Biblioteca para brindar comodidad a los usuarios														
QUÉ	CÓMO	QUIÉN	2011								PRESUPUESTO			BENEFICIOS
			JUNIO				JULIO				CANT.	c/u	TOTAL	
			1	2	3	4	1	2	3	4				
Actividad	Acciones	Responsable												
Acondicionar el mobiliario y espacio físico para satisfacer al usuario	Optimizar el espacio físico redistribuyendo mesas, sillas y estanterías, para colecciones y usuarios	Bibliotecaria												
	Procurar la ampliación de espacio físico para sala de lectura	Bibliotecaria												
	Procurar la adquisición de mobiliario ajustable a las necesidades del usuario	Bibliotecaria									10	2500		
	Adquirir un extractor de aire	Decano									1	3500	3500	

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

**CUADRO Nro. 12**

<b>PROYECTO DE MEJORA PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>											
<b>OBJETIVO:</b> Formar recursos humanos en el uso eficiente de las fuentes de información, uso de tecnologías y calidad en el servicio											
<b>QUÉ</b>	<b>CÓMO</b>	<b>QUIÉN</b>	<b>2011</b>				<b>PRESUPUESTO</b>			<b>BENEFICIOS</b>	
			<b>AGOSTO</b>				<b>CANT.</b>	<b>c/u</b>	<b>TOTAL</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>					
Mejorar los conocimientos del personal de la Biblioteca y promover la incorporación paulatina de personal calificado	Promover la capacitación del personal "en servicio al usuario"	Decano						2	150,00	300,00	Obtener conocimientos actualizados para mejorar el desempeño y brindar un mejor servicio al usuario
	Planificar y realizar talleres internos de capacitación para los bibliotecarios de la UTA	RRHH									
	Evaluar al personal con respecto a niveles de satisfacción del usuario a través de encuestas	Decano									
	Promover la incorporación paulatina de personal calificado	Decano									

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

CUADRO Nro. 13

PROYECTO DE MEJORA PARA MANTENIMIENTO, EXPURGO, CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE COLECCIONES														
OBJETIVO: Mantener, expurgar, conservar y preservar colecciones														
QUÉ	CÓMO	QUIÉN	2011								PRESUPUESTO			BENEFICIOS
			JULIO				AGOSTO				CANT.	c/u	TOTAL	
			1	2	3	4	1	2	3	4				
Actividad	Acciones	Responsable												
Mejorar la calidad y eficiencia de las colecciones y encontrar un mecanismo para siempre mantenerlas actualizadas y en perfectas condiciones	Establecimiento de una política de desarrollo y gestión de colecciones que incluya los criterios para selección, adquisición, evaluación, expurgo, conservación y preservación de las mismas	Bibliotecaria												
	Evaluación del fondo bibliográfico existente y de su adecuación a las necesidades de los usuarios, a través de estudios de su uso, pertinencia temáticas, obsolescencia y opinión de expertos	Bibliotecaria												
	Autorizar la capacitación del Personal de biblioteca en el mantenimiento, expurgo, conservación y preservación de colecciones, para que sean ellos quienes participen en el mantenimiento de la colección	Decano									2	150,00	300,00	

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

CUADRO Nro. 14

PROYECTO DE MEJORA PARA ALCANZAR LA CALIDAD DE LAS COLECCIONES												
OBJETIVO: Mejorar la calidad de las colecciones conforme a las necesidades de información de la comunidad académica y científica de la Facultad												
QUÉ	CÓMO	QUIÉN	2011				PRESUPUESTO			BENEFICIOS		
			SEPTIEMBRE		OCTUBRE		CANT.	c/u	TOTAL			
Actividad	Acciones	Responsable			1	2				3	4	
Proponer a las Autoridades nuevas adquisiciones de material bibliográfico, audiovisuales en formato CD para ampliar la base de datos y material de apoyo para los usuarios	Recopilar necesidades bibliográficas de los usuarios	Bibliotecaria										
	Pedir listado de bibliografías a Proveedores	Bibliotecaria										
	Elaborar listado de peticiones	Bibliotecaria										
	Informar necesidades a las autoridades	Bibliotecaria										
	Pedir adquisiciones al Dpto. Financiero	Decano								50	60,00	3.000,00
	Recepción de libros	Bibliotecaria										

