

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TEMA:

“INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL DEL COLEGIO NACIONAL ABELARDO MONCAYO”

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

Autora: Ing. Marianela del Pilar Guacán Proaño

Director: Ing. MBA Santiago Peñaherrera Zambrano

Ambato – Ecuador

2012

Al Consejo de Posgrado de la UTA

Al tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL DEL COLEGIO NACIONAL ABELARDO MONCAYO”, presentado por la Ing. Marianela del Pilar Guacán Proaño y conformado por: Ing. MBA José Herrera Herrera, Ing. Mg. Jorge Jordán Vaca, Ing. MBA Irene Ulloa Núñez, Miembros del Tribunal; Ing. MBA Santiago Peñaherrera Zambrano, Director del Trabajo de Investigación y presidido por el Ingeniero Mg. Juan Garcés Chávez Presidente del Tribunal, Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS - UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

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

.....
Ing. MBA Santiago Peñaherrera Zambrano
Director de Trabajo de Investigación

.....
Ing. MBA José Herrera Herrera
Miembro del Tribunal

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

.....
Ing. MBA Irene Ulloa Núñez
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema, : “INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL DEL COLEGIO NACIONAL ABELARDO MONCAYO” nos corresponde exclusivamente a: Ing. Marianela del Pilar Guacán Proaño, autora y de Ing. MBA Santiago Peñaherrera Zambrano, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Marianela del Pilar Guacán Proaño
Autora

Ing. MBA Santiago Peñaherrera Zambrano
Director

DERECHO DE AUTOR

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

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

Ing. Marianela del Pilar Guacán Proaño

DEDICATORIA

A mis Padres:

Víctor y Clemencia

Por su infinito amor y sacrificio.

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha permitido culminar esta Especialización, a la Universidad Técnica de Ambato y al Centro de Estudios de Posgrado, a las Autoridades, a mis Maestros y Amigos, Amigas bibliotecarias que hice durante esta etapa de mi vida.

Al Ingeniero Santiago Peñaherrera Zambrano MBA, Director de la presente Tesis por sus observaciones oportunas.

Al Ingeniero Magíster José Herrera Herrera

Al Ingeniero Magíster Jorge Jordán

A la Ingeniera Magíster Irene Ulloa

Todos miembros del Tribunal Especialización en Bibliotecología y Documentación Universidad Técnica de Ambato; gracias por sus acertadas recomendaciones y aportes técnicos al presente trabajo de investigación.

Y de manera especial mi profundo agradecimiento a las Autoridades del Colegio Nacional Abelardo Moncayo, por su apoyo y compromiso con el presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

Contenido	Página
I. Página de Portada	i
II. Página de aprobación del tutor	ii
III. Autoría de la investigación	iii
IV. Aprobación del Tribunal de grado	iv
V. Derecho de Autor	v
VI. Dedicatoria	vi
VII. Agradecimiento	vii
VIII. Índice general de contenidos	viii
IX. Índice de cuadros, tablas, gráficos	
X. Resumen ejecutivo	
Introducción	1

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema de investigación	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis crítico.....	5
1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del problema	7
1.2.5. Preguntas directrices	8
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos específicos.....	10

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes investigativos	12
2.2. Fundamentación filosófica	17
2.3. Fundamentación legal	18
2.4. Categorías fundamentales	19
2.5. Hipótesis.....	20
2.6. Señalamiento de variables.....	20

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO	21
3.1. Enfoque de la investigación	21
3.2. Modalidad básica de la investigación	22
3.2.1. Investigación de campo	22
3.2.2. Investigación bibliográfica o documental	22
3.3. Nivel o tipo de investigación	23
3.3.1. Nivel de investigación exploratorio	23
3.3.2. Nivel de investigación descriptivo	23
3.3.3. Nivel de investigación explicativo	23
3.4. Población y muestra	24
3.4.1. Población	24
3.4.2. Muestra.....	24
3.5. Operacionalización de las variables	25
3.5.1. Formulación del Problema	25
3.5.2. Planteamiento de la hipótesis	25
3.5.3. Matriz de operacionalización de variables	26
3.6. Recolección de información.....	30
3.6.1. Técnicas e instrumentos básicos de recolección de información	31
3.7. Procesamiento de la información	31

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
4.1. Análisis de los resultados.....	33
4.1.1. Datos generales	33
4.1.2. Datos Específicos:	39
4.1.3. Medir nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Biblioteca.....	45
4.2. Verificación de hipótesis.....	73
4.2.1. Comprobación de hipótesis con estimador “z” Proceso:.....	74
4.2.2. Conclusión.....	76

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones.....	80
5.3. Resumen de demandas de servicios a ser propuestos para su innovación, mejoramiento e implementación.....	84
5.3.1. Servicios principales	84
5.3.2. Servicios complementarios	84

CAPITULO VI

6. PROPUESTA	86
6.1. Datos informativos.....	86
6.1.1. Título	86
6.1.2. Institución Ejecutora	86
6.1.3. Beneficiarios.....	87
6.1.4. Ubicación.	87
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	87
6.1.6. Equipo técnico responsable.....	87
6.1.7. Costo total del proyecto.....	87
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	88

6.3.	Justificación	88
6.4.	Objetivos	90
6.4.1.	General	90
6.4.2.	Específicos	90
6.5.	Análisis de factibilidad.....	91
6.5.1.	Política.....	91
6.5.2.	Socio – Cultural.....	91
6.5.3.	Tecnológica	92
6.5.4.	Organizacional	92
6.6.	Fundamentación científica - técnica	93
6.6.1.	Bibliotecología	93
6.6.2.	Definición de biblioteconomía	94
6.6.3.	Funciones de la Biblioteca	95
6.6.4.	Servicios de información.....	96
6.6.5.	Los usuarios.....	103
6.7.	Metodología	105
6.7.1.	Modelo Operativo de la Propuesta.....	105
6.7.2.	Proyecto.....	107
6.7.3.	Plan de mejora institucional Biblioteca Joaquín Sandoval	112
6.7.4.	Planificación para objetivos estratégicos	113
6.7.5.	Planificación del proyecto en matriz de marco lógico	116
6.8.	Administración de la propuesta.....	121
6.8.1.	Recursos	121
6.9.	Evaluación y control	129
6.9.1.	Matriz de monitoreo y evaluación.....	131

MATERIALES DE REFERENCIA

A.	Referencias bibliográficas.....	133
B.	Anexos	135

ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

CUADROS

CUADRO No. 1	Operacionalización variable independiente	26
CUADRO No. 2	Operacionalización variable dependiente	28
CUADRO No. 3	Recolección de información	30
CUADRO No. 4	Plan de mejora Biblioteca Joaquín Sandoval	112
CUADRO No. 5	Planificación para objetivos estratégicos	113
CUADRO No. 6	Planificación del proyecto en matriz de marco lógico	116

TABLAS

TABLA No. 1	Género	33
TABLA No. 2	Edad	35
TABLA No. 3	Nivel educativo	36
TABLA No. 4	Ocupación	38
TABLA No. 5	Frecuencia de uso de servicios	39
TABLA No. 6	Horario	41
TABLA No. 7	Razones de visita de usuarios	42
TABLA No. 8	Satisfacción de usuarios	44
TABLA No. 9	Conocimiento sobre servicios que ofrece la biblioteca	45
TABLA No. 10	Calificación ubicación de la biblioteca	47
TABLA No. 11	Señalética interna y externa de biblioteca	48
TABLA No. 12	Criterio sobre infraestructura de la sala de lectura	50
TABLA No. 13	Criterio sobre tamaño de la Biblioteca	51
TABLA No. 14	Mobiliario de la sala de lectura	53
TABLA No. 15	Ambiente de biblioteca	54
TABLA No. 16	Iluminación de la sala de lectura en la biblioteca	55
TABLA No. 17	Horario de atención de la biblioteca	57
TABLA No. 18	Servicio de hemeroteca	58
TABLA No. 19	Criterio sobre material bibliográfico	59
TABLA No. 20	Acceso a fondo bibliográfico	61
TABLA No. 21	Atención de personal de biblioteca	62
TABLA No. 22	Infraestructura informática	64
TABLA No. 23	Servicio de préstamo de libros	65
TABLA No. 24	Sistema informático de búsquedas bibliográficas	67
TABLA No. 25	Servicio de fotocopiado, escaneado e impresión	68
TABLA No. 26	Implementación de nuevos servicios	70
TABLA No. 27	Instalaciones	126

TABLA No. 28	Costo de mano de obra	126
TABLA No. 29	Equipos y materiales	127
TABLA No. 30	Financiamiento de la propuesta de la biblioteca	128
TABLA No. 31	Matriz de monitoreo y evaluación	131

GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1	Árbol de Problemas	6
GRÁFICO No. 2	Superordinación de variables	19
GRÁFICO No. 3	Sobre género de usuarios de biblioteca	34
GRÁFICO No. 4	Sobre edad de usuarios de biblioteca	35
GRÁFICO No. 5	Sobre nivel educativo de usuarios de biblioteca	37
GRÁFICO No. 6	Sobre ocupación de usuarios de biblioteca	38
GRÁFICO No. 7	Sobre frecuencia de uso de los servicios bibliotecarios	40
GRÁFICO No. 8	Horario en el que los usuarios utilizan la biblioteca	41
GRÁFICO No. 9	Razones por las que los usuarios visitan la biblioteca	43
GRÁFICO No. 10	Satisfacción de usuarios cuando acuden a la biblioteca	44
GRÁFICO No. 11	Conocimiento de los usuarios de los servicios que oferta la biblioteca	46
GRÁFICO No. 12	Calificación de usuarios sobre localización de la biblioteca	47
GRÁFICO No. 13	Calificación de la señalética interna y externa de la biblioteca	49
GRÁFICO No. 14	Calificación de la infraestructura de la sala de lectura	50
GRÁFICO No. 15	Criterio del usuario sobre el tamaño de la Biblioteca	52
GRÁFICO No. 16	Criterio sobre el mobiliario de la sala de lectura	53
GRÁFICO No. 17	Criterio del usuario sobre el ambiente (estudio e investigación)	54
GRÁFICO No. 18	Criterio del usuario sobre la iluminación sala de lectura	56
GRÁFICO No. 19	Satisfacción del usuario respecto al horario de atención	57
GRÁFICO No. 20	Criterio sobre el servicio de hemeroteca de la biblioteca	58
GRÁFICO No. 21	Criterio del usuario sobre el material bibliográfico	60
GRÁFICO No. 22	Forma de localización de títulos del fondo bibliográfico	61
GRÁFICO No. 23	Calificación sobre la calidad de atención	63
GRÁFICO No. 24	Criterio de satisfacción sobre la infraestructura informática	64
GRÁFICO No. 25	Criterio de satisfacción sobre el servicio de préstamo	66
GRÁFICO No. 26	Criterio del usuario sobre sistema informático	67
GRÁFICO No. 27	Criterio del usuario sobre servicio de reproducción	69
GRÁFICO No. 28	Criterio de usuarios sobre implementación de servicios de información	70
GRÁFICO No. 29	Organigrama estructural del Colegio Nacional Abelardo Monc	122
GRÁFICO No. 30	Organigrama estructural de la Biblioteca Joaquín Sandoval	123
GRÁFICO No. 31	Organigrama de posición de personal Biblioteca Joaquín Sandoval	124
GRÁFICO No. 32	Organigrama de funciones	125
GRÁFICO No. 32	Presentación de propuesta de innovación	143

RESUMEN EJECUTIVO

En un nuevo modelo de Biblioteca centrada en el usuario, la innovación también debe estar encaminada a satisfacerlo, captarlo y fidelizarlo. Esta innovación debe dirigirse hacia el desarrollo de nuevos servicios con valor agregado; en función de esta idea, se plantea realizar un estudio de la incidencia de los servicios de información que prestaría la Biblioteca Joaquín Sandoval y la satisfacción de usuarios, para dar una solución práctica a la implementación de servicios y productos bibliotecarios; para lograr la satisfacción de los usuarios sobre sus necesidades de información.

Se ha determinado que la problemática actual, son los limitados servicios de información que no satisfacen a los usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo; por consiguiente es de vital importancia implementar acciones encaminadas a la búsqueda de alternativas válidas para la mejora de los servicios institucionales; por lo tanto, el estudio determino que se debe:

Mejorar y adecuar las instalaciones de la Biblioteca Joaquín Sandoval dotándole del equipamiento requerido, y demás servicios para darles funcionalidad e integralidad a la unidad de información por cada área.

Implementar un sistema informático integral de administración bibliotecaria incorporando todos los sistemas de innovación tecnológica.

Actualizar e incrementar el fondo bibliográfico acorde a los avances científicos - tecnológicos y demandas de usuarios reales y potenciales.

Las Bibliotecas y su sistema de lectura e información, constituyen un servicio que garantiza que docentes, estudiantes y toda la comunidad tengan igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las fuentes del conocimiento y la cultura,

tradicionalmente estas bibliotecas han sido poco atendidas por las Autoridades ya sea por parte del Gobierno Central y sus Ministerios, la Institución en sí; así como también por el mismo profesional al frente de las mismas.

Por todo ello, la Biblioteca demanda de una reorientación, ya que los nuevos usuarios poseen nuevas necesidades de información. Es así que para cumplir con las expectativas y satisfacción de los mismos, no sólo bastará con conocer sus demandas, sino que deberemos poner en acción un plan que permita mejorar los servicios ya existentes o crear nuevos servicios que cubran sus demandas y/o sus necesidades de información.

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo, está comprometida con sus usuarios en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece. Para ello, se ha realizado un diagnóstico integral de la Biblioteca, cuya información ha permitido preparar una propuesta tendiente a la satisfacción de las demandas presentes y futuras de sus usuarios. La finalidad del presente trabajo de investigación es la de dar una visión completa de las condiciones de la Biblioteca y establecer un plan de actuación para mejorar la calidad de los servicios en la atención a los usuarios.

El presente trabajo está dirigido a las Autoridades Educativas a nivel Nacional en general y del Colegio Nacional Abelardo Moncayo en particular, de las que depende la Biblioteca Joaquín Sandoval, y de las que se requieren una voluntad política para innovar los servicios que oferta al momento la Biblioteca, y que concomitantemente tiene su incidencia en la Sociedad Anteña, la cual en el diagnóstico realizado cualifica como un excelente servicio puesto a disposición de la ciudadanía.

Este documento consta de seis partes:

En el primer capítulo se determina el problema de investigación. En el capítulo dos se establece el marco teórico y los antecedentes investigativos, en el tercero se fijan la metodología que se ha de utilizar para el presente trabajo. En el capítulo cuatro se realiza el análisis e interpretación de resultados. En el quinto capítulo constan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación. En el capítulo sexto se estructura la propuesta que consta de un plan de acción que va a permitir de acuerdo al estudio mejorar e innovar los servicios bibliotecarios.

Por último este trabajo, es un aporte personal desde mi profesionalización en la especialización de Bibliotecología y Documentación y contribuir en los procesos de desarrollo educativo e imagen Institucional así como el de demostrar mediante el mismo, el nivel de conocimientos adquiridos en la Universidad Técnica de Ambato con los cuales salimos a prestar mejores servicios a los ciudadanos/as a los cuales nos debemos como servidores públicos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Incidencia de los servicios de información y la satisfacción de usuarios en la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de servicios de información con valor agregado, en bibliotecas públicas de educación media, repercuten directamente en la subutilización de la biblioteca por parte de sus usuarios; ya que la demanda de información de los mismos, es esencialmente académica y una vez resuelta su consulta relacionada con su educación formal, la Biblioteca no posee más atractivo para ellos.

Hoy en día los servicios que se prestan en la gran mayoría de bibliotecas de educación media en la provincia de Imbabura, son básicamente de lectura y préstamo con un sistema de atención a usuarios de estantería cerrada.

El estudio se enfoca desde una visión de la problemática actual, sobre las condiciones de los servicios que oferta hoy en día la Biblioteca y la escasa asignación

de recursos por parte del Gobierno Central y el no contar con una legislación que respalde directamente a las Bibliotecas públicas de educación media, impide que las mismas cuenten con recursos para su mejoramiento y modernización mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, constituyéndose quizá en el principal problema por el que atraviesa el Colegio Nacional Abelardo Moncayo y en general todas las instituciones educativas de educación media del sector público, ya que no existen recursos para solventar las necesidades básicas de educación de la población estudiantil que permita su progreso y desarrollo.

1.2.1. Contextualización

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

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

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

En 1931 el gran bibliotecario indio Ranganathan formuló sus cinco leyes, que resumen a la perfección el espíritu de la moderna Biblioteconomía:

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

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

Las Bibliotecas en América latina a partir del Siglo XX paulatinamente han incorporado nuevos servicios de información a través de la planificación y gestión de la calidad buscando la satisfacción de necesidades de información, creando políticas nacionales a nivel Bibliotecario.

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

1.2.2. Análisis crítico

La inexistencia de nuevos o innovados servicios de información que presta actualmente la Biblioteca “Joaquín Sandoval” incide directamente en la satisfacción de los usuarios internos y externos; pues la infraestructura inadecuada, un mobiliario obsoleto son características que hacen del ambiente físico un lugar inapropiado para la lectura y la investigación provocando en los usuarios incomodidad y aglomeramiento y pocas facilidades y motivación para el disfrute de la lectura.

Otro de los aspectos importantes es el obstáculo al acceso de las fuentes de consulta generándose pérdida de tiempo y malestar en los usuarios, ya que al momento la Biblioteca no se encuentra automatizada, es decir el usuario desconoce los recursos bibliográficos con los que cuenta la misma.

En el cantón Antonio Ante pocos son los espacios culturales y de recreación, ya que la ciudad de Atuntaqui a través de sus autoridades se han empeñado en desarrollar estrategias y orientar sus esfuerzos a la promoción y difusión del área textil, olvidándose de crear o mejorar los espacios ya existentes; lo que induce de cierta forma a que niños y jóvenes subutilicen el tiempo libre hasta el punto de que haya un desconocimiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y como hacer un uso provechoso de ellas en su vida cotidiana.

La insuficiente asignación de recursos económicos es quizá una de las causas que han determinado serios problemas en el servicio que brinda la Biblioteca ya que no se han podido implementar nuevos procesos informativos, teniendo en plena era de la información mecanismos rutinarios y tradicionales lo que ha dado como resultado el desinterés por la lectura y la investigación y una subutilización de la biblioteca por parte de la población estudiantil del cantón Antonio Ante.

Árbol de Problemas

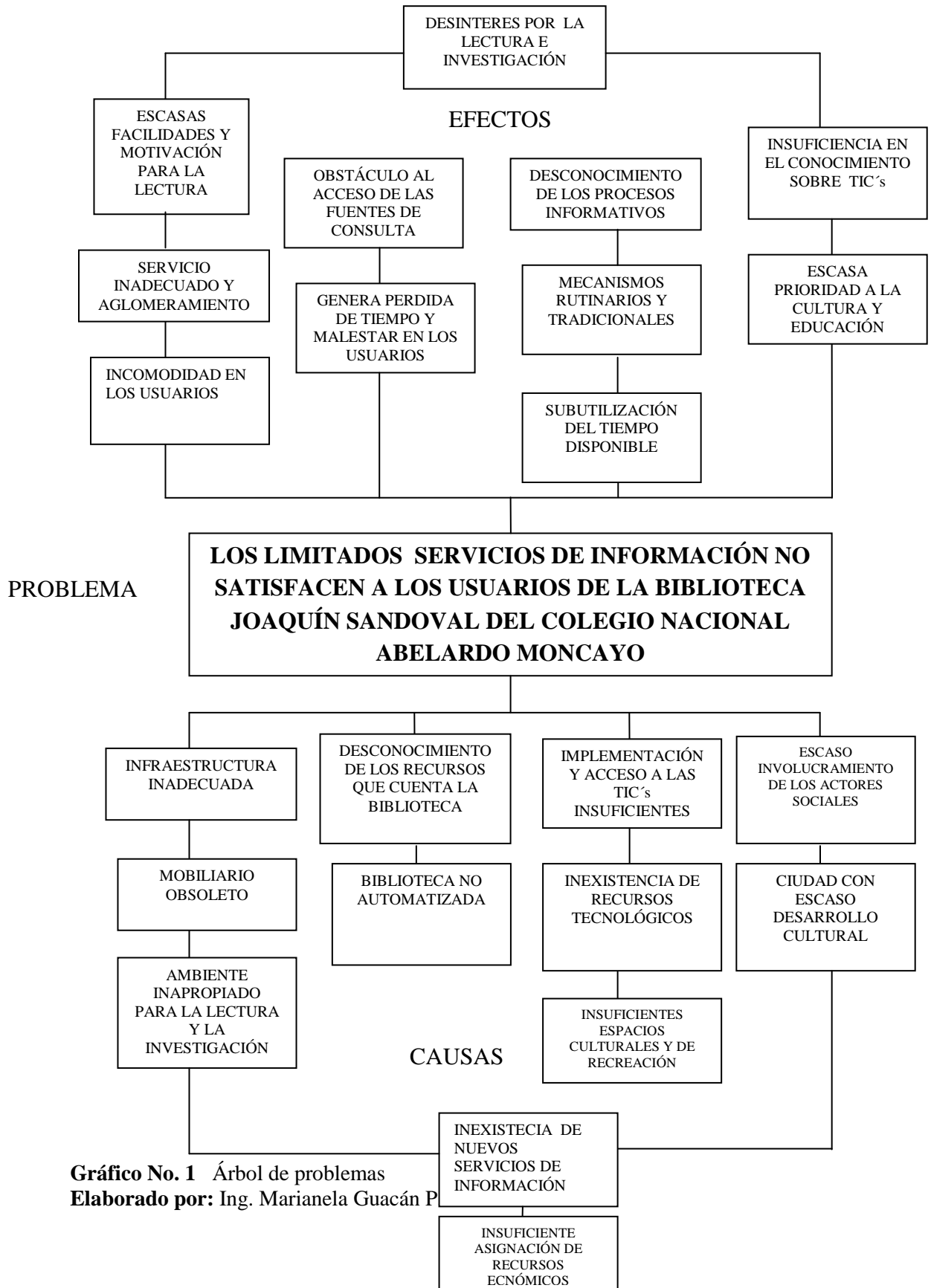


Gráfico No. 1 Árbol de problemas
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P

1.2.3. Prognosis

De mantenerse la Biblioteca en las actuales condiciones es decir; con una infraestructura inadecuada y la inexistencia de innovadores servicios de información, ésta tiende a quedarse como simple reservorio de libros; por eso la necesidad de crear nuevos servicios informativos y perfeccionar los ya existentes, cuyo objetivo sea el de facilitar la difusión y acceso al conocimiento.

La falta de políticas gubernamentales en el ámbito bibliotecario es otro de los factores que afectan directamente en el accionar de las mismas, es importante buscar espacios en el escenario político a través de la creación de leyes que estén enfocadas en mejorar la situación de las bibliotecas escolares públicas en el Ecuador.

De no existir un presupuesto que se asigne a las Bibliotecas directa y transparentemente, se corre el riesgo de seguir con espacios físicos y ambientes inapropiados para la lectura y la investigación.

La falta de visión del mismo bibliotecario y su no profesionalización repercute claramente en el desarrollo de las bibliotecas, pues depende del involucramiento de éste y de los actores sociales el progreso de los centros de información; es decir poder contar con áreas dedicadas a la cultura e investigación.

1.2.4. Formulación del problema

¿Qué tipo de servicios será indispensable implementar para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en la Biblioteca “Joaquín Sandoval” de la ciudad de Atuntaqui?

1.2.5. Preguntas directrices

- a. ¿Cuál es el diagnóstico integral de la Biblioteca Joaquín Sandoval?
- b. ¿Cuál es el grado de aceptación de los servicios de información y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval?
- c. ¿Qué expectativas tienen los usuarios de la Biblioteca sobre los servicios que ofrece actualmente?
- d. ¿Cuáles son los servicios adicionales que requiere se implemente en la Biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la misma?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

a. Conceptual

La presente investigación se enmarca dentro del:

Campo: Bibliotecología

Área: Gestión y Evaluación de Bibliotecas

Aspecto: Servicios de Información

b. Espacial

La investigación abarcará la siguiente área geográfica:

Provincia: Imbabura

Cantón: Antonio Ante

Ciudad: Atuntaqui

Dirección: Biblioteca Joaquín Sandoval calles Juan de Velasco y Río Amazonas.

c. Temporal

La presente investigación se realizará desde diciembre del año 2010 a Junio del año 2011.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción de los usuarios de la Biblioteca depende de la modernización de la misma, es decir; el mejoramiento de la infraestructura física a través de la distribución apropiada de los espacios con el que cuenta la Biblioteca así como su equipamiento, permitirá mejorar las actuales condiciones de lectura e investigación.

La implementación y/o incorporación de nuevos servicios y/o recursos de información harán que la Biblioteca “Joaquín Sandoval” este a la vanguardia de las nuevas necesidades de información de los usuarios de más de cincuenta instituciones educativas, investigadores y público en general que visitan diariamente la Biblioteca General del Plantel; lo que coadyuvará estratégicamente a impulsar la educación, la ciencia y la cultura en el cantón Antonio Ante.

La Biblioteca del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui, Centro Industrial de la Moda, en su afán por mejorar los servicios que brinda a sus usuarios y motivada por esta realidad y por la creciente demanda de los mismos; presenta el PROYECTO DE TESIS “INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL”, que cubrirá las necesidades actuales de los mismos, ampliará su imagen Institucional, prestigio y gama de servicios a nivel local.

Es importante por no decir urgente que las bibliotecas públicas implementen nuevos productos o servicios de información porque así lo exige el mundo de hoy, donde las tecnologías han cambiado drásticamente el nuevo rol que deben cumplir y asumir las Bibliotecas.

Los nuevos servicios deben buscar desarrollar una Unidad de Información más moderna, dinámica y competitiva contribuyendo al desarrollo local con servicios de calidad destinados a satisfacer las necesidades de usuarios internos y externos.

La necesidad de implementar nuevos servicios responde también a la urgencia de construir espacios para que todas las personas tengan acceso a la información participativa y equitativamente; por ello es importante que las Bibliotecas públicas aseguren condiciones ambientales propicias para la lectura y la investigación ya que las mismas están insertas en un mundo donde la información, los medios de transmisión, las herramientas habituales de trabajo y; lo más importante, los hábitos y las necesidades de los usuarios están cambiando constantemente.

Depende en definitiva, del bibliotecario, saber llevar adelante este proceso, ya que la percepción de los cambios de actitudes, comportamientos, y requerimientos sobre los nuevos servicios a ofrecer, será la pauta que irá marcando la evolución dinámica de la Bibliotecas públicas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Establecer los servicios que serán indispensables implementar para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en la Biblioteca Joaquín Sandoval.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Elaborar un diagnóstico integral de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
- b. Identificar el grado de aceptación de los servicios que ofrece la Biblioteca General del Plantel y el nivel de satisfacción de los usuarios de la misma.

- c. Determinar las expectativas de los usuarios de la Biblioteca sobre los servicios que ofrece.
- d. Analizar los servicios adicionales que requiere se incorpore en la Biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.
- e. Plantear un plan de implementación de nuevos servicios de información para la Biblioteca Joaquín Sandoval.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente trabajo se basa en investigaciones previas, que servirán como soporte en la investigación sobre la incidencia de los servicios que ofertan las bibliotecas públicas de educación media específicamente la Biblioteca “Joaquín Sandoval” de la ciudad de Atuntaqui y la satisfacción de usuarios; para lo cual se toma como referencia libros, tesis y revistas electrónicas de países como Europa, México, Argentina, Colombia y Chile con respecto al contenido a tratarse; debido a que en el contexto local en el que se desarrollará el tema a investigarse no existe estudios previos que sirvan como base y fundamento para la presente investigación.

Investigaciones realizadas referentes al tema:

1. GONZÁLEZ, MARIA. 2010. Una visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Departamento Comunicación Social y Ciencias de la Información. Europa. Universidad de Holguín, “Oscar Lucero Moya”. 21p. Disponible en:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm>

[Fecha de consulta: 28 de Noviembre de 2011]

El presente trabajo tiene como Objetivo General: Analizar la calidad como paradigma emergente en el desarrollo de las bibliotecas académicas y como Objetivos Específicos: Determinar los referentes teórico metodológicos del tema calidad en bibliotecas universitarias. Identificar algunos modelos de calidad válidos para la evaluación en bibliotecas universitarias. Valorar el papel de los CRAI como nuevo modelo de biblioteca universitaria y sus servicios. Analizar el papel de las bibliotecas universitarias y los profesionales de la información de cara a los nuevos modelos educativos.

La presente investigación llega a la siguiente conclusión:

La Educación superior está estableciendo nuevos paradigmas educativos y las Bibliotecas Universitarias deben poner todas sus capacidades en función de adaptarse a estos cambios, encaminados a lograr una mayor calidad en la formación de sus egresados.

Las Bibliotecas Universitarias, deben someterse a procesos de evaluación, acreditación y certificación de sus actividades, cumpliendo los estándares internacionales de calidad, en el logro de la eficiencia y eficacia de los servicios que oferta y en la gestión de los recursos que le son asignados. En este sentido, dentro del contexto Europeo, España es líder en los procesos de evaluación de Bibliotecas Universitarias y el modelo que más frecuentemente utilizan es el EFQM con sus adecuaciones en la Guía establecida por REBIUN.

Las Bibliotecas Universitarias deben convertirse al nuevo modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, sólo así podrán satisfacer los requerimientos actuales de toda la comunidad de usuarios que atienden. Para ello deberán asumir como filosofía de trabajo la gestión de la calidad de los servicios y productos que ofertan.

2. ASECIO BACA, G., CORTÉS MONTALVO, J. 2007. Bibliotecas, centros de información y medios de comunicación en la sociedad de la información.

Revista Latina de Comunicación Social [en línea]: [Fecha de consulta: 30 de Noviembre de 2010]

Disponible en:

<http://www.ull.es/publicaciones/latina/200710BacayCortes.htm>.

La presente propuesta tiene dos ideas principales: la primera consiste en tomar a las bibliotecas y centros de documentación de acceso público como enclaves, con la infraestructura necesaria para tener a disposición la información, y segundo, contar con una estrategia de medios, con formas imaginativas de hacer periodismo profesional, que propicien la instalación de hábitos sociales en el uso de estas.

La presente investigación llega a la siguiente conclusión:

El fortalecimiento en el desarrollo y fomento del uso de bibliotecas y Centros de Información, difundiendo y promoviendo ante la sociedad con tecnologías y estrategias correctas, extensas e imaginativas de comunicación, puede ser, bien utilizado y potenciado, el vehículo que permita reducir la brecha digital y el desnivel de conocimiento, brindando los elementos necesarios para que los individuos sean capaces de integrarse a la sociedad de la información, no sólo como parte de ella, sino como creadores de conocimientos los cuales, finalmente, están destinados a generar mayor investigación y desarrollo de tecnología en sus propios pueblos y para su beneficio social.

Entrelazar estos tres recursos con afanes educativos, promete la generación de sinergias con importantes repercusiones de beneficio social, particularmente para aquellos sectores de la sociedad que permanecen tradicionalmente marginados, o que llegan tarde, a las bondades de los adelantos tecnológicos, sobre todo aquellos referidos a la información y el conocimiento, que constituyen hoy por hoy, el eje y pilar fundamental del proceso de globalización.

3. PINTO MOLINA, MARIA., SUÁREZ, JUANA M. 2009. Recursos informativos sobre gestión de calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación. *Revista General de Información y Documentación* [en línea]: [Fecha de consulta: 03 de Diciembre de 2010]

Disponible en:

<http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9999120217A.PDF>.

El artículo trata la gestión de la calidad cuyos objetivos principales son el de: mantener la mejora de los productos y servicios bibliotecarios – documentales. Cada profesional de la información y su entorno es como una microempresa. Recibe información y documentación resultante del ciclo de producción original, que transforma mediante procesos técnicos en resultados (documentos secundarios) aptos para ser utilizados, aunque reconocemos que hay un cierto despilfarro en los procedimientos, que podrían ser mejorados y simplificados. De ahí la razón de ser de la calidad.

Suprimir las barreras entre los servicios. La calidad total implica calidad a todos los niveles: en la concepción de los productos, calidad de producción y sobre todo calidad del servicio que acompaña al producto.

La presente investigación parte de la base de que la calidad no es sólo un modo de gestión basado en un conjunto de técnicas y procedimientos, sino un valor humano, social, donde lo que interesa es la satisfacción por la obra bien hecha. Se ha transformado en una necesidad del sector informativo – documental de este nuevo milenio, pasando a ser más que un costo añadido un valor añadido al producto o servicio suministrado, convirtiéndose en un factor de ahorro que garantizaría la competitividad y la supervivencia de las unidades de información. En esta línea, tanto la satisfacción del usuario como la del bibliotecario/documentalista son considerados objetivos esenciales.

4. OMELLA, ESTER. 2007. Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: Propuestas para una mayor integración. Anales de documentación [en línea]: [Fecha de consulta: 03 de Diciembre de 2011]

Disponible en:

http://www.bnjm.cu/secciones/snbp/documentacion/informes/curso_guatemala/profesores/sandra_bedoya/Omella%202003.pdf

Este artículo trata del servicio de información a la comunidad desde sus orígenes en la década de los 70s en el contexto de los países angloamericanos, hasta la actualidad. Se hace especial hincapié en el modo en que se ha implementado en nuestra realidad bibliotecaria. Se presentan modalidades y propuestas de participación de la biblioteca pública con relación al servicio de información a la comunidad, desde una función de usuaria de la información local a su producción y difusión.

El artículo de la revista concluye que: Todos los estudios sobre la biblioteca pública, incluidas las nuevas pautas internacionales, apuntan con fuerza al papel de la biblioteca pública como ventana de información de todos los ciudadanos, incluida la información que se genera en su medio social y cultural más inmediato; también consideran la necesidad de que la biblioteca pública se adapte al entorno y a las necesidades de información y de lectura de los ciudadanos a quienes dirige sus servicios y que se integre en los canales de acceso a los ciudadanos a la información. Así pues, la información se diversifica en múltiples direcciones y se tiñe, en cada lugar, de la impronta de lo local mediante un proceso que no convierte lo general en local, sino que generaliza la localización de la cultura en un lugar próximo y acorde con los propios intereses y el propio entorno.

5. MINISTERIO DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE, COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. 2010. *“Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”* [en línea]. España: Libros pdf.

Disponible en:

http://www.senderos.gov.co/Recursos/documentos/pautas_servicios.pdf

[Fecha de consulta: 03 de Diciembre de 2011]

Este libro electrónico trata sobre la Biblioteca pública como espacio cultural, informativo, educativo y lúdico abierto a todos los sectores sociales en el que los libros han dejado de ser la única fuente de información.

El concepto tradicional de biblioteca pública como espacio casi exclusivo para estudiantes e investigadores, o como almacén de libros, ha sido sustituido por un nuevo concepto de biblioteca que ya es una realidad en muchos municipios españoles.

Concluye que al iniciar el tercer milenio, las bibliotecas públicas deben entenderse como centros proveedores de servicios y puntos de acceso a la información procedentes tanto de recursos propios como externos.

En la llamada sociedad de la información, las diferencias sociales también se manifiestan en la desigualdad de acceso a ésta. La Biblioteca pública, concebida como

un servicio básico y necesario, adquiere un papel predominante en lo que al equilibrio social y la igualdad de oportunidades en este ámbito se refiere.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta dentro del enfoque crítico propositivo en el que el mundo se encuentra en constante cambio, en evolución al igual que la vida humana; en este contexto el mundo bibliotecario también ha sufrido un enorme cambio y transformación, las Bibliotecas cada vez realizan grandes esfuerzos por estar a la vanguardia de la sociedad a la que sirven. En los países en vías de desarrollo y en si en el Ecuador todavía no existen políticas gubernamentales que apoyen con una normativa en su verdadera dimensión a las Instituciones que brindan este servicio. Hoy las bibliotecas están pasando de ser un almacén del conocimiento a convertirse en verdaderos centros de recursos para el aprendizaje.

Las Bibliotecas existen con el propósito de proporcionar información; pues es una institución con una misión educativa e informativa; ya que los desafíos actuales son tan importantes como hace años atrás, y más ahora que el país afronta procesos de cambios políticos y el mundo afronta una revolución tecnológica sin precedentes, en este contexto la Biblioteca debe plantear nuevos retos y ofrecer nuevas alternativas en el ámbito de los servicios de información, con una apuesta hacia la innovación de los mismos de la mano de las nuevas tecnologías.

El proceso de esta investigación se realizará de forma transparente y ética que caracteriza al profesional de la información; para lo cual utilizará métodos y técnicas de investigación que coadyuven a realizar y proponer una solución transparente al problema de investigación planteado.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente Investigación se basa en declaraciones y manifiestos de la UNESCO sobre el rol que deben cumplir las bibliotecas públicas en la era de la información y comunicación.

Se ampara en la Ley del Ministerio de Educación del Ecuador pues mejorar la calidad de la Educación es una prioridad de la agenda educativa nacional, que implica mayores esfuerzos de toda la comunidad educativa es decir una participación no sólo del maestro, sino de todos los actores sociales, económicos y políticos. La Biblioteca a través del análisis crítico – cultural debe constituirse en el soporte de este cambio es decir estar acorde con las exigencias de un mundo cambiante.

Se apoya y se ampara en la nueva Constitución Política del Ecuador (2008); en la que garantiza que la educación sea gratuita y apoyo a las ciencias y la cultura; pues en el Régimen del Buen Vivir en el Capítulo Primero sobre inclusión y Equidad en el Artículo 343 dice: “El sistema Nacional de Educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El Sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente”.

El artículo 347 dice: Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.

2. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales”.

La presente investigación también se ampara en el artículo 379 en la sección de Cultura que dice:

“Son parte del Patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros: Literal 3: “Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico arqueológico, etnográfico o paleontológico”.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

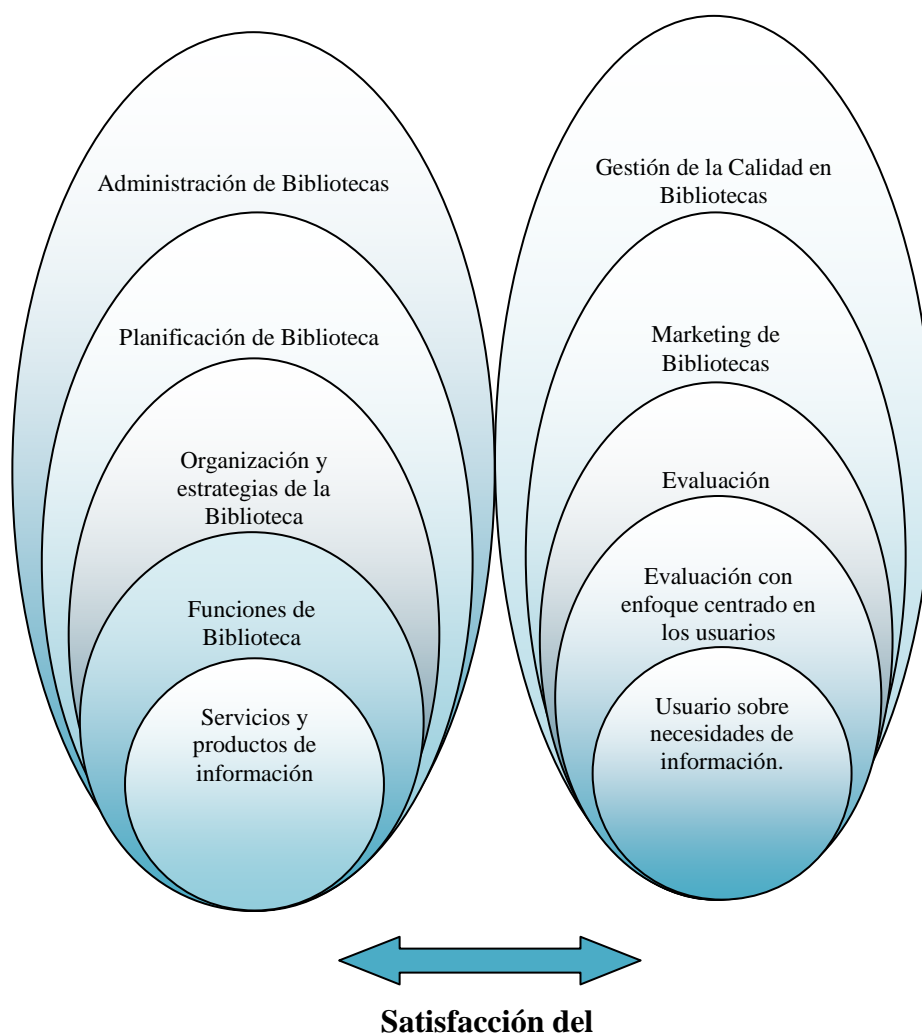


Gráfico No. 2 Superordinación de variables
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán

2.5. HIPÓTESIS

a. La implementación de servicios y productos de información permitirá mejorar la satisfacción del usuario.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

a. Variable independiente

Implementación de servicios y productos de información.

b. Variable dependiente

Satisfacción de usuarios sobre necesidades de información.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se empleó para la realización de esta tesis es el enfoque de investigación cualitativa (conocida también como: participativa, humanista, interna, interpretativa; se utilizó además un enfoque cuantitativo (conocido como: normativo, externo, explicativo, realista).

En la presente investigación el enfoque cualitativo reconoció la realidad sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval con respecto a los servicios que ofrece en la actualidad. El enfoque cualitativo permitió desde una perspectiva desde dentro determinar los aspectos que afectan la calidad de los servicios.

También se aplicó el enfoque de investigación cuantitativo porque buscó las causas de los hechos que originan el problema en estudio; partiendo desde una perspectiva

desde afuera a través de una diagnóstico que permitió conocer las necesidades reales de los usuarios, investigadores y público en general sobre los servicios que deberá en el futuro prestar esta Unidad de información.

Este enfoque cuantitativo dejó demostrado mediante estadísticas reales los resultados finales de la presente investigación para proceder a implementar nuevos e innovados servicios de información en la Biblioteca Joaquín Sandoval.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la siguiente investigación se aplicó las siguientes modalidades:

3.2.1. Investigación de campo

La modalidad de investigación para la obtención de la información primaria que se utilizó en este estudio, fue la investigación de campo, por estar en contacto en forma directa con la realidad; para obtener información se seleccionó medios o herramientas como: Encuestas que se aplicaron a estudiantes y público en general. Entrevistas a autoridades, docentes e investigadores, y observaciones directas de otras instituciones que prestan el mismo servicio a nivel Nacional y de la provincia de Imbabura.

3.2.2. Investigación bibliográfica o documental

Se utilizó también la modalidad de investigación documental y bibliográfica para la obtención de información secundaria, porque se recurrió a libros, revistas y publicaciones periódicas tanto impresas como electrónicas que permitió realizar un análisis de las tendencias e innovaciones en los servicios Bibliotecarios dentro del contexto mundial, regional, local e institucional de otras Unidades de información

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó los siguientes niveles de investigación:

3.3.1. Nivel de investigación exploratorio

En este estudio se utilizó el tipo de investigación exploratorio, por ser una metodología flexible que permitió a la investigadora identificar el problema y formular la hipótesis para dar una posible solución al mismo; este nivel de investigación explora y busca tener una idea precisa para el desarrollo de nuevas formas de prestar servicios de información con valor agregado.

3.3.2. Nivel de investigación descriptivo

La investigación descriptiva se efectuó con el objeto de desarrollar y describir cómo inciden los servicios de información bibliotecarios en la satisfacción de usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval y así evaluar de una manera precisa el comportamiento de los mismos.

3.3.3. Nivel de investigación explicativo

Se utilizó también el nivel de investigación explicativo porque detectó y descubrió los factores que determinan el comportamiento de las variables que integran el problema; lo que permitió comprobar experimentalmente la hipótesis planteada en el presente estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

El universo o la población en el presente trabajo de investigación estuvo constituida por: la población estudiantil del Colegio Nacional “Abelardo Moncayo del cantón Antonio Ante provincia de Imbabura y usuarios externos reales y potenciales de la Biblioteca, que para el caso es una población total de 1.600 personas.

Estudiantes del Colegio Nacional Abelardo Moncayo	1100
Consejo Ejecutivo	6
Administrativos	16
Docentes	65
Usuarios Externos	413

3.4.2. Muestra

En el presente estudio se aplicó el muestreo probabilístico para poblaciones finitas, que lo constituyen los 1600 usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval, cuya fórmula y desarrollo se muestra a continuación:

Tamaño de la muestra en donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población
- E = Error de muestreo (5%)

$$n = \frac{1600}{E_2(N-1)+1}$$

$$n = \frac{1600}{0.0025(1599)+1}$$

$$n = \frac{1600}{4,9975}$$

$$n = 320 \text{ encuestas}$$

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Formulación del Problema

¿Qué tipo de servicios bibliotecarios será indispensable implementar para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en la Biblioteca Joaquín Sandoval de la ciudad de Atuntaqui?

3.5.2. Planteamiento de la hipótesis

Enunciado: La implementación de servicios y productos de información permitirá mejorar la satisfacción del usuario.

a. Variable independiente

Implementación de servicios y productos de información.

b. Variable dependiente

Satisfacción de usuarios sobre necesidades de información.