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

CUADRO Nro. 15

PROYECTO DE MEJORA PARA SERVICIO DE REPROGRAFÍA														
OBJETIVO: Crear el servicio de reprografía en la Biblioteca para optimizar el tiempo de los usuarios														
												PRESUPUESTO		BENEFICIOS
QUÉ	CÓMO	QUIÉN	2011											
Actividad	Acciones	Responsable	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				CANT.	c/u	TOTAL	
			1	2	3	4	1	2	3	4				
Comprar una fotocopidora para uso exclusivo de los usuarios de la biblioteca	Elaborar informe de necesidades	Bibliotecaria												
	Realizar el pedido al Decano	Bibliotecaria												
	Revisa presupuesto	Decano												
	Pedido de cotizaciones	Cotizaciones										1	3000.00	3.000.00
	Realizar compra	Financiero												
	Recepción en biblioteca	Bibliotecaria												

Facilitar a los usuarios el acceso a la información.

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

CUADRO Nro. 16

PROYECTO DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA														
OBJETIVO: Actualizar e incrementar equipo informático para mejorar el servicio tecnológico de la Biblioteca														
QUÉ	CÓMO	QUIÉN	2011								PRESUPUESTO			BENEFICIOS
			SEPTIEMBRE				OCTUBRE							
			1	2	3	4	1	2	3	4	CANT.	c/u	TOTAL	
Mejorar la infraestructura tecnológica de la Biblioteca, con la adquisición y mantenimiento de equipos de cómputo	Incorporación de programa de gestión de bibliotecas y ofimática, en función de los requerimientos de la biblioteca	Dpto. Informática												
	Optimización de la red interna (red local)	Dpto. Informática												
	Ampliación de los puntos de conexión a Internet en Biblioteca	Dpto. Informática												
	Elaborar informe de necesidades para el incremento de por lo menos 5 computadores	Bibliotecaria									5	1000.00	5.000.00	

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

### 5.7.3. Presupuesto

CUADRO Nro. 17

#### PRESUPUESTO DE LOS GASTOS DE OPERACIÓN

<b>MEJORA DEL SERVICIO</b>	<b>CANTIDA D</b>	<b>\$ Valor Unitario</b>	<b>\$ Valor Total</b>
Solicitar a las Autoridades la adquisición de por lo menos cinco ordenadores	5	1.000,00	5.000,00
Comprar una fotocopiadora para uso exclusivos de los usuarios de la biblioteca	1	3000	3.000,00
Capacitar al personal para que en tiempo de vacaciones de los usuarios participen en el	2	300	600,00
Proponer a las Autoridades nuevas adquisiciones de material bibliográfico, audiovisuales en formato CD para aumento de colecciones (ANUALMENTE)		3000	3.000,00
Imprimir 2000 tripticos para difundir los servicios bibliotecarios	2000	0,2	400,00
Adquisición de extractores de aire y aire acondicionado	2	500	1.000,00
Adquisición de mobiliario ajustable a las necesidades del cliente (MESAS Y SILLAS)	10	250	2.500,00
<b>TOTAL</b>			<b>15.500,00</b>

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

### 5.7.4. Implementación y Seguimiento

La implementación de acciones administrativas será en forma inmediata, aquellas que requieran de adquisiciones tendrán que esperar la asignación de recursos económicos y seguir el trámite pertinente a través del Departamento Financiero.