3.5.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACIÓN.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
El servicio bibliotecario se conceptúa como: conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un usuario. Necesidades - Usuario	- Productos	- Catálogos bibliográficos. - Catálogos electrónicos automatizados. - Trípticos, folletos impresos y electrónicos. - Blog	- ¿El grado de conocimiento que Usted tiene sobre los servicios que ofrece la Biblioteca es?	- Observación - Constatación in situ
	- Usuario	- Internos - Externos - Estudiantes - Investigadores - Docentes - Público en general	- ¿Datos Generales de inicio de encuesta sobre género, edad y profesión?	- Encuesta - Fichas de registro de usuarios de Biblioteca.

	- Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> - Del individuo - De la sociedad - Según su naturaleza: primarias, secundarias. - Según la naturaleza del bien utilizado: de bienes, de servicios. - Según el tiempo de satisfacción: presentes y futuras - Según la relación existente entre dos o más necesidades: concurrentes, complementarias, recurrentes 	- ¿Por qué razones visita la Biblioteca?	- Cuestionario estructurado a satisfacción de usuarios.
	- Información	<ul style="list-style-type: none"> - General - Especializada - Bibliográfica - Referencial - Factual - Según nivel informativo las fuentes pueden ser: primarias, secundarias y terciarias 	- ¿Cuándo Usted solicita el servicio de préstamo de libros o material bibliográfico; satisface su necesidad de consulta?	- Cuestionario estructurado a satisfacción de usuarios.

Cuadro No. 1 Operacionalización de variable independiente

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Satisfacción de usuarios se conceptúa como: Uno de los resultados más importantes de prestar servicios de alta calidad.</p>	<p>- Servicios bibliotecarios</p>	<p>Principales: Biblioteca automatizada con sala de consulta general. Servicio de préstamos internos y externos. Servicio de Hemeroteca. Servicio de referencia Servicio: Centro de cómputo con Internet gratuito. Servicio: sala especial de Asistencia al no vidente Complementarios: Servicio de reproducción (impresión a color, en blanco y negro y fotocopiado) Servicio de audiovisuales</p>	<p>- ¿Qué sugeriría Usted para mejorar el servicio que ofrece la Biblioteca Joaquín Sandoval a sus usuarios?</p>	<p>- Cuestionario estructurado a satisfacción de usuarios</p>

		Servicio de alertas bibliográficas Servicio de sala de juegos y pasatiempos lúdicos y de ciencia Formación de usuarios		
	- Calidad de servicios bibliotecarios	-Atención a usuarios - Disponibilidad de material de consulta - Disponer de un sistema informático de acceso al fondo bibliográfico.	- ¿Cree Usted que la implementación de nuevos servicios y productos de información en la Biblioteca "Joaquín Sandoval", va a satisfacer sus necesidades de información?	-Cuestionario estructurado a satisfacción de usuarios.

Cuadro No. 2 Operacionalización de variable dependiente
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información de la presente investigación sobre la incidencia de los servicios que ofrece la Biblioteca Joaquín Sandoval y la satisfacción de usuarios se realizó de acuerdo al siguiente plan de recolección:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Solucionar el problema objeto de este estudio.
2. ¿De qué personas u objetos?	Usuarios internos y externos de Biblioteca
3. ¿Sobre qué aspectos?	Servicios de información y satisfacción de usuarios.
4. ¿Quién?	Investigadora.
5. ¿Cuándo?	Desde Enero a Junio 2011
6. ¿Dónde?	Antonio Ante – Atuntaqui – Colegio – Biblioteca.
7. ¿Cuántas veces?	Se elaboró la encuesta piloto y se estructuró la encuesta definitiva, misma que se aplicó a cada uno de los encuestados.
8. ¿Qué técnicas de recolección se utilizó?	Encuesta y entrevistas.
9. ¿Con qué instrumentos?	Cuestionario estructurado a usuarios internos y externos.
10. ¿En qué situación?	Se solicitó un momento al área de informática del Colegio y Biblioteca para recolección de información.

Cuadro No. 3 Recolección de información
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

3.6.1. Técnicas e instrumentos básicos de recolección de información

Las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizó en la presente investigación se detallan a continuación:

- La Observación directa; por estar la investigadora en contacto personal con el objeto de estudio, para lo cual se recurrió a instrumentos como: ficha de registro de usuarios que visitan la Biblioteca Joaquín Sandoval, cuaderno de notas, informes y estadísticas mensuales.
- La Encuesta; técnica de recopilación de información que permitió a los usuarios internos y externos responder a preguntadas planteadas sobre aspectos generales y específicos, que se aplicaron con el apoyo de un cuestionario estructurado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Biblioteca.
- La Entrevista técnica que se desarrolló con el fin de obtener información directa tanto de autoridades, docentes, investigadores, madres de familia y público en general; que con sus conocimientos y criterios valiosos aportaron de manera positiva en el presente trabajo de investigación.

3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento y análisis de la información se realizó a través del siguiente procedimiento:

- Revisión de información recolectada en encuestas.
- Validación de la información obtenida.
- Procesamiento de los datos obtenidos cuantitativa y cualitativamente.

- Representación gráfica y porcentual de datos, a través de gráficos de pastel.
- Interpretación y análisis de resultados.
- Estudio y descripción de datos para presentación de resultados definitivos.
- Presentación de conclusiones y recomendaciones que nos permite la realización de la propuesta relacionada al tema de investigación “Incidencia de los servicios de información y la satisfacción de Usuarios en la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo”.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

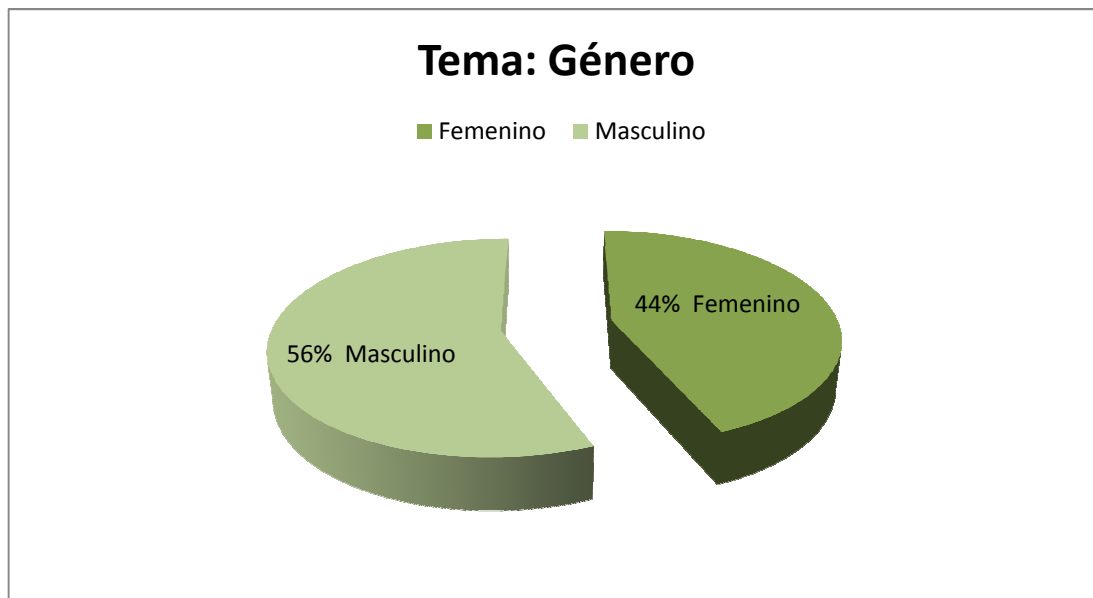
Una vez aplicada la técnica de la encuesta a los usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval, se recopiló y tabuló la información; con lo cual se procedió a realizar el análisis e interpretación de los datos estadísticos como se puede observar en los cuadros y gráficos que se detallan a continuación:

4.1.1. Datos generales

Tabla N° 1

Concepto	%	f
Femenino	44%	140
Masculino	56%	180
Total	100%	320

Gráfico N° 3



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

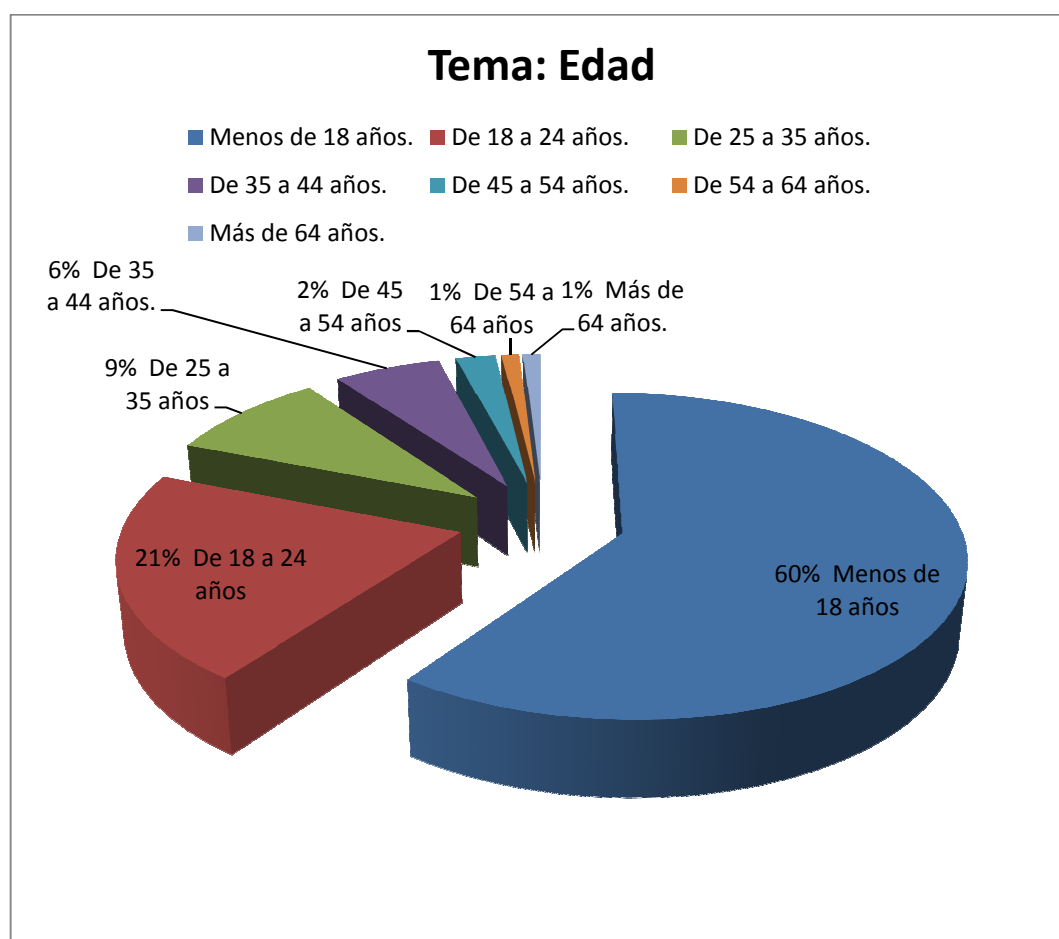
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN TEMA GÉNERO:

Se ha determinado que la mayoría de usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio son del género masculino en un 56% y esto concuerda también con la población estudiantil de la Institución, en el que prima la presencia de hombres; en cambio el 44% corresponde al género femenino, esto debido a que la Biblioteca presta sus servicios a toda la población estudiantil del Cantón Antonio Ante, siendo su principal beneficiario el Instituto Alberto Enríquez, Institución que se caracteriza por un alto porcentaje de mujeres, quienes hacen uso de los servicios que ofrece la Biblioteca.

Tabla N° 2

Concepto	%	f
Menos de 18 años.	60%	192
De 18 a 24 años.	21%	67
De 25 a 35 años.	9%	29
De 35 a 44 años.	6%	19
De 45 a 54 años.	2%	7
De 54 a 64 años.	1%	3
Más de 64 años.	1%	3
Total	100%	320

Gráfico N° 4



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.
Fecha: Junio 2011

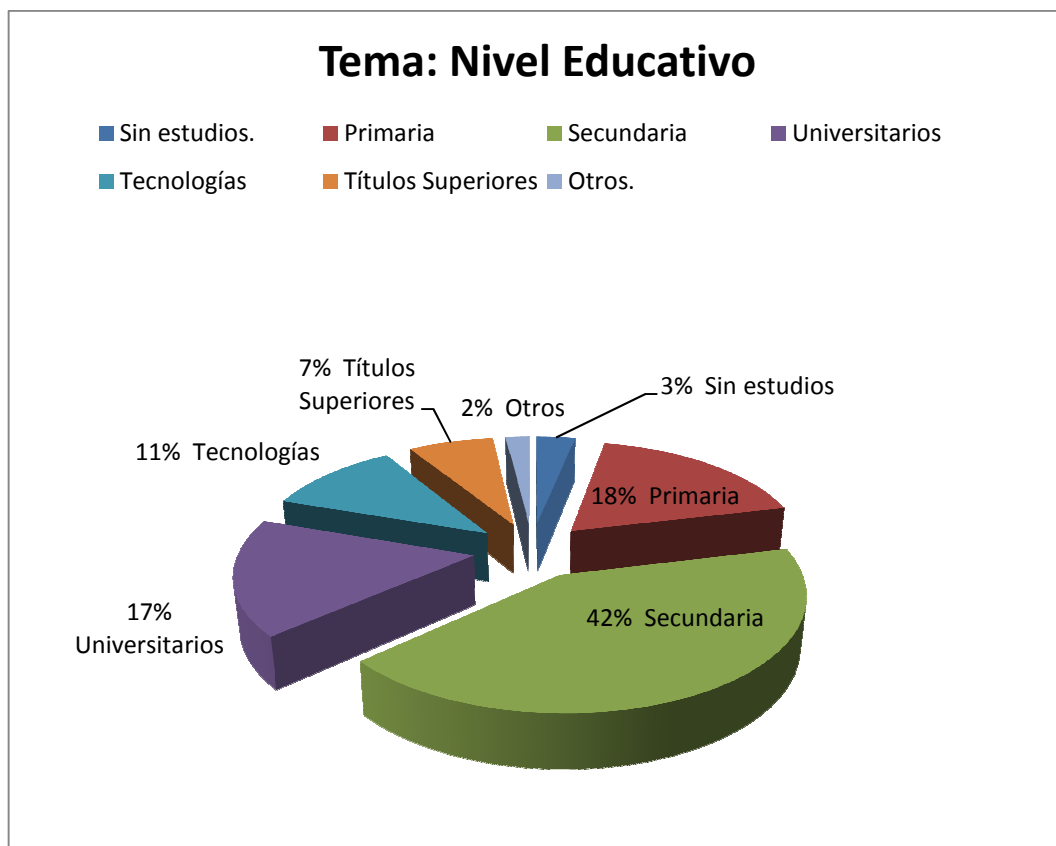
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN TEMA EDAD:

El Colegio Nacional Abelardo Moncayo, a través de los servicios que oferta la Biblioteca Joaquín Sandoval; tiene una vinculación directa con toda la población y grupos etarios conforme lo demuestra la encuesta analizada; así podemos ver que el 60% son menores a 18 años, que corresponde a usuarios de Escuelas, Colegios e Institutos; en cambio el 21% está entre los 18 a 24 años, y representan a usuarios de Centros de formación y Universidades; el 9% de 25 a 35 años; de 35 a 44 años el 6%, de 45 a 54 años el 2%, de 54 a 64 años 1%, y más de 64 años el 1%; este grupo que en porcentaje es menor representa a profesionales, investigadores, padres de familia y público en general; por lo tanto el fondo bibliográfico satisface a todos quienes requieren de los servicios actualmente disponibles; pero es menester ampliar los mismos para personas mayores de 35 años ya que sus requerimientos son más específicos conforme a la experiencia que se ha registrado en la Biblioteca.

Tabla N° 3: Nivel Educativo

Concepto	%	f
Sin estudios.	3%	10
Primaria	18%	58
Secundaria	42%	135
Universitarios	17%	54
Tecnologías	11%	35
Títulos Superiores	7%	22
Otros.	2%	6
Total	100%	320

Gráfico N° 5



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.
Fecha: Junio 2011

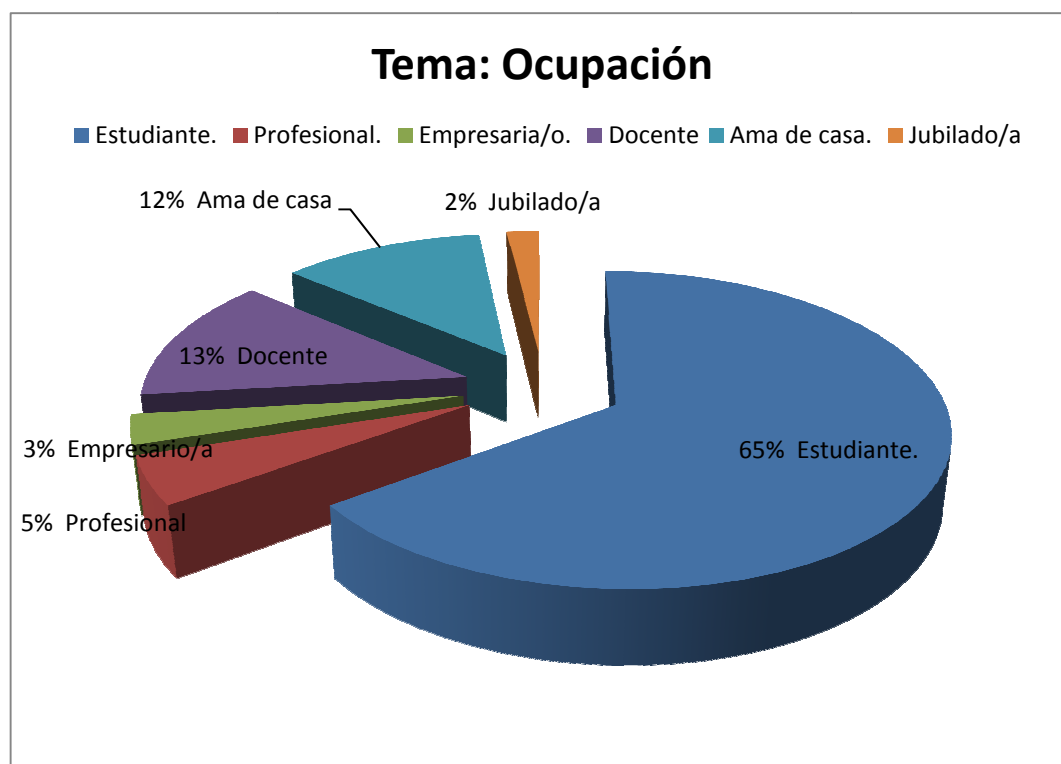
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN NIVEL EDUCATIVO:

Los usuarios que visitan la Biblioteca con mayor frecuencia son aquellos que cursan estudios de nivel secundario en un 42%, seguido por estudiantes de primaria con un 18% y de Universitarios con un 17%, los cursantes de tecnologías tienen una frecuencia del 11%; con lo cual podemos afirmar que la mayoría de usuarios están enmarcados en requerimientos de información de estudios, cumplimiento de tareas o actividades relacionadas a su formación. En cambio el 7% de los usuarios tiene un nivel educativo a nivel de pregrado o posgrado, el 3% son amas de casa es decir madres y padres de familia que apoyan las actividades de investigación de sus hijos y el 2% de personas que visitan la Biblioteca se califican como personas particulares.

Tabla N° 4

Concepto	%	f
Estudiante.	65%	208
Profesional.	5%	16
Empresaria/o.	3%	10
Docente	13%	42
Ama de casa.	12%	38
Jubilado/a	2%	6
Total	100%	320

Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN OCUPACIÓN:

La investigación determina que el 65% de usuarios frecuentes de la Biblioteca Joaquín Sandoval son estudiantes; conforme el análisis anteriormente interpretado, el

siguiente nivel 13% de usuarios es el de Docentes, y de Amas de Casa 12% que cumpliendo con el apoyo en la formación estudiantil acude a la Biblioteca a recabar información requerida para el cumplimiento de tareas estudiantiles, y es a este segmento de la población a la que se da mayor información de fondos bibliográficos y apoyo en el escogitamiento de textos, temas e ideas que permitan satisfacer su demanda de información y desarrollo de tareas. En menor porcentaje 3%, son empresarios con requerimientos específicos de investigación y asesoramiento; y el 2% son jubilados que hacen uso de los servicios bibliotecarios disponibles.

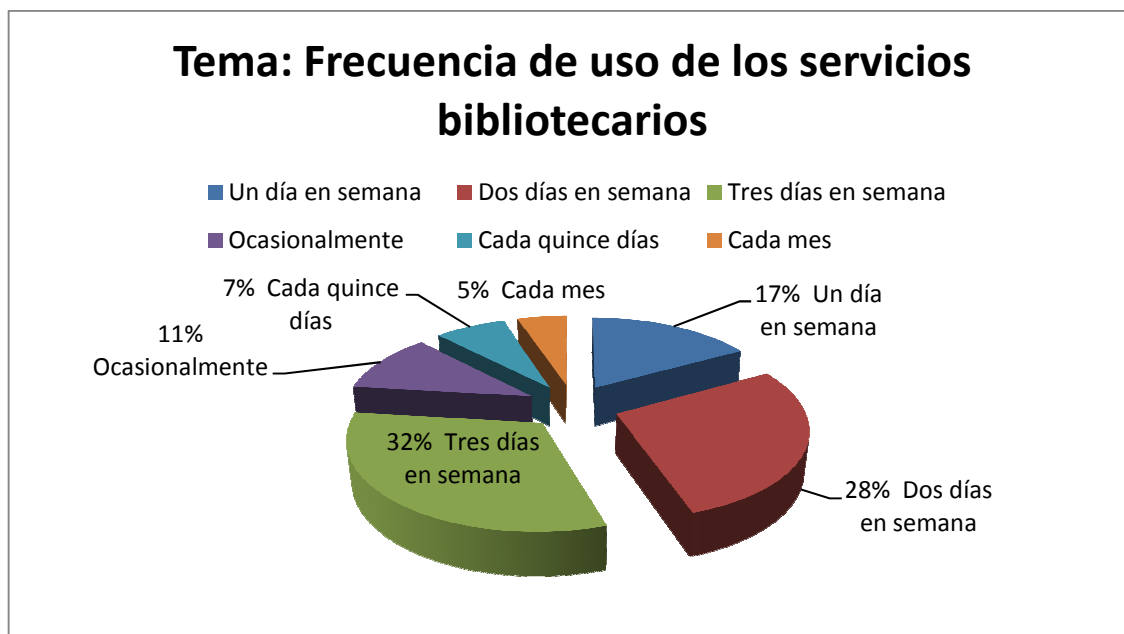
4.1.2. Datos Específicos:

1. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 5

Concepto	%	f
Un día en semana	17%	54
Dos días en semana	28%	90
Tres días en semana	32%	102
Ocasionalmente	11%	35
Cada quince días	7%	23
Cada mes	5%	16
Total	100%	320

Gráfico N° 7



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

Los rangos utilizados para este análisis e interpretación, vienen de la revisión de los archivos y registros que la Biblioteca dispone en forma permanente y dentro de ello se establece que los usuarios tienen una mayor frecuencia entre uno y tres días a la semana abarcando el 77% de los usuarios, esto implica que su propia formación estudiantil obliga a un uso periódico de la misma, lo que a su vez determina la existencia de una práctica lectora que deviene de su proceso educativo; con lo cual se debería incrementar la oferta de servicios bibliotecarios a fin de acrecentar la frecuencia de uso de sus instalaciones así como del fondo bibliográfico y servicios complementarios. Con respecto a las demás frecuencias que se ubican en el 11% de usuarios ocasionales, del 7% de usuarios con frecuencia de 15 días y un 5% de los que utilizan los servicios cada mes, podría deducir que son usuarios temporales que acuden a consultas en la Biblioteca por requerimientos específicos o por condiciones especiales.

2. ¿En qué horario utiliza la Biblioteca Joaquín Sandoval habitualmente?

Tabla N° 6

Concepto	%	f
Mañana	21%	67
Tarde	57%	182
Noche	14%	45
Indistintamente	8%	26
Total	100%	320

Gráfico N° 8



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN HORARIO EN EL QUE LOS USUARIOS UTILIZAN LA BIBLIOTECA:

El análisis permite deducir que la afluencia mayoritaria de usuarios en un 57% es por la tarde; esto deviene de su ocupación estudiantil por cuanto la mayoría de la

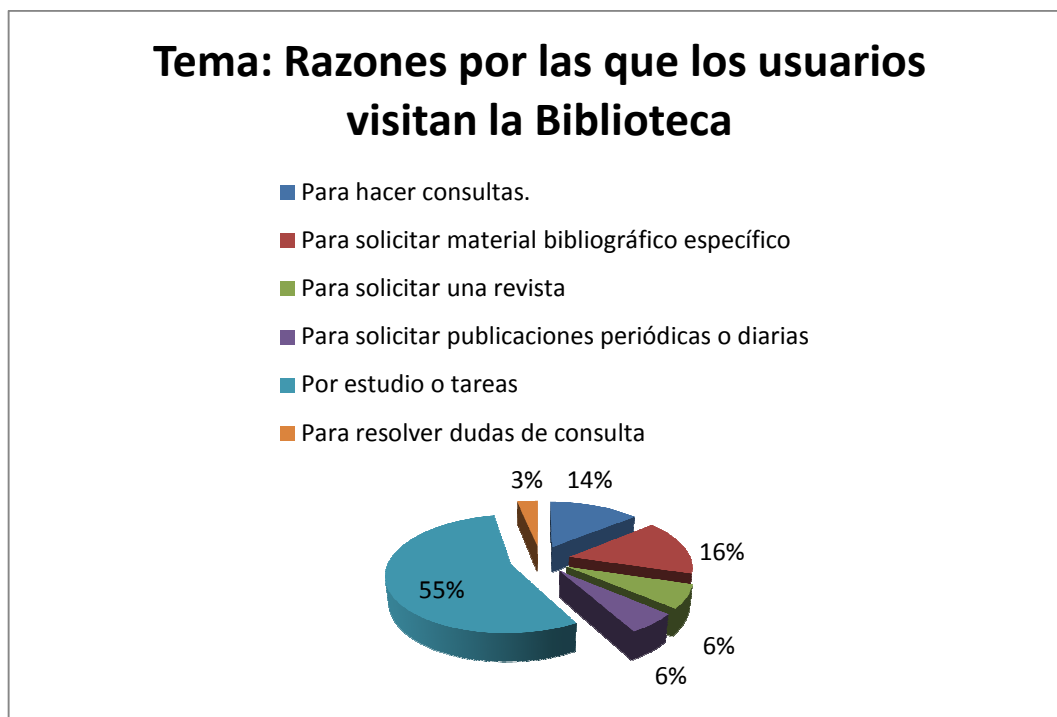
población usuaria de estos servicios acude a estudiar en planteles diurnos. Existe un 21% de usuarios que por sus actividades prefieren los horarios de la mañana, en especial estudiantes de niveles superiores que por lo general sus horarios de clases están dados en la tarde y noche. En tanto que el 14% utiliza preferentemente la Biblioteca en horario de la noche, mientras que existe un 8% de usuarios que acuden a la Biblioteca en forma indistinta de acuerdo a sus requerimientos de información, este grupo especialmente según la encuesta son profesionales o docentes que solicitan consultas específicas. Es entendible que este tipo de bibliotecas vinculadas a Instituciones Educativas respondan a esta demanda en tanto liga la necesidad de los servicios bibliotecarios de demanda estudiantil con la oferta que dispone la Biblioteca actualmente.

3. ¿Por qué razones visita la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 7

Concepto	%	f
Para hacer consultas.	14%	45
Para solicitar material bibliográfico específico	16%	50
Para solicitar una revista	6%	21
Para solicitar publicaciones periódicas o diarias	6%	18
Por estudio o tareas	55%	176
Para resolver dudas de consulta	3%	10
Total	100%	320

Gráfico N° 9



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN RAZONES POR LAS QUE LOS USUARIOS VISITAN LA BIBLIOTECA:

La Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo conforme al análisis de la pregunta planteada responde perfectamente a la demanda estudiantil por cuanto los usuarios frecuentes, visitan la misma para cumplir actividades de estudio y tareas en un 55%, que es el propósito de apoyar a los estudiantes con este tipo de servicios; revisión de materiales bibliográficos específicos en un 16% en áreas especializadas de formación estudiantil; así como para realizar consultas vinculadas a estudios o de información turística cuya frecuencia es del 14%, mismos que deben ser mejorados en forma permanente para que la oferta esté acorde a la evolución de la educación y la tecnología, el 6% de usuarios visitan la Biblioteca con fines informativos, noticias y están especialmente relacionados a publicaciones periódicas y

un 6% para revisión de revistas entre otros. Las visitas también están relacionadas a satisfacer consultas en un 3%, ya sea referencial o específica.

4. ¿El motivo por el cual ha acudido a la Biblioteca Joaquín Sandoval, ¿ha sido satisfecho?

Tabla N° 8

Concepto	%	f
Siempre	70%	223
La mayoría de las veces	29%	93
Pocas veces	1%	4
Nunca	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 10



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS CUANDO ACUDEN A LA BIBLIOTECA:

El análisis nos lleva a manifestar que los usuarios en su gran mayoría siempre el 70% están satisfechos del cumplimiento de sus necesidades de información por la cual acudieron a la Biblioteca; deduzco que este grado de satisfacción deviene del fondo bibliográfico y de las orientaciones que el profesional otorga al usuario para satisfacer la acción prevista en su visita, un 29% expresa que en la mayoría de las veces está satisfecho con los servicios otorgados, y el 1% manifiesta que pocas veces satisface sus requerimientos, condición que puede devenir de la falta de implementación de servicios complementarios.

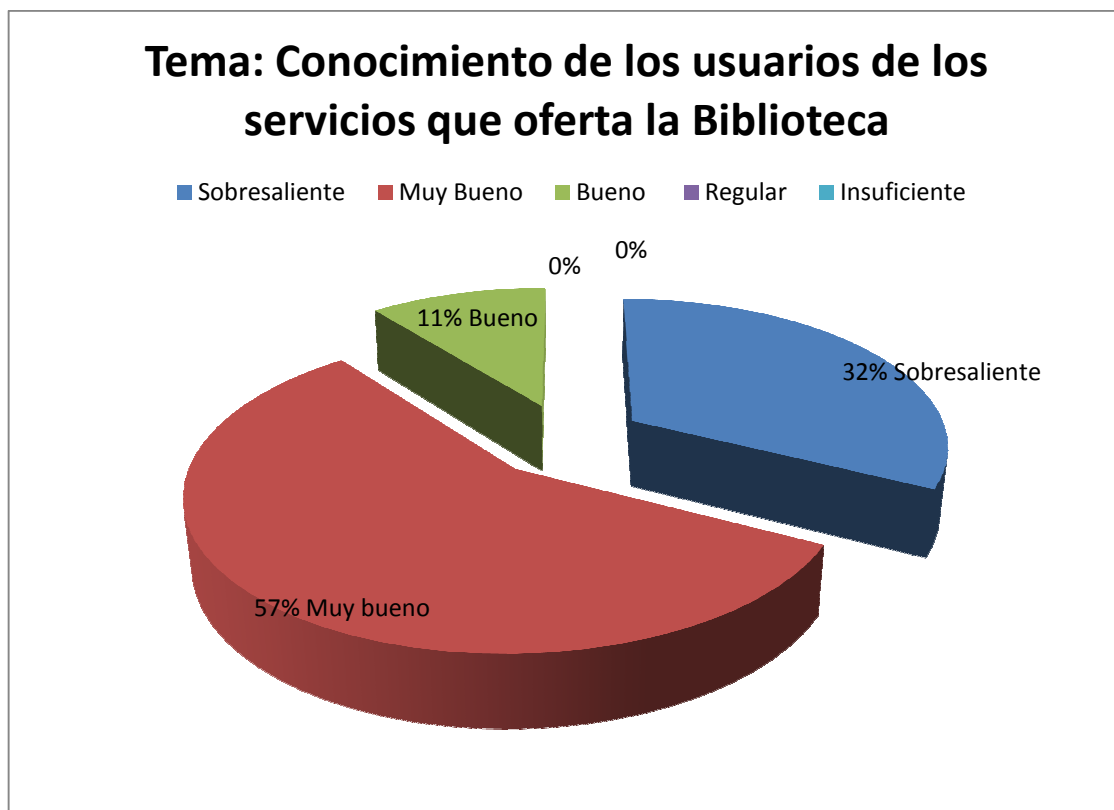
4.1.3. Medir nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Biblioteca.

5. El grado de conocimiento que Usted tiene sobre los servicios que ofrece la Biblioteca Joaquín Sandoval es:

Tabla N° 9

Concepto	%	f
Sobresaliente	32%	104
Muy Bueno	57%	182
Bueno	11%	34
Regular	0%	0
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.
Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA BIBLIOTECA:

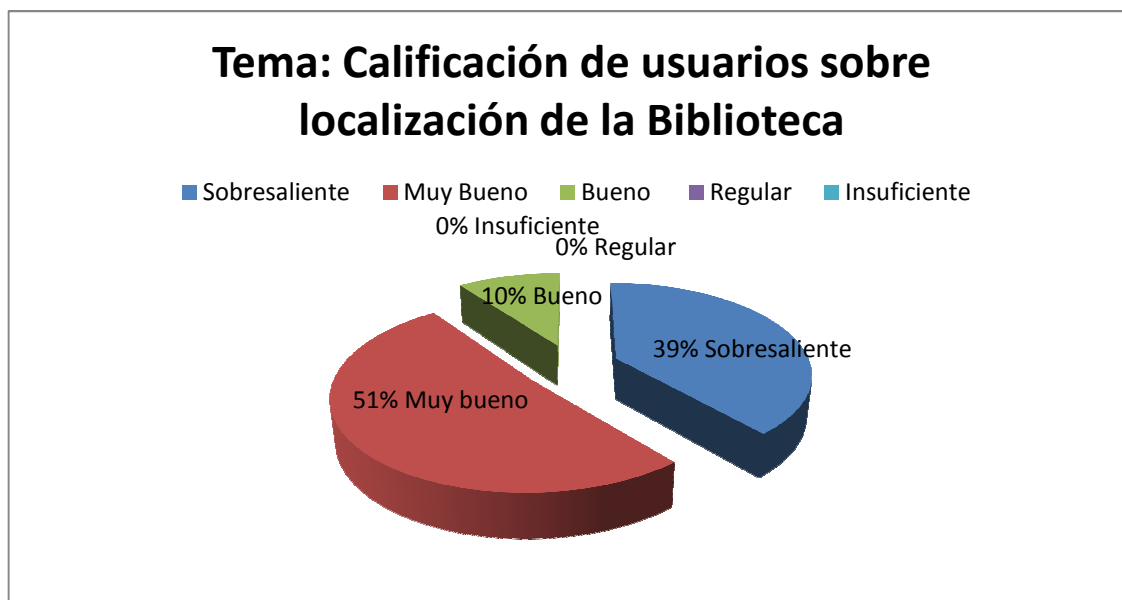
De los servicios que actualmente dispone la Biblioteca, los usuarios califican entre muy bueno en un 57% y sobresaliente en un 32%; sobre el grado de conocimiento que tienen sobre los servicios que oferta la Biblioteca y un 11% de usuarios como bueno; no existen opiniones que salgan en los parámetros de regular e insuficiente, por lo cual puedo manifestar que existe un amplio conocimiento del fondo bibliográfico existente, el cual es demandado con frecuencia especialmente por estudiantes que son nuestros mayores usuarios.

6. ¿Cómo califica Usted la localización y/o ubicación de la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 10

Concepto	%	f
Sobresaliente	39%	124
Muy Bueno	51%	164
Bueno	10%	32
Regular	0%	0
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 12



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CALIFICACIÓN DE USUARIOS SOBRE LOCALIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA:

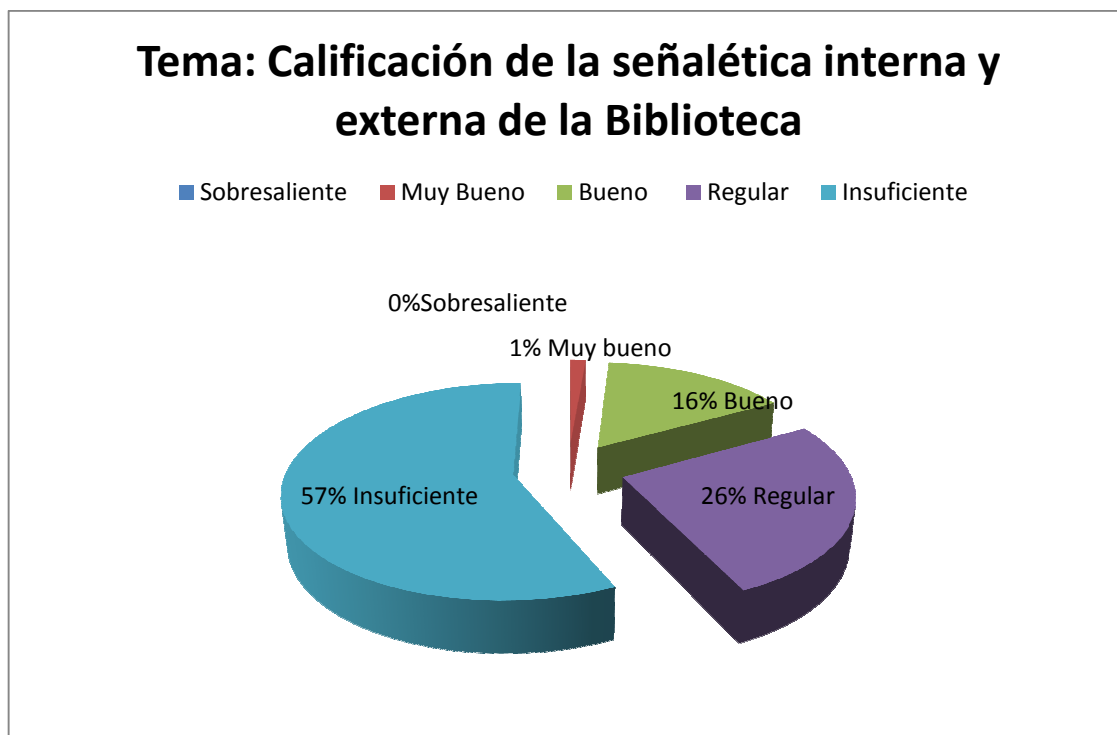
La mayor cualificación sobre la ubicación de la Biblioteca se da entre muy bueno 51% y sobresaliente en un 39%, un 10% da la calificación de buena ubicación entre los usuarios consultados; esto viene de su perfecta ubicación en el centro urbano de la ciudad de Atuntaqui que además tiene el servicio de transporte público en la vía adjunta a la misma, con excelente iluminación vial y que ante todo brinda seguridad a los usuarios, además la misma por su ubicación tiene todos los servicios públicos básicos.

7. En cuanto a la señalética tanto interna como externa de la Biblioteca Joaquín Sandoval como lo califica Usted:

Tabla N° 11

Concepto	%	f
Sobresaliente	0%	0
Muy Bueno	1%	4
Bueno	16%	50
Regular	26%	84
Insuficiente	57%	182
Total	100%	320

Gráfico N° 13



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CALIFICACIÓN DE LA SEÑALÉTICA INTERNA Y EXTERNA DE LA BIBLIOTECA:

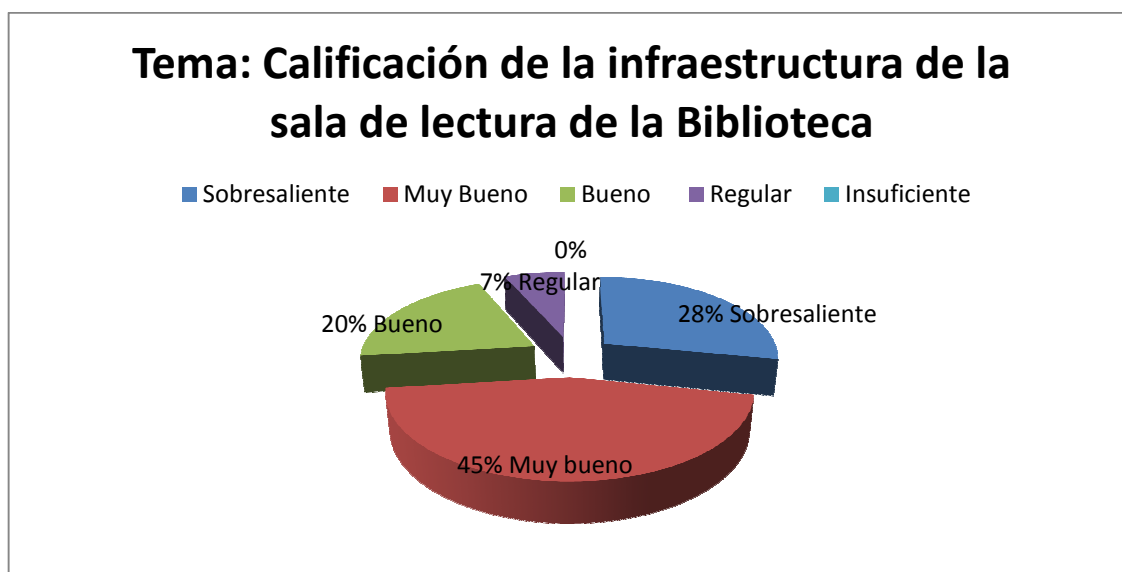
En esta pregunta la cualificación va de insuficiente en un 57%, Regular un 26%, y un 16% como bueno, mientras que al 1% le parece muy bueno. Existen limitantes que ésta Biblioteca ha venido acarreado a través de su tiempo de existencia, que no ha podido solventarlos para que la señalética este dada tanto interna como externamente conforme las normas para este tipo de actividades se señala, considero válidas la calificación dada porque ello refleja una realidad que está latente en este centro y que debe ser superado en forma inmediata.

8. ¿Según su criterio que calificación merece la infraestructura de la sala de lectura?

Tabla N° 12

Concepto	%	f
Sobresaliente	28%	90
Muy Bueno	45%	144
Bueno	20%	65
Regular	7%	21
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 14



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA SALA DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA:

Esta pregunta califica la infraestructura de la sala de lectura que va de un 45% de muy bueno a 28% de sobresaliente, y de un 20% como bueno, su espacio permite

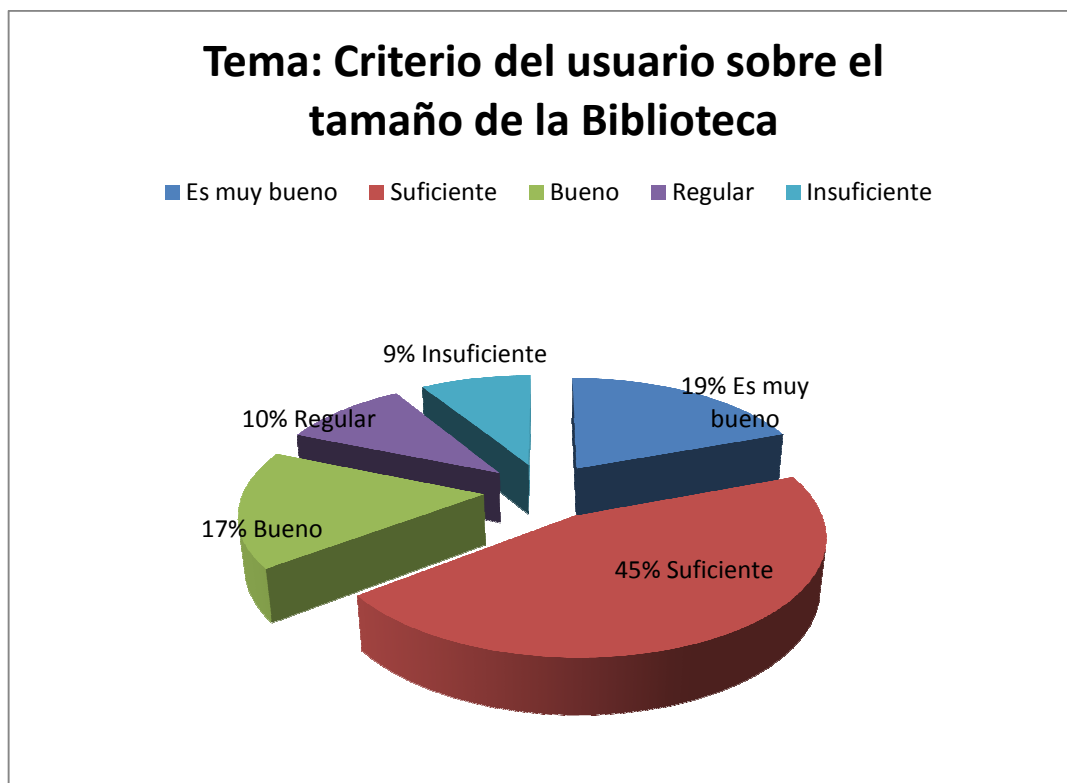
albergar con soltura a toda la frecuencia de usuarios que se concentran especialmente entre las 15h00 a 18h00, al ser sala única ésta permite la utilización tanto como para consulta y lectura así como para grupos de trabajo, que recomendablemente deberían tener áreas diferenciadas por la propia actividad que cada uno de ellos desarrolla y que conforme a las especificaciones técnicas deberían tener ambientes separados y con equipamientos diversos, razones por las cuales un 7% considera a este espacio como de regular.