## CUADRO Nro. 18

### Cronograma del plan operativo

		AÑO 2011											
	ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT.						
1	Actualización de la Pag. Web de la Facultad en la que tenga su espacio la Biblioteca	■	■										
2	Mejora de carteleras y afiches con información y noticias de la Biblioteca	■											
3	Planificación y realización de visitas a la Biblioteca para alumnos que ingresan a los primeros semestres	■	■	■	■								
4	Asesoramiento y asistencia permanente a los usuarios como modalidad de capacitación informal	■	■	■	■								
5	Impresión de trípticos informativos			■									
6	Optimizar el espacio físico redistribuyendo mesas, sillas y estanterías, para colecciones y usuarios		■	■									
7	Procurar la ampliación de espacio físico para sala de lectura		■	■									
8	Procurar la adquisición de mobiliario ajustable a las necesidades del usuario		■	■									
9	Adquirir un extractor de aire		■	■	■								
10	Promover la capacitación del personal "en servicio al usuario"					■							
11	Planificar y realizar talleres internos de capacitación para los bibliotecarios de la UTA					■							
12	Evaluar al personal con respecto a niveles de satisfacción del usuario a través de encuestas					■	■						
13	Promover la incorporación paulatina de personal calificado					■	■						

		AÑO 2011						
ACTIVIDADES		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT.	
14	Establecimiento de una política de desarrollo y gestión de colecciones que incluya los criterios para selección, adquisición, evaluación, expurgo, conservación y preservación de las mismas							
15	Evaluación del fondo bibliográfico existente y de su adecuación a las necesidades de los usuarios, a través de estudios de su uso, pertinencia temáticas, obsolescencia y opinión de expertos							
16	Autoriza la capacitación al Personal de biblioteca en el mantenimiento, expurgo, conservación y preservación de colecciones, para que sean ellos quienes participen en el mantenimiento de la colección							
17	Recopilar necesidades bibliográficas de los usuarios							
18	Pedir listado de bibliografías a Proveedores							
19	Elaborar listado de peticiones							
20	Informar necesidades a las autoridades							
21	Pedir adquisiciones al Dpto. Financiero							
22	Recepción de libros							
23	Elaborar informe de necesidades							
24	Realizar el pedido al Decano							
25	Revisar presupuesto							
26	Pedido de cotizaciones							
27	Autorizar compra							
28	Recepción en biblioteca							
29	Incorporación de programa de gestión de bibliotecas y ofimática, en función de los requerimientos de la biblioteca							
30	Optimización de la red interna (red local)							
31	Ampliación de los puntos de conexión a Internet en Biblioteca							
32	Elaborar informe de necesidades para el incremento de por lo menos 5 computadores							

Elaborado: NARANJO, Carmen (2011)

## **5.8 ADMINISTRACIÓN**

Las encargadas de administrar la propuesta será el personal que labora en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, quienes se encargarán de revisar y analizar el plan de mejoramiento de servicios propuesto, el mismo que tiene como objetivo principal, generar mayor nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a sus instalaciones.

La administración mantendrá una gestión de control que se basará en una evaluación, que permita el fiel cumplimiento de cada una de las actividades.

## **5.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

Se aplicará la evaluación concurrente o en proceso pues se realizará a lo largo del desarrollo de la propuesta, de manera que sea flexible a la realización de cambios que permitirán dar una mejor atención a los clientes y la labor administrativa sea más dinámica.

## **BIBLIOGRAFIA:**

1. ALBRECHT, Karl. Revolución del Servicio. Bogotá: 3R Editores, 1999.
2. ARMAS, Sonia. La planeación estratégica como instrumento para mejorar la calidad del servicio en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Ambato. Tesis, 2003.
3. ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 128p.
4. BLÁZQUEZ VIEDMA, Marta y MEDINO MUÑOZ, Juan A. Atención al usuario en Bibliotecas. VII Encuentro de Bibliotecarios Municipales de Gran Canaria. Santa Brigida: Octubre del 2005.
5. BOLAÑOS BARRERA, Ricardo  
<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>  
Consultado en agosto 15 del 2010
6. Calidad en Biblioteca  
<http://www.sid.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/5servicios>  
Consultado en agosto 25 del 2010
7. CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw Hill, 1997.

8. CRISTOFANI, Alejandra. El comportamiento del usuario y la calidad de servicio en la biblioteca.

<http://www.google.com/search?hl=es&lr=&client=firefox>

Consultado en Julio 11 del 2010

9. DAVILA, Gregorio. Sistema automatizado para el control del servicio de préstamos. Caracas: Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, 2001.

10. DOMINGUEZ COLLINS, Humberto. El servicio invisible: Fundamento de un buen Servicio al Cliente. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006.