9. ¿Le parece adecuado el tamaño de la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 13

Concepto	%	f
Es muy bueno	19%	62
Suficiente	45%	145
Bueno	17%	53
Regular	10%	32
Insuficiente	9%	28
Total	100%	320

Gráfico N° 15



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL TAMAÑO DE LA BIBLIOTECA:

Esta pregunta orienta hacia la percepción sobre el conjunto de espacio que la Biblioteca dispone y su gran mayoría califican como suficiente en un 45%, muy bueno en un 19%, bueno en un 17%, esto implica que tanto las áreas de circulación, sala de fondo bibliográfico, sala de lectura, en la actualidad satisfacen plenamente la demanda de usuarios, pero conforme el crecimiento estudiantil dado en los dos últimos años a nivel de Cantón, será previsible el de adecuar las actuales instalaciones a fin de generar salas específicas y de proveer de mayores espacios para acciones especializadas, ya que esta falencia califica como regular un 10% y de insuficiente un 9%, retos que la Biblioteca debe superar.

10. ¿Según su criterio el mobiliario de la sala de Lectura de la Biblioteca Joaquín Sandoval es: cómodo, suficiente y/o adecuado?

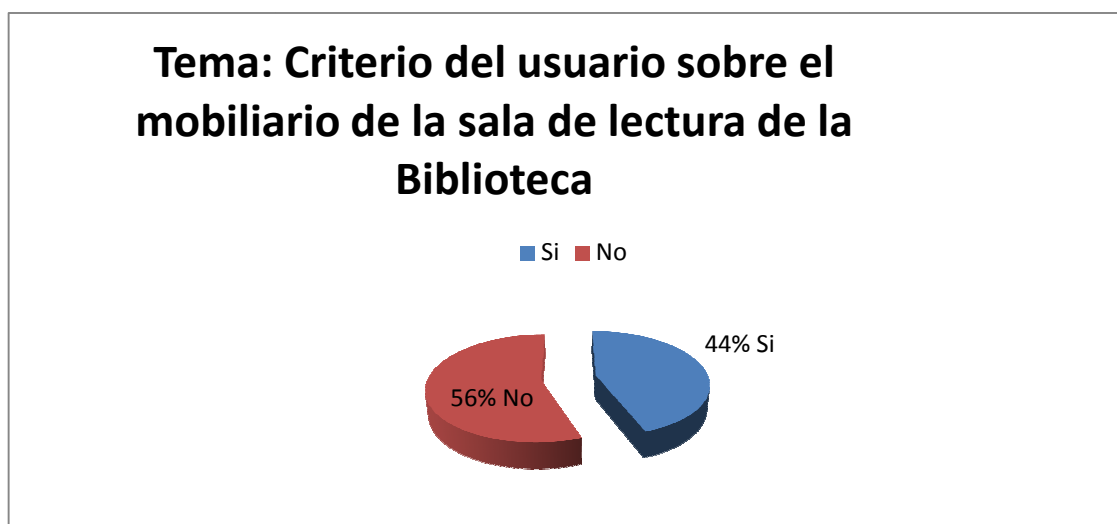
Tabla N° 14

Concepto	%	f
Si	44%	142
No	56%	178
Total	100%	320

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

Gráfico N° 16



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL MOBILIARIO DE LA SALA DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA:

El actual mobiliario de la sala de lectura, no reúne las condiciones necesarias que la normativa de Bibliotecas aconseja, por ello que la respuesta a esta pregunta es mayoritariamente por el no en un 56%, ya que este equipamiento es obsoleto y no ha sido renovado durante los últimos 20 años, no por causas internas institucionales sino

por falta de una política educativa que permita la innovación y mejoramiento permanente de las Bibliotecas desde un concepto integral del desarrollo de las mismas para un aporte en el mejoramiento de la educación y el conocimiento, condiciones que actualmente son factibles de implementarlas con los aportes que las Bibliotecarias/os podemos hacer desde nuestra preparación a través de proyectos de innovación de estos centros de información. La apreciación de un 44% de usuarios considera adecuado el mobiliario actual para sus requerimientos de estancia temporal en la misma.

11. ¿Considera Usted que el ambiente de la Biblioteca Joaquín Sandoval es adecuado para el estudio y la investigación?

Tabla N° 15

Concepto	%	f
Sobresaliente	15%	48
Muy Bueno	43%	138
Bueno	32%	102
Regular	10%	32
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 17



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL AMBIENTE (PARA ESTUDIO E INVESTIGACIÓN) DE LA BIBLIOTECA:

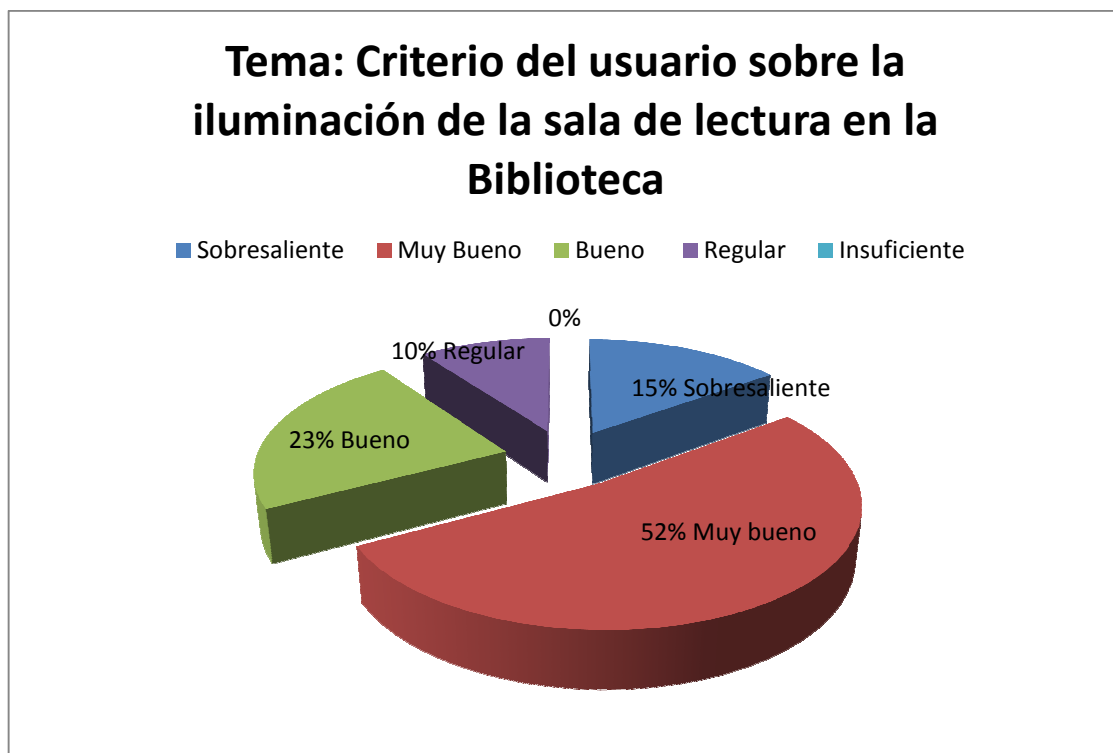
El actual ambiente presta condiciones favorables para el estudio y la investigación, y por ello que la mayoría califica entre sobresaliente en un 15% y muy bueno en un 43% y bueno en un 32%; debido a que la frecuencia de ingreso de usuarios a la misma tiene intervalos de tiempo, con lo cual no hay momentos de concentración única, sino que se establecen por si mismo horarios de uso, lo que da como resultado un ambiente acogedor para las actividades propuestas. Pero existe un margen de insatisfacción en un 10% que está dado de usuarios que por experiencias análogas, desean espacios diferenciados y con ambientaciones específicas, que obviamente cuestiona la existencia de una sala única para todo tipo de actividad de estudio e investigación y trabajos grupales. Lo que nos orienta a una mejora de los ambientes propios que debe disponer este tipo de Centros.

12. ¿A su criterio la iluminación de la sala de lectura en la Biblioteca Joaquín Sandoval es: ?

Tabla N° 16

Concepto	%	f
Sobresaliente	15%	48
Muy Bueno	52%	167
Bueno	23%	73
Regular	10%	32
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 18



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE LA ILUMINACIÓN DE LA SALA DE LECTURA EN LA BIBLIOTECA:

Las respuestas en esta pregunta están entre muy bueno en un 52%, bueno en un 23% y sobresaliente en un 15%, que lo determinan por la buena distribución de iluminación existente en la sala de lectura; pero un 10% de usuarios considera como regular a pesar de que las recomendaciones técnicas exigen el cumplimiento de ciertos volúmenes de iluminación por metro cuadrado en salas de lectura y con dispositivos que no afecten ni a los usuarios y tampoco al material bibliográfico, apreciaciones que hay que tomar en cuenta para brindar calidad en el servicio implementado por el Colegio a través de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

13. ¿Considera Usted que el horario de atención de la Biblioteca Joaquín Sandoval es:

Tabla N° 17

Concepto	%	f
Adecuado	71%	228
Inadecuado	4%	13
Bueno	25%	79
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 19



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA:

Los usuarios en su mayoría califican al horario de atención que ofrece la Biblioteca Joaquín Sandoval como adecuado para sus propósitos de estudio: consultas, investigaciones, y cumplimiento de tareas en un 71%, esto es concomitante a una

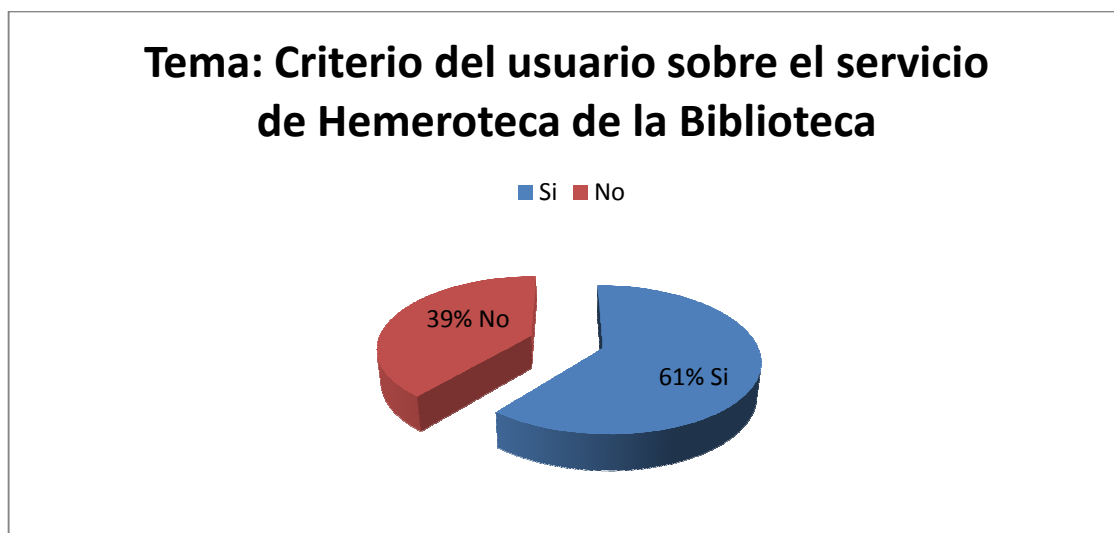
pregunta anterior en la que la mayoría de usuarios especialmente del sector estudiantil prefieren asistir a estos centros de investigación entre tarde y noche por las facilidades que se les presenta y la disponibilidad de tiempo para el cumplimiento de las mismas, las respuestas orientan a calificar al horario como una oferta adecuada como parte de los servicios de la Biblioteca, solo un 4% cualifica como inadecuado el horario establecido por sus propias actividades.

14. ¿Considera Usted que las revistas que tiene la Biblioteca Joaquín Sandoval es lo que realmente necesita?

Tabla N° 18

Concepto	%	f
Si	61%	195
No	39%	125
Total	100%	320

Gráfico N° 20



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.
Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA:

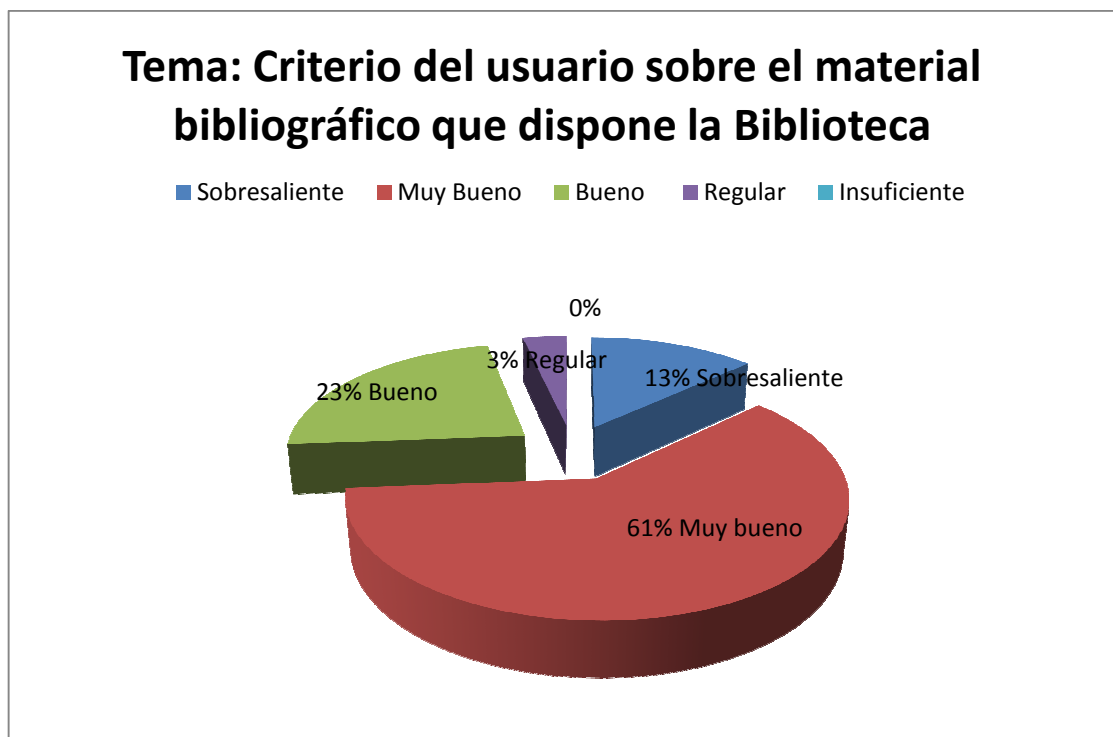
Los encuestados consideran que el servicio de hemeroteca cubre sus expectativas de información en un 61% y se entiende por cuanto nuestros usuarios reales son los adolescentes y niños y el material disponible esta en base de estos requerimientos; pero es importante tomar en cuenta las sugerencias del 39% restante que respondieron negativamente a esta pregunta aduciendo que este servicio debe tener su propio espacio y en el que sugieren se les incremente revistas de negocios, salud y/o de especialidades entre otros.

15. ¿A su criterio la dotación de material bibliográfico de su especialidad es:

Tabla N° 19

Concepto	%	f
Sobresaliente	13%	42
Muy Bueno	61%	194
Bueno	23%	73
Regular	3%	11
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 21



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO QUE DISPONE LA BIBLIOTECA:

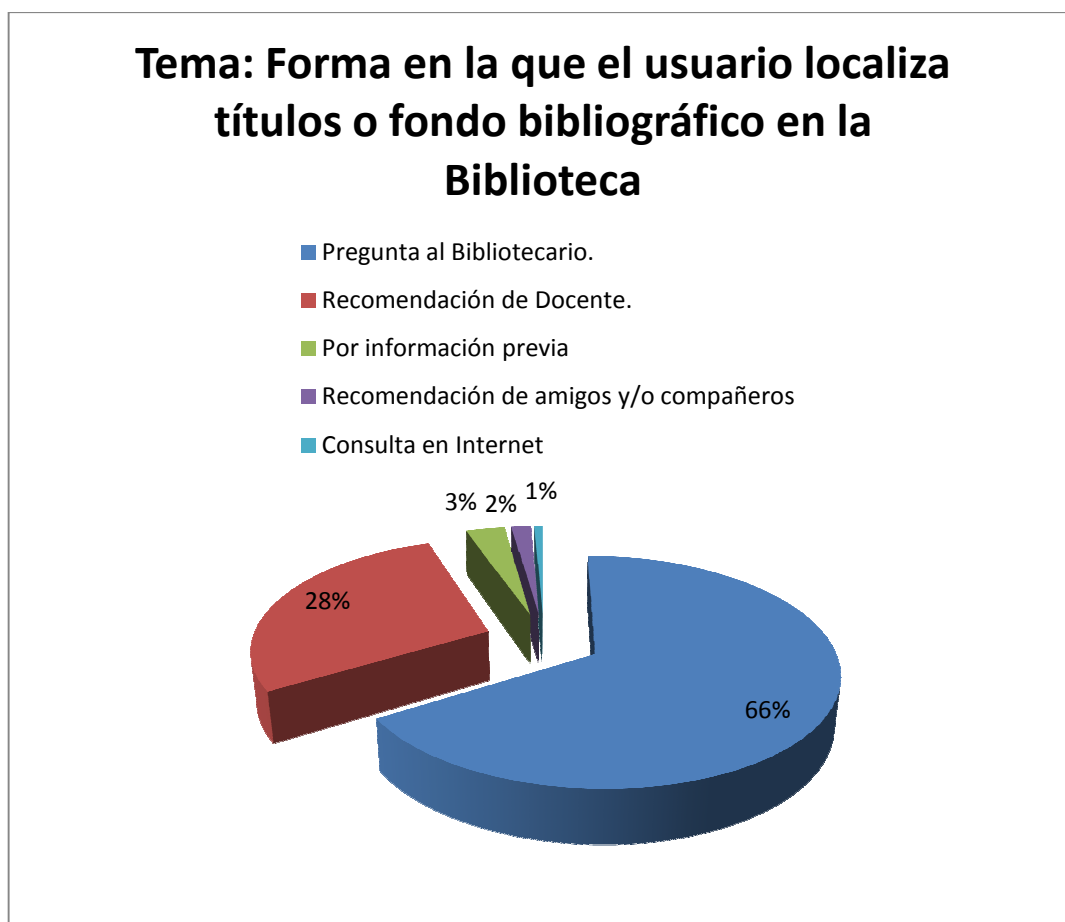
En estas apreciaciones logradas a través de la encuesta, los usuarios/as manifiestan y califican al material bibliográfico de especialidades como muy bueno el 61%, bueno el 23%, sobresaliente el 13% y solo un 3% como regular, por lo cual se considera que en la actualidad la disponibilidad del material bibliográfico especializado cubre las demandas conforme los requerimientos de consultas para el cumplimiento de tareas especialmente de los estudiantes primarios y secundarios que son los que con mayor frecuencia asisten a la Biblioteca; no es menos importante el de prever la incorporación de un mayor fondo bibliográfico de especialidades, ya que debemos también sujetarnos a las innovaciones técnico educativas que se está implementando a través del Ministerio de Educación, así como en los ámbitos de educación superior y de consulta docente.

16. ¿Cómo accede o localiza Usted a los títulos y/o fondo bibliográfico en la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 20

Concepto	%	f
Pregunta al Bibliotecario.	66%	212
Recomendación de Docente.	28%	91
Por información previa	3%	10
Recomendación de amigos y/o compañeros	2%	5
Consulta en Internet	1%	2
Total	100%	320

Gráfico N° 22



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.
Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO QUE DISPONE LA BIBLIOTECA:

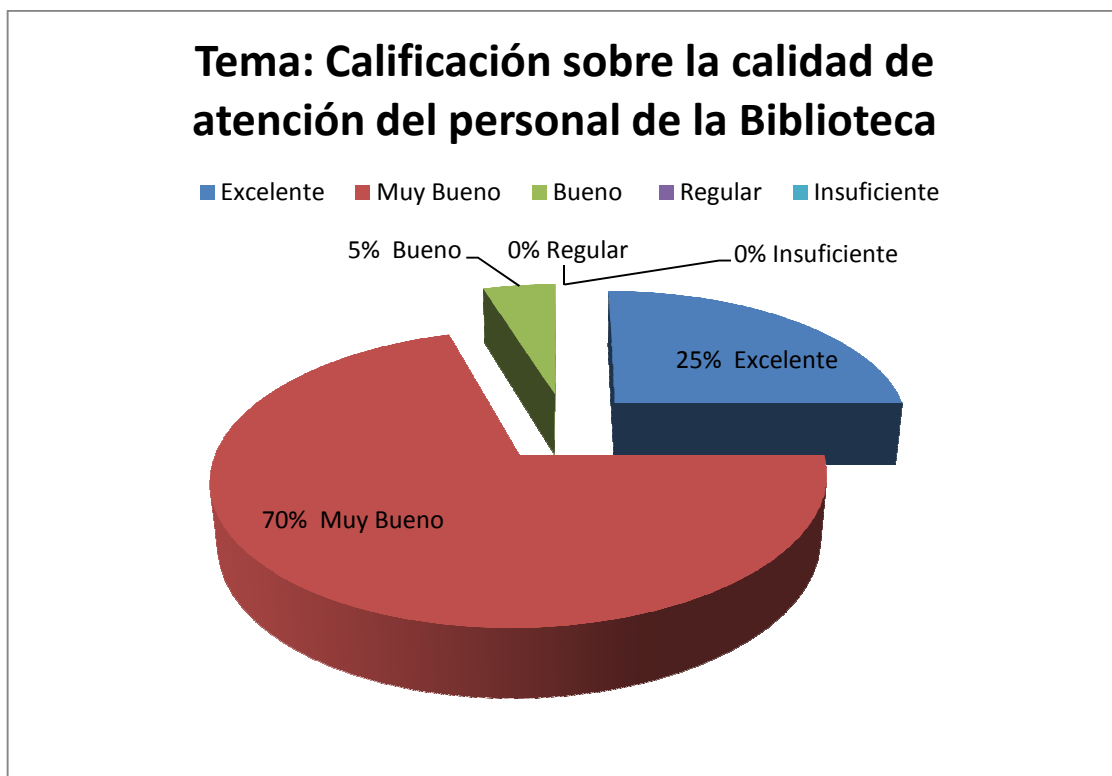
Esta pregunta está orientada a interrelacionar las actuales condiciones de localización de títulos a lo que debería ser la forma técnica de acceso al fondo bibliográfico; por ello que en esta encuesta la mayor frecuencia del 66% la encontramos en la que se pregunta al Bibliotecario el cómo ubicar un texto, seguido por la recomendación que los Docentes dan al alumno en un 28% para ubicar los títulos de consulta; en un orden del 3%, 2% y 1% se ubican las consultas por consultas previas, por recomendación de amigos y por consultas en Internet, cuando técnicamente lo recomendable es disponer de sistema informático que permita realizar las búsquedas de información correspondientes, y en el mismo deberá incorporarse el inventario general del fondo bibliográfico existente así como el de mantener una página con las alertas bibliográficas cada vez que se incorporen nuevos fondos bibliográficos.

17. ¿Cómo califica Usted el profesionalismo de la persona que le atiende en la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 21

Concepto	%	f
Excelente	25%	80
Muy Bueno	70%	225
Bueno	5%	15
Regular	0%	0
Insuficiente	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 23



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CALIFICACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA:

No por ser a título personal como responsable de esta Biblioteca o por ser la autora de este estudio he pretendido ser calificada, sino en tanto las percepciones de los usuarios, permiten mejorar el servicio al cliente, y en ese marco la pregunta debe ser tomada como una relación entre el ofertante y el demandante del servicio existente, ante ello se ha calificado como muy bueno el 70%, excelente el 25% y el restante 5% como bueno, esto implica que el profesional a cargo oferta un muy buen servicio, a pesar de las limitaciones que tiene actualmente la Biblioteca, y que obviamente es menester

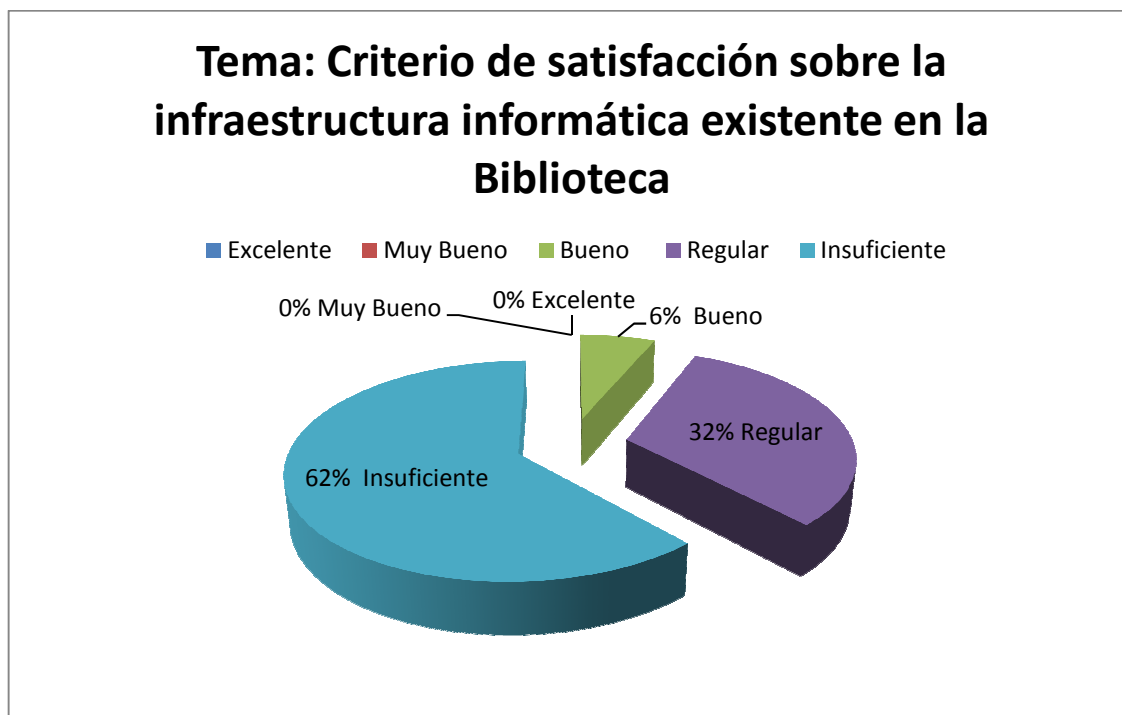
superar estas falencias en pos del desarrollo, educativo y de obtención de información que es el objetivo fundamental de la Biblioteca.

18. ¿Cree Usted que la infraestructura informática existente en la Biblioteca Joaquín Sandoval es satisfactoria?

Tabla N° 22

Concepto	%	f
Excelente	0%	0
Muy Bueno	0%	0
Bueno	6%	20
Regular	32%	102
Insuficiente	62%	198
Total	100%	320

Gráfico N° 24



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA EXISTENTE EN LA BIBLIOTECA:

Los resultados de la encuesta califican como insuficiente en un 62%, lo que determina una realidad palpable y existente, ya que la misma no cuenta con ningún sistema de infraestructura informática, si bien existe un 38% que califican de regular y bueno, esto se debe a la disponibilidad de un equipo informático a través del cual se apoya en actividades de consulta por la disponibilidad especialmente de internet y por la facultad que la responsable de la misma, ya que tengo el conocimiento sobre el acceso a fondos bibliográficos en línea que por interrelaciones establecidas con otros fondos bibliográficos me han permitido obtener claves para el acceso de los mismos y poder apoyar a las consultas que se establecen en forma pertinente y especialmente cuando se requiere de información especializada proveniente de estudiantes de cursos superiores o de docentes.

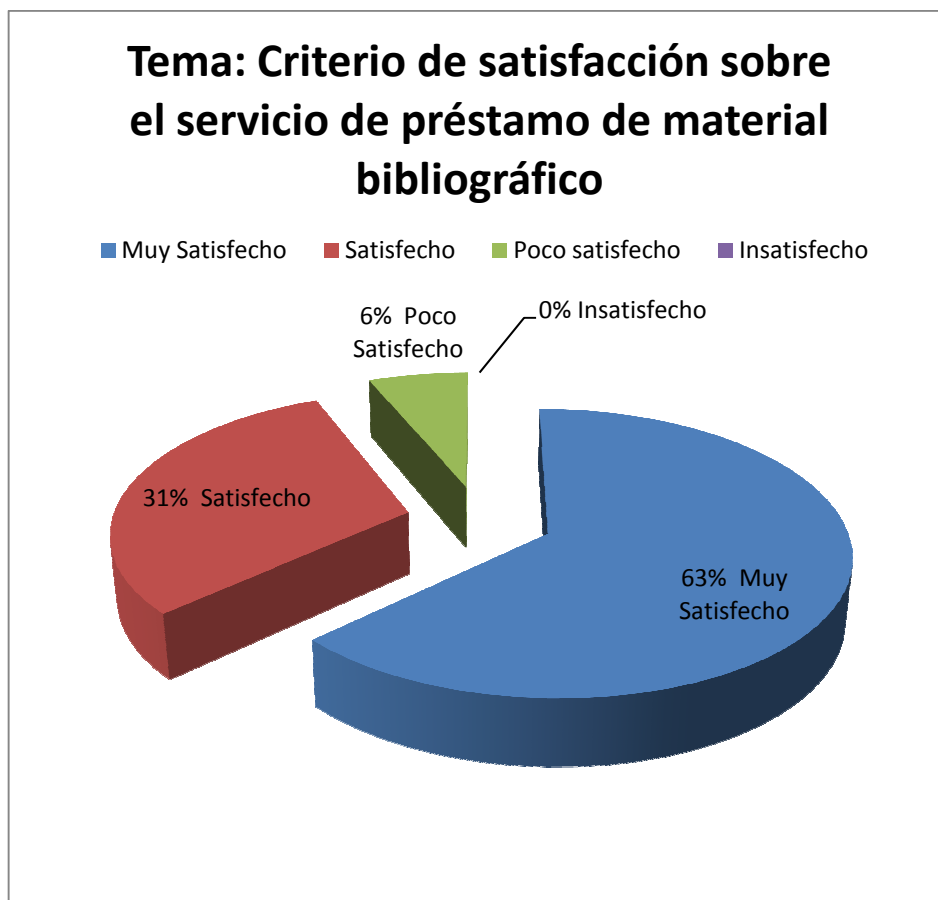
Lo recomendable desde mi punto de vista profesional en esta área más aún cuando he cursado una especialización en Bibliotecología y Documentación es el de implementar un sistema completo de infraestructura informática ya que esto permitiría incrementar de servicios y por ende volverla atractiva hacia otros segmentos de la población por la dinámica que este proceso imprime en el conocimiento y desarrollo de la sociedad a la cual orientamos nuestras acciones, estos nuevos servicios deben ser considerados prioritarios para mantenernos acorde a la evolución y desarrollo de la ciencia y tecnología.

19. ¿Cuándo Usted solicita el servicio de préstamo de libros o material bibliográfico; satisface su necesidad de consulta?

Tabla N° 23

Concepto	%	f
Muy Satisfecho	63%	202
Satisfecho	31%	98
Poco satisfecho	6%	20
Insatisfecho	0%	0
Total	100%	320

Gráfico N° 25



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:

La calificación que recibe esta pregunta va de muy satisfactorio con el 63% a satisfecho con el 31%, esto nos da la idea de que el fondo bibliográfico existente está cubriendo aún las demandas presentadas por los usuarios frecuentes, entiendo esta satisfacción en tanto el fondo está orientado en su gran mayoría a cubrir todos los espacios y áreas de formación estudiantil especialmente de niveles secundarios, y en lo que el Colegio ha puesto énfasis y apoya irrestrictamente a fin de mantener actualizado conforme los cambios suscitados en la mallas curriculares. Es de tomar en cuenta el 6%

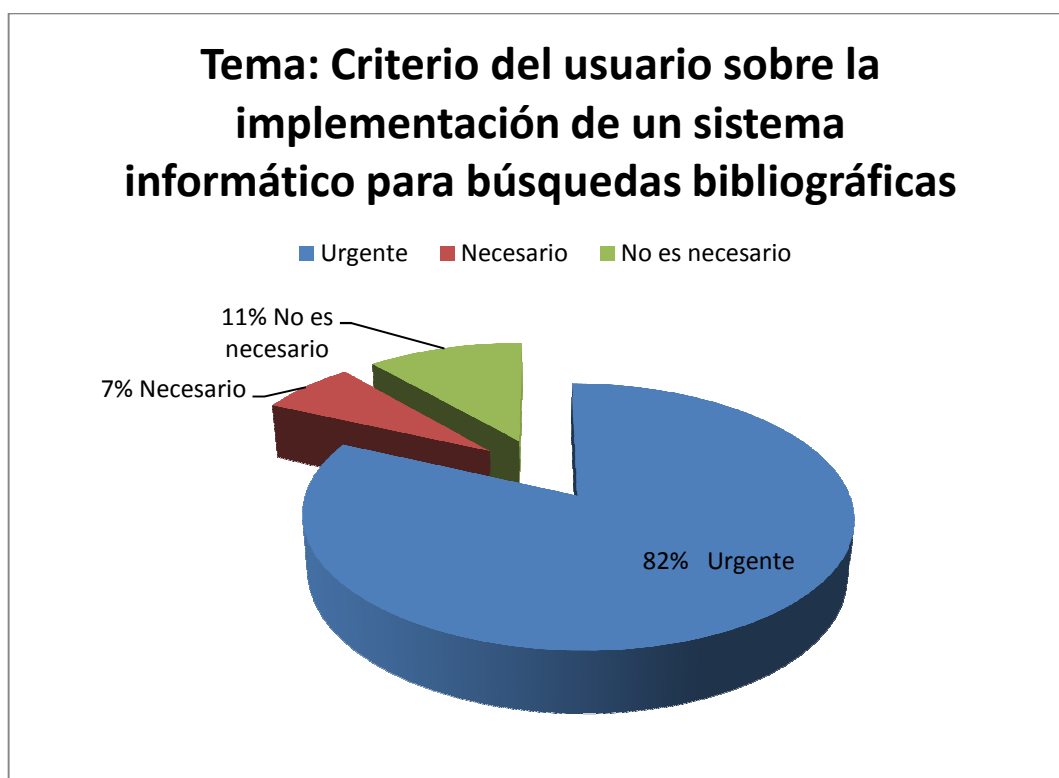
que se encuentra poco satisfecho y es debido a la falta de un fondo especializado que cubra esta demanda de información insatisfecha.

20. ¿Considera Usted necesario implementar en la Biblioteca Joaquín Sandoval un Sistema Informático de Búsquedas bibliográficas?

Tabla N° 24

Concepto	%	f
Urgente	82%	262
Necesario	7%	22
No es necesario	11%	36
Total	100%	320

Gráfico N° 26



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.
Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA BÚSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS:

Los avances tecnológicos en informática en la actualidad no son ajenos para el común de los estudiantes, pues ellos conocen y saben sobre el cómo debería manejarse un sistema informático en un Centro de Información, debido a ello el 82% califican de urgente la implementación de un sistema de búsqueda bibliográfica, además que un 7% adicional considera como necesario. El propio servicio que se otorga debe ser mejorado mediante la implementación de un software que permite incorporar a un sistema de administración bibliotecaria los títulos y contenidos del fondo bibliográfico a través de procesos técnicos como la catalogación, clasificación e indización de los recursos bibliográficos, con lo cual nuestros usuarios podrían navegar y hurgar en todo el fondo y poder incluso satisfacer sus más apremiantes necesidades de información.

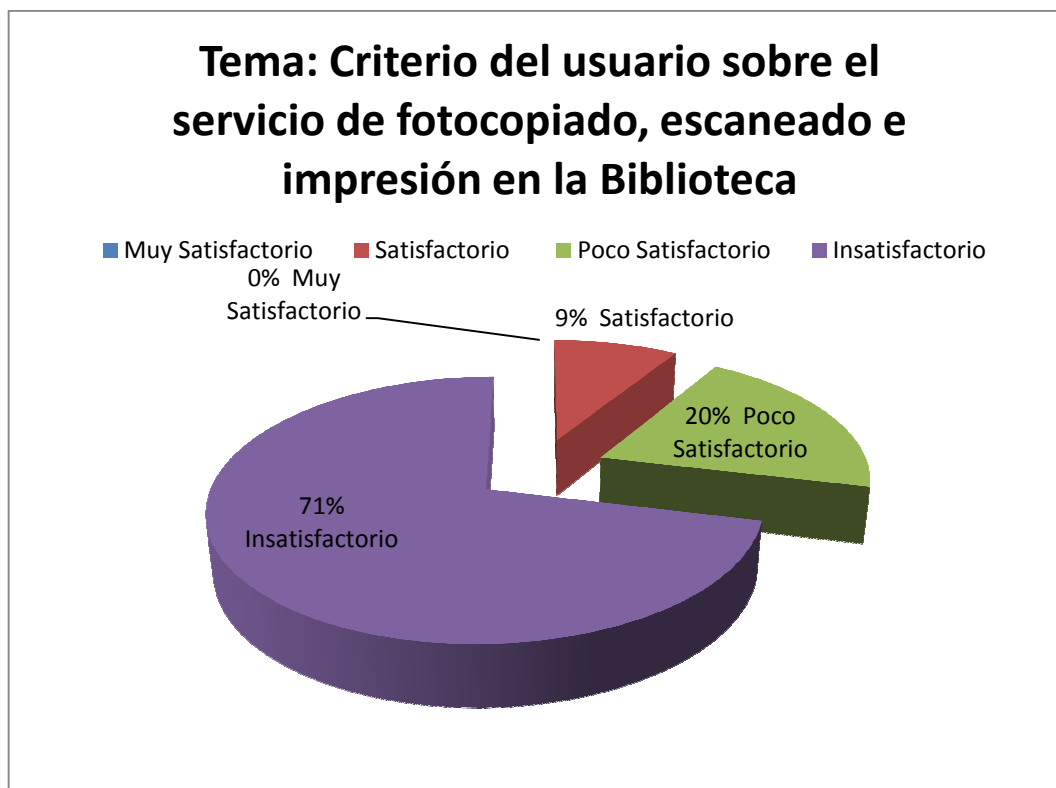
Un 11% apoyan el criterio que no es necesario esta implementación, si relacionamos con la frecuencia de usuarios entenderemos que son los del segmento de mayores de edad, amas de casa, usuarios ocasionales, quienes por sus propias limitaciones y requerimientos se encuentran satisfechos con lo existente; y estos serán objeto de programas específicos de capacitación o información que a futuro se espera incorporar en la Biblioteca con la finalidad de integrarles a las innovaciones de los sistemas que se prevé implementar.

21. ¿Es satisfactorio para Usted el servicio de fotocopiado, escaneado e impresión en la Biblioteca Joaquín Sandoval?

Tabla N° 25

Concepto	%	f
Muy Satisfactorio	0%	0
Satisfactorio	9%	28
Poco Satisfactorio	20%	64
Insatisfactorio	71%	228
Total	100%	320

Gráfico N° 27



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO, ESCANEADO E IMPRESIÓN EN LA BIBLIOTECA:

Esta pregunta en la encuesta tiene un doble sentido y significado ya que la calificación recibida va de Insatisfactorio con el 71%, lo que determina que no existe este servicio en la Biblioteca, existen criterios de entre poco satisfactorio 20% y satisfactorio en un rango del 9%, que hace referencia al servicio ocasional que se presta con el equipo informático de uso administrativo existente en la Biblioteca; ya que su limitada capacidad permite cubrir solamente requerimientos especiales o emergentes que se presentan con algunos usuarios. Es prudente la implementación de este servicio en la Biblioteca en función de precautelar el fondo bibliográfico, ya que es frecuente el uso del fondo para fotocopiado y la no vigilancia directa de los mismos ocasiona

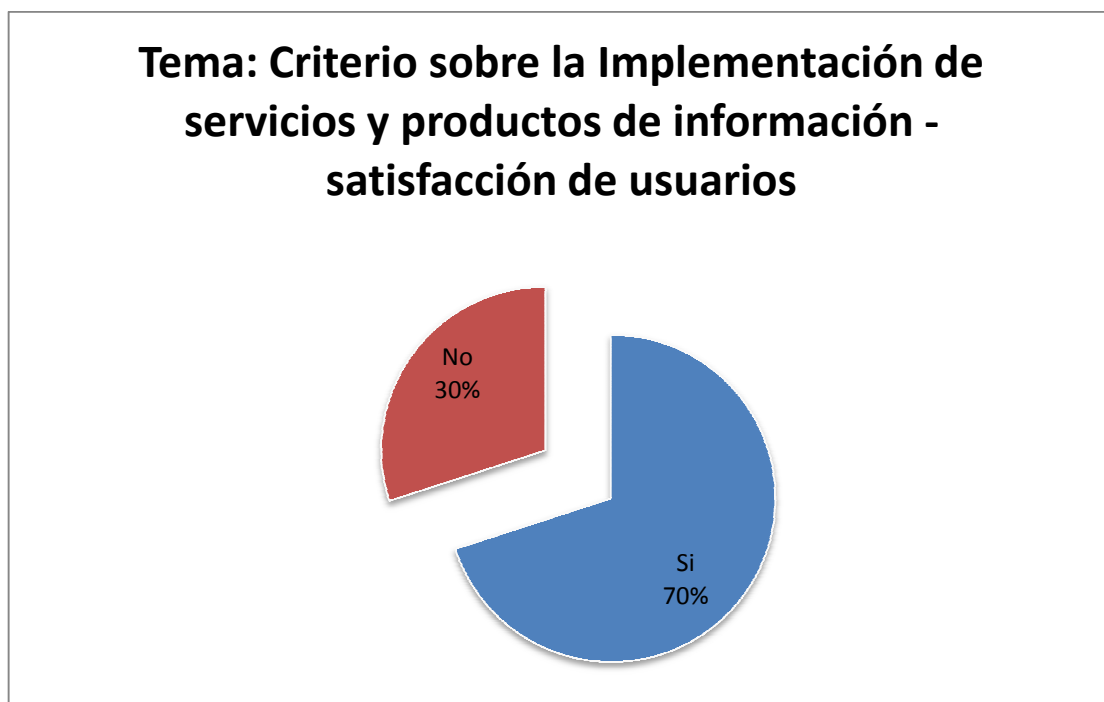
desgaste, manipulación, maltrato y deterioro y desmembraciones de los textos, ante esto y como alternativa de obtener ingresos para cubrir fondos ocasionales o especiales se podría completar los servicios bajo este concepto de rentabilidad interna bajo el principio de precautelar e incrementar recurso de información.

22. ¿Cree Usted que la implementación de nuevos servicios y productos de información en la Biblioteca Joaquín Sandoval, va a permitir satisfacer sus necesidades de información?

Tabla N° 26

Concepto	%	f
Si	70%	235
No	30%	85
Total	100%	320

Gráfico N° 28



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios internos y externos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Fecha: Junio 2011

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CRITERIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACIÓN - SATISFACCIÓN DE USUARIOS:

Prácticamente casi las tres cuartas partes de los encuestados el 70%, es decir la mayoría responden y creen que la implementación de nuevos servicios y productos de información cubrirá sus necesidades de consultas e investigación. Pero llama la atención que una minoría el 30% considere que dicha implementación no va a incidir en su satisfacción, esto porque consideran que la Biblioteca tal como está reciben un buen servicio, pero esta respuesta deviene de usuarios como madres de familia, personas de la tercera edad que desconocen de tecnología e innovaciones en Bibliotecas, para lo cual una vez puesto en marcha el proyecto, la Biblioteca lanzará su programa de formación de usuarios entre otras actividades que permitan se involucre a este segmento de la población a las nuevas tecnologías y uso de nuevos servicios y productos de información.

23. ¿Qué es lo que más le gusta de la Biblioteca Joaquín Sandoval?.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta de la entrevista se han planteado respuestas relacionadas al: espacio de la Biblioteca, la atención brindada, el fondo bibliográfico y sobre el ambiente interno que consideran es tranquilo, concepciones que son concordantes con algunas de las respuestas anteriormente procesadas y tabuladas, dándole validez y concreción al cuestionario planteado, pues se verifican supuestos que en anteriores interpretaciones gráfica y porcentualmente se cuantifica y en base de esto se cualifica aspectos esenciales del servicio que presta la Biblioteca.

24. ¿Qué es lo que menos le gusta de la Biblioteca Joaquín Sandoval?.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como contraparte de las percepciones anteriores y para sobre pesar las condiciones positivas y negativas, en esta pregunta de la entrevista se expresan opiniones en las cuales se traduce la inconformidad de los usuarios de la Biblioteca, entre estas se expresan: Falta de adecuaciones en lo referente a diferenciación de salas y equipamiento en las mismas, no hay servicios complementarios informáticos, en lo referente a disponibilidad de equipos de computación para utilización de Internet y en general de un sistema integrado informático de administración bibliotecaria, falta de equipos para fotocopiado, escáner e impresión, debido a que los usuarios requieren de este servicio constantemente y deben hacerlo fuera de las instalaciones, se ha manifestado que los baños son inadecuados por la situación actual en la que se encuentran, que el servicio de Internet es limitado solo para consultas puntuales, ya que este es de uso administrativo y no reúne las condiciones para prestación masiva y sobre que la ambientación interna no satisface los requerimientos de nuestros clientes externos, especialmente en dar privacidad en cada área específica y hasta de disponer de audios de ambientación.