11. ESCALANTE VÁZQUEZ, Edgardo J. Análisis y mejoramiento de la calidad. México: Limusa, 2006.

12. ETCHEGARAY, José y BARRENA, Karmele. Calidad de servicio en la atención al usuario. España, Biblioteca Pública de Tafalla, 1997.

13. EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y control de la calidad; servicio al cliente. 7ª. ed. México, Cengage Learning, 2008.

14. HERRERA E., Luis; MEDINA F., Arnaldo y NARANJO L., Galo. Tutoría de la Investigación Científica. Ambato – Ecuador, 2008.

15. Introducción conceptos de calidad

<http://www.mgar.net/soc/isointro.htm>

Consultado en mayo 19 del 2010

16. KOTLER, Philip; BLOOM, Paul y HAYES, Thomas. El marketing de Servicios Profesionales. Ed. Paidós, 2004.

- 17.LAMARCA LAPUENTE, María Jesús. Hipertexto: El nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen. Madrid: 2009.
- 18.LOVELOCK, Christopher, TEYNOSO, Javier. Administración de servicios: Estrategias de márketing, operaciones y recursos humanos. México: Person, 2004.
- 19.MARIÑO, Hernando. Gerencia de la Calidad Total. Bogotá: Tercer Mundo, 1993.
- 20.MENDOZA BANDA, Rafael. La calidad en el servicio bibliotecario. México: (s.e), 2007
- 21.ORERA ORERA, Luisa. La Biblioteca Universitaria. Madrid: Síntesis, 2005.
- 22.Préstamo Interbibliotecario  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A9stamo\\_interbibliotecario](http://es.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A9stamo_interbibliotecario)  
Consultado en enero diciembre 12 del 2010
- 23.RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro y ESCOBAR BORRERO, Ricardo. Creatividad en el servicio: una estrategia competitiva para Latinoamérica. México: McGraw-Hill, 1996.
24. SANCHEZ CORTEZ, José Antonio. La importancia del desarrollo organizacional en una institución pública de educación superior.
25. SÁNCHEZ ESPINOZA, Roberto Gonzalo. Guía de consulta rápida en Mercadotecnia y Atención a Clientes. 2004.  
  
<http://www.mailxmail.com/curso-guia-consulta-rapida-mercadotecnia-atencion-clientes>
- 26.SÁNCHEZ VALTIERRA, Jesús Alberto. CALIDAD EN EL SERVICIO

<http://www.scribd.com/doc/15568020/Calidad-en-El-Servicio#>  
consultado en mayo 12 del 2010

27. SANDHUSEN L., Richard. Mercadotecnia. Ed. Continental, 2002.

28. Servicios a los usuarios

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_bibliotecas.pdf),

Consultado en noviembre 15 del 2010

29. SIEBOLD, Martin. Administración del servicio. 1997

[http://www.mercadeo.com/01\\_admsrv.html](http://www.mercadeo.com/01_admsrv.html) Consultado en  
diciembre 15 del 2010

30. SORIA, D. Calidad en el Servicio. Málaga: Vértice, 2006.

31. THOMPSON, James y CARR, Reg. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Pirámide, 1990.

32. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO. Módulo 7: Servicios a los usuarios. 2005.

33. Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey

<http://www.ruv.itesm.mx/portal/principal/e/cap/quienes>

Consultado en noviembre 15 del 2010

34. VARGAS, Gustavo A. Gestión de Calidad en Servicios. Instituto de Empresa, 22-11-2000.

35. VARGAS QUIÑONEZ, Martha Elena y ALDANA DE LA VEGA, Luzángela. Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2007.

- 36.VELASQUEZ M., Luis E. Elaboración de proyectos y Tesis de Posgrado: Guía Metodológica. Universidad Técnica de Ambato – Centro de Estudios de Posgrado CEPOS.
- 37.VELASQUEZ ZAPATA, Víctor Hugo. Módulo Virtual Gestión, Calidad y Servicios. Medellín: Tecnológico de Antioquía. 2008.  
<http://issuu.com/ngiraldo/docs/gestion>
- 38.VOGT, Hannelore. El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004-