25. ¿Qué sugeriría Usted para mejorar el servicio que ofrece la Biblioteca Joaquín Sandoval a sus usuarios?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta se ha logrado, según el criterio de los encuestados y sistematizando la información recopilar las mayores prioridades que se deben implementar en la Biblioteca Joaquín Sandoval, requerimientos que dada la importancia deberán ser implementados en un corto plazo y bajo una decisión política de las Autoridades del

Colegio, a fin de situarla en un contexto social del desarrollo técnico científico de demanda actual, entre las mejoras a realizar tenemos:

Implementar salas diferenciadas por actividad, para trabajos grupales, para internet, para leer.

Implementar un sistema informático completo.

Disponibilidad de computadoras para trabajos y consultas

Implementar equipos para proyección y reproducción de documentos.

Ampliar el fondo bibliográfico y renovarlo

Facilidad de acceso al fondo bibliográfico

Mejorar y diversificar el mobiliario de las salas de consulta

Identificación de la Biblioteca con rótulos.

Acondicionar la Biblioteca Joaquín Sandoval para facilidad de acceso para personas con capacidades especiales.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

En la propuesta de investigación se plantea como Hipótesis alternativa: ¿La implementación de servicios y productos de información, permitirá mejorar la satisfacción del usuario?, ante lo cual, sistematizada la encuesta encontré que ésta se afirma con los datos obtenidos, orientándonos a la implementación de productos y servicios como los que se detallan:

Implementar salas diferenciadas por actividad, para trabajos grupales, para internet, para leer.

Implementar un sistema informático completo.

Disponibilidad de computadoras para trabajos y consultas

Implementar equipos para reproducción de documentos.

Facilidad de acceso al fondo bibliográfico

Mejorar y diversificar el mobiliario de las salas de consulta

Identificación de la Biblioteca con rótulos.

Acondicionar la Biblioteca Joaquín Sandoval para facilidad de acceso para personas con capacidades especiales.

Ampliar el fondo bibliográfico y renovarlo

Desde un análisis comparativo de lo que recomienda la Bibliotecología se debería al menos disponer de los siguientes productos y servicios:

Servicios

Biblioteca automatizada

Servicio de Reproducción (impresión a color, en blanco y negro y fotocopiado).

Servicio de Audiovisuales

Servicio de Alertas bibliográficas

Servicio de sala de juegos ciencia

Formación de usuarios

Productos

Catálogos bibliográficos, electrónicos

Trípticos, folletos

Blog

4.2.1. Comprobación de hipótesis con estimador “z” Proceso:

1. Planteo de hipótesis:

Ho: La implementación de servicios y productos de información no mejorará la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui.

2. Estimador estadístico con estimador “z”:

$$z = \frac{\bar{x} - X}{s}$$

$$z = \frac{\bar{x} - u}{s/\sqrt{n}}$$

z = Estimador estadístico.

X = Puntaje crudo

\bar{X} = Media aritmética de la muestra.

U = Media aritmética de la población.

s = Desviación estándar de la muestra.

n = Número de casos de la muestra.

Hi: La implementación de servicios y productos de información mejorará la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui, al α 0.01

3. Solución

Hi: P = 70% dice que SI - la afirmación es correcta

Ho: P < 70% dice que NO - la afirmación no es correcta

α = 0.01

Zt = 0,50 – 0.01

Zt = 0,49 \longrightarrow Zt= -2.33

4. Regla de decisión:

La afirmación es correcta si el valor de z a calcularse es mayor de -2.33

$$Zc = \frac{\bar{x} - X}{s}$$

x = 235

$$\begin{aligned}
 x &= NP \\
 x &= 320(0,70) \\
 x &= 224 \\
 \\
 s &= \sqrt{NPp} \\
 s &= \sqrt{320(0,70)(0,30)} \\
 s &= \sqrt{67,20} \\
 s &= 8,20 \\
 \\
 Z_c &= \frac{235-224}{8,2} \\
 \\
 Z_c &= 1,38 > Z_t = -2.33
 \end{aligned}$$

4.2.2. Conclusión

Por lo tanto se rechaza la H_0 (Hipótesis nula) que dice: “La implementación de servicios y productos de información no mejorará la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui; y se acepta la H_1 (Hipótesis alternativa); pues mi análisis me conlleva a aseverar que la hipótesis planteada es verdadera, ya que se demuestra que la implementación de nuevos servicios y productos satisface a los usuarios frecuentes, además potencializa nuevos usuarios por las innovaciones que se pretende implementar a través de este estudio, que siendo el trabajo final de la especialización, es mi aporte personal para lograr mejorar la calidad de la educación a través de la mejora de la entrega y facilitación de información en especial a los estudiantes del Colegio al cual sirvo y represento.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

A continuación se detalla las conclusiones a las que llegó el presente estudio, una vez realizada la recopilación, procesamiento, análisis e interpretación de los resultados.

Conclusión sobre datos generales:

- En esta fase podemos concluir que la Biblioteca Joaquín Sandoval brinda atención a todo tipo de personas y en especial a los alumnos del Colegio Nacional Abelardo Moncayo; también se ha determinado una gama de grupos etarios a los cuales se ofrece el servicio, así como una gran diversificación profesional que van desde profesionales, estudiantes, amas de casa y empresarios; brindando soporte en la formación estudiantil, el cumplimiento de tareas, facilitando información de fondos bibliográficos y apoyando en el escogitamiento de textos, temas e ideas para satisfacer la demanda de información. Por lo tanto los productos y servicios a ser implementados e innovados deben enmarcarse en los requerimientos que la población usuaria demanda.

Conclusión sobre datos específicos:

- Podemos afirmar que los usuarios tienen una frecuencia entre uno y tres días a la semana, esto implica que su propia formación estudiantil obliga a un uso periódico de la Biblioteca, lo que a su vez determina la existencia de una práctica lectora que deviene de su formación educativa; la afluencia mayoritaria de usuarios es por la tarde, que por su ocupación estudiantil utilizan preferentemente en horarios que van de la tarde a la noche, para cumplir con actividades de estudio y tareas que es el propósito de apoyo de este centro a los estudiantes con este tipo de servicios; y quienes manifiestan están satisfechos del cumplimiento de sus necesidades de información por la cual acudieron a la Biblioteca; en función de ello existe un reconocimiento tácito de un servicio eficiente con lo que actualmente se dispone para brindar información a los usuarios.

Conclusiones del nivel de satisfacción de los usuarios respecto del servicio de Biblioteca

La investigación realizada nos conlleva a efectuar las siguientes conclusiones en el contexto de satisfacción de los usuarios del servicio de la Biblioteca, que analizados cada uno de los parámetros nos permite visualizar las limitaciones actuales y proyecciones futuras de servicios, entre las que se destacan:

- El fondo Bibliográfico actual cubre con las expectativas de los usuarios frecuentes de la misma, permite aún cubrir las necesidades de información existente en la mayoría de usuarios; pero no por ello podemos afirmar que este fondo está totalmente adecuado a las exigencias de las nuevas tendencias de información, profesionalización y especializaciones.
- Si bien las Instalaciones actuales satisfacen a la mayoría de usuarios, los mismos requieren de renovación de los espacios físicos y se denota la exigencia de disponer de áreas diferenciadas para las diferentes actividades que se pueden

realizar en este centro de información, especialmente debido a los avances tecnológicos en informática.

- Respecto de la infraestructura que es otro tema analizado es necesario mejorar las actuales condiciones, más aún cuando el espacio físico permite realizar las adecuaciones que se solicitan y se demandan entre ellas tenemos: salas de Internet, salas de entrenamiento lúdico, de proyecciones entre otras así como también el de mejorar las instalaciones de servicios sanitarios, para brindar confort, comodidad y ambientes de tranquilidad para la lectura y la Investigación.

- Debido a ello surge también la necesidad de implementar servicios complementarios como los de reproducción, digitalización e impresión de documentos, ya que estos permiten precautelar el fondo bibliográfico ante la manipulación debido a procesos de fotocopiado fuera de la Biblioteca, en los que no se toman precauciones ocasionando daño y deterioro en los mismos.

- El acceso al fondo bibliográfico es uno de los servicios que con mayor énfasis debemos dar alternativas prácticas, la forma actual es por consulta a la Bibliotecaria, cuando este debería ser implementado a través de un sistema de administración Bibliotecaria, mismo que ha sido diseñado pensando en las necesidades de las instituciones latinoamericanas, orientando sus tareas al control de los procesos de una forma más lógica y natural con la finalidad de ofrecer mejores servicios bibliotecarios.

- Con todas estas observancias concluiremos en que la finalidad es la de mejorar las condiciones de formación estudiantil, dándole a la Biblioteca un valor agregado en concordancia con el desarrollo científico tecnológico, en los que nuestra sociedad se ha incorporado y qué a través del Colegio se lo está implementando. La finalidad superior es la de convertir a la Biblioteca en un

centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. Ante ello es necesario que exista una decisión política de las autoridades del Colegio para que estas innovaciones se tornen realidad mediante la gestión de partidas presupuestarias para el cumplimiento de objetivos aquí descritos.

5.2. RECOMENDACIONES

Recomendación sobre datos generales:

- Es menester ampliar los servicios para satisfacer los requerimientos más específicos conforme solicitan nuestros clientes tanto internos como externos, ello implica una actualización del fondo bibliográfico que permita satisfacer las demandas de los usuarios anteriormente descritos y que provienen de diferentes sectores pero que en sí son representativos de la sociedad Anteña en su conjunto; que acude con frecuencia al uso de información que actualmente brinda la Biblioteca.

Recomendaciones sobre datos específicos:

- En este ámbito se debería incrementar la oferta de servicios bibliotecarios a fin de ampliar las frecuencias de uso de sus instalaciones, así como del fondo bibliográfico y servicios complementarios; por ello es entendible que este tipo de bibliotecas vinculadas a Unidades Educativas respondan a esta demanda en tanto liga la necesidad de los servicios bibliotecarios de demanda estudiantil con la oferta que dispone la Biblioteca actualmente y bajo el actual horario establecido.
- Así mismo deben ser mejorados los servicios en forma permanente para que la oferta esté acorde a la evolución de la educación y de la tecnología, las visitas están relacionadas a satisfacer consultas y revisión de materiales bibliográficos

específicos, en áreas especializadas de formación estudiantil, por ello el fondo debe actualizarse según la evolución educativa y las necesidades de información de los usuarios.

- El grado de satisfacción deviene del fondo bibliográfico y de las orientaciones que el profesional a cargo otorga al usuario para satisfacer la acción prevista en su visita, por lo tanto es recomendable la actualización y preparación del personal según la evolución de las ciencias bibliotecológicas y documentales.

Recomendaciones del nivel de satisfacción de los usuarios respecto del servicio de Biblioteca

Del contexto de la información obtenida en esta fase de la investigación puedo recomendar las siguientes acciones que deberían tomarse como emergentes y necesarias y bajo una política de apoyo a la educación, desarrollo de la ciencia y otorgamiento de servicios de información, por ello establecemos las siguientes:

- Un aspecto relevante fundamental y prioritario a recomendarse es el de ampliar el fondo bibliográfico existente y renovarlo conforme a las innovaciones educativas, desarrollo de especialidades y profesiones.
- Implementar salas diferenciadas por servicios, para trabajos grupales, de Internet, para lectura, para actividades lúdicas y de proyecciones. La Biblioteca debe tener en sus Instalaciones un centro de cómputo con un equipamiento de al menos 10 ordenadores con disponibilidad de acceso a Internet para facilitar los trabajos de consulta en línea.
- Una de las observaciones permanentes es la obsolescencia del mobiliario que dispone actualmente la Biblioteca por ello que se torna indispensable el adecuar todo el mobiliario conforme a los servicios que se pretende otorgar, además los mismos deben responder a normas técnicas que toma en cuenta edad y frecuencia de uso.

- Respecto de la infraestructura es necesario la readecuación y distribución de espacios físicos conforme los servicios a implementarse, con el tipo de iluminación que la técnica recomienda para este tipo de instalaciones, además mantener áreas integradas e interrelacionadas para darle funcionalidad dinámica a la Biblioteca, asimismo la integración de baños adjuntos a las salas de lectura y la vías de circulación interna muy claramente definidas y señalizadas. Otra recomendación es la de acondicionar la Biblioteca Joaquín Sandoval para facilidad de acceso para personas con capacidades especiales.

- Los servicios complementarios que la Biblioteca debe incorporar, para salvaguardar el fondo bibliográfico es el de reproducción, mediante fotocopiado, impresión y digitalización de documentos; para el efecto es necesario la adquisición de un equipo multifuncional, mismo que podría auto financiarse por el cobro del servicio otorgado.

- Implementar un sistema de administración bibliotecaria integral que permita un eficiente servicio, y de calidad en tiempo y costos, a fin de que los servicios estén acorde a la evolución de la ciencia y tecnología y permita diversificar los servicios para una masificación de usuarios, así como el de facilitar el acceso al fondo bibliográfico. Este sistema ofrece:
 - a. Control y seguimiento de solicitudes de material bibliográfico y documental.
 - b. Asignación de presupuestos, pagos, facturas y notas de crédito.
 - c. Recepción y envío de material para su catalogación en formato MARC 21.
 - d. Control de autoridades integrado al proceso de captura de fichas.

- e. Importación y exportación de datos en formatos SBC e ISO-2709.
 - f. Generación de etiquetas con códigos de barras para los materiales procesados.
 - g. Consultas automáticas al acervo, por directorios, palabras o criterios parametrizables.
 - h. Re indexado automático de la base de datos.
 - i. Mecanismos para el respaldo y restauración de la base de datos.
 - j. Servicio de préstamos adaptable a bibliotecas con estantería abierta o cerrada.
 - k. Manejo simultáneo de inventarios por tipo de colección o tipo de material.
 - a. Facilidades dentro del inventario para el marcado de fichas para su posterior procesamiento.
- La señalética tanto interna como externa es otra de las recomendaciones a ser implementadas, que permita identificar y guiar a los usuarios tanto internos como externos, reales y potenciales de su ubicación y servicios que presta la misma.
 - Debe impulsarse y concientizarse a nivel administrativo de la urgente necesidad de las innovaciones en la Biblioteca del Colegio, motivar a sus autoridades para que gestionen ante el Ministerio de Educación y el Ministerio de Cultura las partidas correspondientes y otros organismos con competencias en esta área, a fin de lograr todas las reformas que recomienda este estudio para posicionar a la

Biblioteca Joaquín Sandoval como un verdadero centro de recursos para el aprendizaje y la investigación y de motivación a la lectura.

5.3. RESUMEN DE DEMANDAS DE SERVICIOS A SER PROPUESTOS PARA SU INNOVACIÓN, MEJORAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN.

5.3.1. Servicios principales

- Servicio: Biblioteca-automatizada con sala de consulta general, cubículos individuales de estudio – requiere ser implementado.
- Servicio de: Referencia – requiere ser Implementado
- Servicio de: Hemeroteca – requiere ser mejorado
- Centro de computo con servicio de Internet – requiere ser implementado
- Servicio de: Préstamos (internos y externos) – requiere ser Innovado
- Sala especial de servicio de Asistencia al no vidente con Lectores de pantalla "Jaws" para Windows; sistema que permite a los usuarios con discapacidad visual escuchar todo lo que ocurre o se presenta en su ordenador, con navegador parlante "Home Page Reader", que sirve para navegar en Internet, Lector de Textos y Páginas Web "Second Speech y "Read Please Center"; programas que reproducen en forma sonora cualquier texto y posibilitan la apertura de una barra de navegación para la reproducción sonora de páginas web. – requiere ser implementado

5.3.2. Servicios complementarios

- Servicio de Reproducción (impresión a color, en blanco y negro y fotocopiado). – requiere ser implementado para usuarios.
- Servicio de Audiovisuales – requiere ser implementado
- Servicio de Alertas bibliográficas – requiere ser implementado

- Servicio de: trabajos grupales, juegos y pasatiempos lúdicos y de ciencia – requiere ser innovado e implementado.
- Formación de usuarios – requiere ser innovado

Los servicios descritos son los resultados del estudio, y que determinan las necesidades reales que van en beneficio de los estudiantes de más de cincuenta instituciones educativas, investigadores y público en general que visitan diariamente la Biblioteca del Plantel.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. Título

Proyecto de innovación e implementación de servicios de información para satisfacción de los usuarios reales y potenciales mediante la mejora de los servicios, instalaciones y equipamiento de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui, Cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

6.1.2. Institución Ejecutora

La entidad responsable de la ejecución del proyecto es el Colegio Nacional Abelardo Moncayo Institución educativa pública mixta, sección diurna que busca

mejorar la calidad de la Educación que brinda a los estudiantes año tras año. Es Aprobada bajo Acuerdo del Ministerio de Educación Nro. El 10 de Diciembre de 1940.

6.1.3. Beneficiarios.

Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo del Colegio Nacional Abelardo Moncayo como usuarios internos, Estudiantes de otras Escuelas, Colegios; Universidades, Centros de Formación, Investigadores y Público en general constituidos como usuarios externos.

6.1.4. Ubicación.

El proyecto estará localizado en la Provincia de Imbabura, Cantón Antonio Ante, ciudad Atuntaqui entre las calles Juan de Velasco y Amazonas. Teléfonos: Secretaría: 2906-135, Rectorado: 2 906-735, Biblioteca: 2 906-732.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

Inicio	Julio 2012
Fin	Junio 2014

6.1.6. Equipo técnico responsable.

Consejo Ejecutivo del Colegio Nacional Abelardo Moncayo.

Rector	Magíster Marco. A. Arciniegas G.
Colectora	Señora Martha Andrade de Medina
Bibliotecaria	Ing. Marianela Guacán Proaño

6.1.7. Costo total del proyecto.

Son 87.363,20 USD. (Ochenta y siete mil trescientos sesenta y tres con 20/100 dólares americanos)

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El presente proyecto tiene por finalidad mejorar las condiciones de la población estudiantil a través de la modernización de los servicios de información, mediante la incorporación e innovación de los servicios que actualmente ofrece la Biblioteca; así como la ampliación y actualización del fondo bibliográfico existente, mejoramiento y adecuación de la infraestructura de la Biblioteca y equipamiento que permitan al estudiante ser más competitivo al poder acceder a recursos de información actualizada, mejor servicio y que el ambiente físico sea más funcional y digno para sus usuarios.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La modernización e innovación de la Biblioteca Joaquín Sandoval es de vital importancia para motivar la investigación y la actitud lectora, si bien los docentes impulsan la consulta en recursos impresos, es necesario facilitar este procedimiento con la implementación de servicios con valor agregado que tornen a la Biblioteca en un atractivo para la investigación, la consulta y el trabajo, en tanto encontraran por la aplicación de esta propuesta un espacio que permita la satisfacción de los usuarios y por ende un clima de bienestar con lo cual se consigue el incremento de la demanda de servicios y por tanto un mayor número de usuarios.

“La biblioteca es la tierra fértil que riegan los autores porque es un manantial abierto a la información”. UNESCO

Extender el horizonte del lector es la meta de las Sociedades que buscan un futuro cultural significativo que perennice el hecho, la circunstancia y el mensaje, contrarrestando la inmediatez, el corto plazo y el apuro de los medios electrónicos.

La UNESCO reconoce que la Biblioteca permite –debe permitir- el aprendizaje a lo largo de la vida, ya que es un verdadero recurso para investigar, descubrir y sorprenderse ante un texto.

La crisis estructural de la educación tiene su origen en el deterioro de la lectura y la escritura. La lectura se ha convertido en algo mecánico porque se ha puesto énfasis en la normas, con mensajes cerrados, ejercicios viciados y lo que es peor, en ocasiones la lectura se califica como un castigo.

Es indudable que tanto profesores como alumnos cobran cada vez mayor conciencia de la importancia de la Biblioteca y de las posibilidades pedagógicas que encierra. En efecto la biblioteca ocupa un lugar primordial en el proceso educativo, no tan solo como complemento de la labor del maestro sino como agente activo en la promoción de la cultura.

Por consiguiente es urgente reconceptualizar la importancia de la Biblioteca en el escenario pedagógico y visualizar nuevas estrategias, como la creación de nuevos servicios de información e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en nuestras unidades de información; mismas que se constituyen hoy en día, en un requerimiento indispensable como medio de intercambio de comunicaciones, de conocimientos, de consulta, de negociaciones y en general un sistema de interconexión entre autores y lectores, demandantes y oferentes de información.

Una de las razones adicionales por la que considero que la presente propuesta “Proyecto de innovación de servicios de información y mejora en la infraestructura y equipamiento de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui cantón Antonio Ante”, Provincia de Imbabura; es una alternativa para solucionar el problema por el que atraviesa la Biblioteca; es porque este documento es una herramienta que va a permitir a las Autoridades de la Institución contar con el proyecto que está alineado a las políticas, normativas y procedimientos de

la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), la cual al momento solicita a todas las Instituciones del sector público canalizar los proyectos a través del Ministerio Coordinador respectivo para ser incluidos dentro del plan anual de inversiones, y consecuentemente en el presupuesto general del estado, proyectos que son factibles de implementarlos con los aportes que las Bibliotecarias/os podemos hacer desde nuestra formación de especialistas en Bibliotecología para estos centros de información.

Elaborar el presente proyecto de modernización de la Biblioteca “Joaquín Sandoval, permitirá implementar e innovar los servicios de información que ofrece la misma; esto hará que se mejore la atención a los usuarios en tiempo y calidad, logrando de esta manera la satisfacción de los usuarios internos y externos.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Mejorar las condiciones de infraestructura, equipamiento y de los servicios que oferta actualmente la Biblioteca innovando con sistemas informáticos y actualizando el fondo bibliográfico.

6.4.2. Específicos

- Implementar el sistema informático integral de administración bibliotecaria.
- Actualizar e incrementar el fondo bibliográfico acorde a los avances científicos - tecnológicos y demandas de usuarios.
- Mejorar y ampliar las Instalaciones de la Biblioteca Joaquín Sandoval dotándole del equipamiento requerido funcional para cada área.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Política

En la actual coyuntura política de Educación Nacional se han establecido parámetros y metas que deben ser cumplidas por las Instituciones educativas en particular, que pretende establecer un plan estratégico de desarrollo y fortalecimiento de las Bibliotecas tendientes a establecer estándares internacionales de las normas que rigen dichos procesos técnicos y entre otros implantar programas de educación de usuarios y de promoción de la lectura; por ello el estado ha planteado la propuesta de políticas públicas para la conformación del sistema nacional ampliado de Bibliotecas de Ecuador – SINABE, dentro de lo cual se inscribe esta propuesta de innovación de los servicios Bibliotecarios.

Además existe la coyuntura del financiamiento respectivo a través del presupuesto general del estado gestionada por los directivos de nuestra Institución Educativa; los cuales tienen la voluntad política de impulsar esta mejora en tanto permite cualificar nuestra Institución como una de las pioneras en los servicios de información a implementarse dentro del Cantón Antonio Ante.

6.5.2. Socio – Cultural

Conforme al estudio realizado se ha determinado que la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo siendo Institucional, da una cobertura de servicios al conjunto de la Sociedad Anteña, esto implica que nuestra oferta cumple con las demandas actuales de sus usuarios, pero el desarrollo societario también exige una adecuación de acuerdo a los avances de la ciencia y tecnología, ante ello es necesario dar una respuesta concreta a esta exigencia y con ello contribuir al desarrollo cultural de nuestro pueblo, para el cual incluso se ha obtenido documentación específica en temas relacionados al cantón en sí mismo, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de nuestra identidad cultural.

La Biblioteca y la comunicación forman un sistema abierto, que cambia cuando se modifican las funciones y necesidades del individuo y por consiguiente de la sociedad así, la Biblioteca más que un eslabón en la cadena de la comunicación, considerado como sistema, es una parte fundamental del proceso total del conocimiento y del saber en un determinado tiempo, adicionalmente la Biblioteca se constituye en un espacio de encuentro y de relacionamiento e donde la comunicación, la información y el conocimiento interactúan y provocan el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos, en tanto satisfacen múltiples necesidades del individuo y de la comunidad, en este marco del desarrollo es menester implementar la propuesta desarrollada y que se ajusta a una realidad local e institucional.

6.5.3. Tecnológica

En la propuesta se establece la necesidad de incorporar en la Biblioteca un sistema informático de gestión bibliotecaria, el mismo que debe tener un software que permita una efectiva administración tanto del fondo bibliográfico así como de los demás servicios a ser incorporados y que permita a los usuarios una clara identificación del servicio solicitado, implica además la dotación de servidores individuales para consultas on line, lo cual requiere de la disponibilidad de Internet y líneas comunicacionales optativas, mismas que existen en disponibilidad en el mercado de fácil accesibilidad y con costos que puede solventar la Institución, previa a la presentación del presente proyecto a través de Senplandes y del presupuesto general del estado vía los Ministerios de Educación y de Cultura, ya que si consideramos que el desarrollo tecnológico es base del desarrollo de la sociedad debemos actuar en estos procesos de vanguardia a fin de sustentar nuestro objetivo fundamental de generar sociedades lectoras, de investigación y del conocimiento.

6.5.4. Organizacional

La Biblioteca Joaquín Sandoval es parte de la estructura organizacional del Colegio Nacional Abelardo Moncayo, y es considerada como unidad de apoyo

pedagógico, por lo tanto su propuesta de mejora se enmarca en la propio fortalecimiento Institucional ya que en tanto el Colegio debe ajustarse a las innovaciones políticas, administrativas, de ciencia, de tecnologías de la información y comunicación, de reestructuración administrativa, etc., es primordial que en esta última también sea considerada como de vital importancia la Biblioteca, porque además se ha convertido en una Biblioteca tanto de servicio interno a los alumnos de la Institución como a estudiantes de todo nivel educativo y público en general del Cantón, por ello que el cambio cualitativo que debe darse en la Biblioteca es el reflejo del cambio a suscitarse en el Colegio, en tanto es el reflejo de su imagen dentro del sistema educativo que oferta y dentro de esta el servicio de Biblioteca, en ello radica la importancia de la innovación y mejora que esta propuesta contiene y que forma parte del propio desarrollo Institucional.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA - TÉCNICA

6.6.1. Bibliotecología

Evolución Histórica de la Bibliotecología

La existencia de la Bibliotecología es muy antigua, y ha variado tanto como la Biblioteca. Su evolución se puede plasmar en dos etapas:

Bibliotecología pre científica:

Este concepto corresponde con bibliotecas consistentes en depósitos de tesoros bibliográficos y unos bibliotecarios erudito- conservadores. A esta fase corresponde una dilatada etapa histórica de las Bibliotecas, que nacen en el mundo oriental, extendiéndose al occidental. Los ejemplos son numerosísimos:

La Biblioteca de Ebia, la de Asurbanipal, las “casas de la vida” egipcias, etc. Durante este período se destacaron las Bibliotecas de Alejandría y Pérgamo, rodeadas

de Leyenda. La Primera, creada por Tolomeo I Soter (366 – 283 a. C.), fue sin duda la más famosa de la antigüedad, hasta su desaparición.

Durante este largo período comienza a desarrollarse la bibliotecología, concebida como el arte de conservar los tesoros de aquellas Bibliotecas. Las técnicas para conservar los libros se remontan a la época del nacimiento de las primeras Bibliotecas.

Bibliotecología Científica:

La evolución de la Bibliotecología desemboca en la Bibliotecología científica. Esta evolución corresponde con unas Bibliotecas – centros de información, educación, recreo socio cultural, y con unos bibliotecarios – agentes difusores de la información.

La bibliotecología en esta fase a partir del Siglo XIX; es la ciencia de la selección organizada y de la difusión de los fondos Bibliográficos y audiovisuales. Siglo de la lectura pública frente a la lectura institucionalizada anterior.

La institucionalización de la enseñanza de la Bibliotecología, nace con la aparición de las escuelas de bibliotecarios. En 1879, Melvil Dewey, Bibliotecario del Columbia College, presento a la American Library Association un plan para organizar una escuela de bibliotecarios. En 1887 la Columbia School of Library Economy, es la primera escuela de Bibliotecarios.

6.6.2. Definición de biblioteconomía

Etimológicamente el término Biblioteconomía se forma a partir de Biblion (libro), Theke (caja o armario) y nomos (regla, norma, uso, ley). Es decir, sería la ciencia que estudia los conocimientos relativos a la organización de una biblioteca.

Biblioteca

Concepto:

Etimológicamente Biblioteca proviene del griego Theke –caja o depósito- y Biblion –libro-, sería Biblioteca el lugar donde se guardan o custodian los libros.

Actualmente una biblioteca es un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.

La Biblioteca es considerada como un sistema que cuenta con una administración, personal, colección, e infraestructura creada con el propósito de preservar y poder recuperar oportunamente la información. Su fin principal es entregar a la persona que la necesita, la información adecuada en el momento oportuno.

6.6.3. Funciones de la Biblioteca

La Biblioteca enfrenta nuevos desafíos, y la educación nuevas demandas. Por lo tanto la Biblioteca debe estar orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios:

- a. Proporcionando los documentos adecuados.
- b. Siendo un servicio de información oportuno.
- c. Contribuyendo a la formación de los usuarios por sí misma y en cooperación con el sistema educativo.
- d. Dando asesoramiento y consultoría sobre la información.
- e. Siendo un espacio de trabajo, estudio y convivencia.

6.6.4. Servicios de información

La Biblioteca no es un edificio, sino un conjunto de servicios; por lo tanto el papel que juegan los servicios bibliotecarios en la era de la información es fundamental; ya que estos se traducen en apoyos concretos, tanto para los estudiantes como para el cuerpo académico de las Instituciones; esto en la medida en que dichos servicios sean eficaces, no sólo por contar con acervos suficientes, sino por constituir redes de información con equipamiento que haga posible su funcionamiento efectivo, por lo que se debe considerar prioritario el trabajo de mejora continua de los espacios bibliotecarios, tanto en dotación de infraestructura y manejo de tecnologías de comunicación; proporcionando ambientes de auto aprendizaje.

Los principales servicios que una Biblioteca debe ofrecer a sus usuarios son:

6.6.4.1. Servicio de préstamos internos o de lectura en sala.

En todas las Bibliotecas hay un servicio destinado a la consulta de sus colecciones bibliográficas y documentales. Las principales colecciones que existen en cada Centro son las enumeradas a continuación:

- **Colección de Libre Acceso:** Son los documentos más comúnmente utilizados por los usuarios y se encuentran ubicados en las salas de lectura de las Bibliotecas. Por esta razón, su acceso no requiere la intervención del bibliotecario.

- **Colección de Referencia e Información bibliográfica:** El bibliotecario tiene como misión prioritaria la difusión de la información bibliográfica y científica, ayudando en todo momento a cualquier usuario que desee conocer los fondos bibliográficos, información sobre temas concretos, información acerca de los

servicios y funcionamiento general. Para cumplir con este objetivo el bibliotecario utiliza colecciones en el que se incluyen todas aquellas obras de carácter general (enciclopedias, diccionarios, almanaques, directorios, Bibliografías, acceso a redes de información nacionales e internacionales a través del internet. etc.).

- **Colección de Depósito y Fondo de Reserva:** los documentos antiguos o que tengan un especial valor bibliográfico se hallan conservados en los depósitos de la Biblioteca. Su consulta se realiza previa petición de los mismos en los mostradores de información y de préstamo de las Bibliotecas.

- **Colección de publicaciones periódicas:** esta colección está formada por revistas, las cuales se hallan ubicadas en un espacio físico aparte de la sala de lectura denominado Hemeroteca. Se organizan por orden alfabético de título y no pueden retirarse de la Biblioteca en préstamo externo o domiciliario.

- **Colección de materiales especiales:** Bajo este nombre se engloban un conjunto de materiales que tiene como denominador común su soporte, diferente al papel. Se trata de vídeos, CD-Rom, DVD, etc. Por regla general, con excepciones, se hallan excluidos del préstamo externo. Su consulta se realiza al interior de la misma.

Existe una normativa específica que regula el uso de las salas de lectura de todos los Centros de la Biblioteca.

6.6.4.2. Servicio de préstamo externo o domiciliario

Gran número de los fondos bibliográficos y documentales son susceptibles de préstamo a domicilio, lo cual quiere decir que pueden ser retirados de la Biblioteca para

su consulta fuera de ella. Resulta imprescindible identificarse con el carnet de usuario de la Biblioteca en los mostradores de información y de préstamo para poder hacer uso de este servicio.

Existe una normativa específica que regula el servicio de préstamo domiciliario en la Biblioteca.

6.6.4.3. Servicio de Biblioteca Automatizada

La Biblioteca automatizada permite acceder a los productos informativos, innovando el trabajo con nuevos soportes y nuevas tecnologías.

- **Consulta del catálogo automatizado.** El catálogo automatizado es un recurso que permite la identificación y localización de los fondos bibliográficos y documentales que conforman la colección de la Biblioteca. Se puede acceder al mismo desde cualquier ordenador conectado a la red de datos. En caso de hacerlo externamente a la misma se puede acceder desde una dirección electrónica.
- **Bases de Datos.** La mayoría de las Bases de Datos de la Biblioteca pueden consultarse en línea. Existen guías de uso electrónicas que detallan la utilización de las mismas. Ejemplo EBSCO, CENGAGE
- **Revistas electrónicas.** La Biblioteca ofrece a sus usuarios el acceso electrónico a miles de títulos de publicaciones periódicas que pueden consultarse desde cualquier ordenador. Para mejor localización de los títulos de revista la Biblioteca elabora una Base de Datos que permite al usuario recuperar el título de su interés por medio de la introducción de una palabra del mismo. Asimismo, éstas se hallan agrupadas por materias.

- **Base de Datos de sumarios electrónicos de revistas.** Una Biblioteca debe mantener una Base de Datos local destinada a ofrecer información sobre los sumarios de las revistas –nacionales e internacionales- que tiene suscritas por compra. El usuario puede recibir en su correo electrónico los sumarios de las revistas de su interés y tiene a su disposición una guía de uso.

- **Libros electrónicos.** La Biblioteca debe ofrecer una colección destacada de libros electrónicos de proveedores como: NetLibrary, e-Libro, Safari y Lectura Notes in Computer Science, etc. Estas obras, que están integradas en el catálogo automatizado de una Biblioteca, disponen de guías de uso en las que se detalla su utilización.

- **Publicación electrónica de documentos.** Las Instituciones pueden editar electrónicamente sus trabajos en una de las plataformas de libros electrónicos, que puede ser concretamente la de e-Libro. La Biblioteca debe redactar una normativa y un procedimiento a seguir por los usuarios.

- **Cuenta personal.** Los usuarios de una Biblioteca deben disponer de una cuenta personal con la que pueden acceder a las funciones especiales de la Biblioteca Personal: revisión de cuenta personal, cambio de número PIN, renovación de préstamos (PDI y PAS), cambiar dirección, acceso a los formularios electrónicos y otros recursos como bases de datos, revistas electrónicas, catálogos Z39.50 y enlaces a páginas web.

- **Recursos temáticos.** Cada Biblioteca debe elaborar una selección de fondos documentales afines a las materias que se imparten en sus respectivos centros.

Todos estos recursos electrónicos de información pueden consultarse desde cualquier ordenador conectado a la red de datos. Las Bibliotecas disponen, en sus instalaciones, de suficientes puntos de conexión para facilitar su utilización y tiene previsto, entre sus objetivos, ofrecer el acceso remoto a estos recursos desde fuera de la Institución.

6.6.4.4. Servicio de préstamo interbibliotecario

Este servicio se utiliza para conseguir documentos que no se encuentren entre los fondos de la Biblioteca, tanto si se trata de libros en préstamo o de fotocopias de artículos de revista o capítulos de un libro. Puede utilizar este servicio el (Personal Docente e Investigador), el (Personal de Administración y Servicios) y los alumnos, de manera gratuita, en tanto que la partida de gasto asignada no se vea superada por la demanda.

Este servicio cuenta con una normativa y formularios de petición de documentos.

6.6.4.5. Servicio de adquisición de documentos

Todos los usuarios de la Biblioteca –alumnos, docentes- e investigadores, pueden proponer la adquisición de nuevos documentos. Los alumnos lo harán a través de desideratas disponibles en la Biblioteca. El público en general lo harán a través de los formularios electrónicos de la página web de la Biblioteca.

6.6.4.6. Servicio de reproducción de documentos

La Biblioteca debe disponer de máquinas fotocopadoras que permitan la reproducción de documentos –con finalidad docente e investigadora- de sus fondos bibliográficos y documentales con las restricciones que determina la legislación vigente.

6.6.4.7. Servicio de formación de usuarios

La Biblioteca debe impartir periódicamente, en sus instalaciones, cursos de formación que tienen dos grandes objetivos: por un lado mejorar el conocimiento de los distintos servicios y, por otro, profundizar en el aprendizaje y uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

Los contenidos de cada curso, así como los niveles de formación, los destinatarios de los mismos y los cursos a la carta deben quedar detallados en una guía que será editada al comienzo de cada curso académico.

6.6.4.8. Servicio de aulas de estudio

Los usuarios de la Biblioteca deben tener a su disposición locales especiales, denominados Aulas de Estudio, para el trabajo en grupo.

6.6.4.9. Servicio de préstamo de ordenadores portátiles

Los usuarios de una Biblioteca pueden solicitar, en los mostradores de información y de préstamo de la misma, la utilización de un ordenador portátil que debe utilizarse necesariamente en el interior de sus instalaciones el cual podrá, además, ser conectado a la red de datos de la Institución.

6.6.4.10. Servicio de difusión

Se realiza principalmente por dos vías: folletos informativos y guías, y la página web de una Biblioteca.

6.6.4.11. Servicio de buzón de sugerencias

Los usuarios de una Biblioteca dispondrán de un buzón electrónico en donde pueden manifestar sus sugerencias y/o quejas sobre los servicios, recursos y prestaciones que ofrece. Estas aportaciones contribuyen a mejorar la calidad del servicio de la Biblioteca.

6.6.4.12.Servicio de reproducción de documentos

La Biblioteca debe habilitar diversas máquinas fotocopadoras que permitan la reproducción de documentos –con finalidad docente e investigadora- de sus fondos bibliográficos y documentales con las restricciones que determina la legislación vigente. Su finalidad la conservación de fondos bibliográficos valiosos.

6.6.4.13.Servicio de formación de usuarios

La Biblioteca imparte periódicamente, en sus instalaciones, cursos de formación que tienen dos grandes objetivos: por un lado mejorar el conocimiento de los distintos servicios y, por otro, profundizar en el aprendizaje y uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

Los contenidos de cada curso, así como los niveles de formación, los destinatarios de los mismos y los cursos a la carta quedan detallados en una guía que se edita al comienzo de cada curso académico.

6.6.4.14.Servicio de audiovisuales

La consulta y el préstamo de audiovisuales son servicios que la Biblioteca debe ofrecer a sus usuarios.

La ordenación topográfica de la colección de vídeos se basa en grandes grupos de la CDU o DIU. Por su parte los CDs serán colocados por géneros representados por códigos.

6.6.4.15.Servicio de sala para pasatiempos lúdicos y de ciencia

Los usuarios de la Biblioteca deben disponer de un espacio para juegos tradicionales como el ajedrez, domino, cartas etc., entre otros, que permitan desarrollar destrezas y habilidades.

6.6.4.16.Servicio de hemeroteca

Los usuarios pueden consultar revistas y las publicaciones periódicas de tirada nacional más relevantes en locales habilitados para ello dentro de una Biblioteca.

6.6.4.17.Servicio de alerta

Se realiza principalmente por dos vías: folletos informativos y guías, y la página web de la Biblioteca.

6.6.4.18.Servicio de referencia

Este es un servicio de información personalizado se inicia en el momento en que el usuario hace una pregunta al bibliotecario. Entonces estamos en lo que se ha venido a llamar el “proceso de referencia”; destinado a satisfacer las necesidades informativas de cualquier índole de los usuarios. Este servicio, disponible en los mostradores de información y de préstamo de la Biblioteca y a través de un formulario en la web de la misma, orienta al usuario hacia las fuentes bibliográficas y documentales más convenientes.

6.6.5. Los usuarios

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

6.6.5.1. Usuarios de la información

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

La información debe responder a las necesidades de los usuarios; en este aspecto la Biblioteca se verá en la necesidad de brindar más y mejores servicios para satisfacer las demandas.

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

Durante la primera mitad del siglo XX hubo un interés especial por los usuarios, y se trataron algunos aspectos: saber cuáles eran sus necesidades o que servicios se les podía ofrecer.

Más tarde el valor del usuario adquiere otras características y aparece el concepto de la calidad asociada al uso de la información y a los servicios.

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

6.6.5.2. Estudio de usuarios

La biblioteca debe conocer las necesidades de los usuarios para que los recursos y servicios que se ofrezcan puedan satisfacerlos; para lo cual es conveniente realizar un diagnóstico de los servicios que está ofreciendo la Biblioteca, cómo los

facilita, y atender a los factores que intervienen en la prestación de los servicios, como las colecciones, el personal, y la infraestructura.

Además se deberán contemplar, las características personales, emotivas, el nivel educativo al que dicho perfil pertenece, sus motivaciones, los conocimientos en el uso de los servicios de la biblioteca, sus expectativas y el entorno familiar, entre otros aspectos.

Para realizar un estudio y determinar las necesidades y el grado de satisfacción del usuario se debe diseñar un instrumento de evaluación como. El cuestionario, la entrevista, la observación, el contacto directo, el libro de sugerencias etc.

El estudio de usuarios tiene como eje principal detectar las necesidades de información y su comportamiento en la búsqueda de información; conocimiento que servirá no sólo para satisfacerlos, sino que será de utilidad a los fines de mejora y optimización de los servicios y productos de la Biblioteca.

6.7. METODOLOGÍA

6.7.1. Modelo Operativo de la Propuesta.

6.7.1.1. Misión y visión del Colegio Nacional Abelardo Moncayo.

Misión

El Colegio Nacional Abelardo Moncayo es un colegio fiscal – laico que forma y prepara bachilleres en valores, con mentalidad crítica – reflexiva y formación científica – humanística, comprometido con el cambio social, desarrollo nacional y conservación del medio ambiente.

Visión

El Colegio Nacional Abelardo Moncayo será un referente de la educación imbabureña mediante una formación con excelencia humana, académica y social; en concordancia con el desarrollo científico – técnico, para defender los intereses de nuestra sociedad y competir con ventaja en el mundo moderno.

6.7.1.2. Misión, visión y objetivos de la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Misión

La misión de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo, es la de servir de unidad de apoyo a la docencia y la investigación, mediante el aporte de información complementaria que satisface las necesidades educativas, investigativas y culturales de sus usuarios (estudiantes, docentes, personal administrativo, investigadores y público en general), facilitando y suministrando información en diferentes formatos (impreso y/o electrónicos), con los que da soporte a los programas de estudio tanto del Bachillerato en ciencias como el técnico; en un ambiente ubicado estratégicamente en el Centro de la ciudad de Atuntaqui.

Visión

Posicionar efectiva, eficaz y eficientemente a la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo en el contexto de la comunidad Anteña, mediante la implementación de nuevos servicios de información con valor agregado, consolidándose como un centro de recursos para el aprendizaje a través de un sistema de información integral, apoyando los procesos educativos y de investigación de la población estudiantil del Colegio Nacional Abelardo Moncayo y del Cantón Antonio Ante.

Objetivos estratégicos

- Garantizar que el alumnado y público en general, aprendan a encontrar información, en los libros, revistas en formato tradicional de papel; y también en los recursos electrónicos.
- Incorporar a la sociedad de la Información a docentes, estudiantes, investigadores y público en general, y su alfabetización en el uso de las nuevas tecnologías.
- Fomentar y apoyar la educación, la autoformación y la investigación a través del uso de la Biblioteca.
- Propiciar mejores condiciones de estudio para la población estudiantil del Colegio Nacional “Abelardo Moncayo” de la ciudad de Atuntaqui, al consolidarse como un centro de información, investigación y extensión, abierto al público en general; con recursos impresos, en multimedia, soportes electrónicos y servicios basados en tecnología.

6.7.2. Proyecto

Innovación e implementación de servicios de información para satisfacción de los usuarios reales y potenciales mediante la mejora de las instalaciones y equipamiento de la biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui, Cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

6.7.2.1. Objetivo

Mejorar las condiciones físicas y los servicios que oferta actualmente la Biblioteca innovando con sistemas informáticos y actualizando el fondo bibliográfico.

Objetivo que deviene del análisis del árbol de problemas que se estructuró participativamente con usuarios internos y externos tanto de la Institución como de la ciudadanía en general, con los cuales se determinó que el problema central es: “los limitados servicios de información que no satisfacen plenamente a los usuarios de la Biblioteca”.

6.7.2.2. Política

El Consejo Ejecutivo al realizar un análisis sobre la realidad de él alumnado sobre su dedicación a la lectura e investigación y a su vez tomando en cuenta la política del Ministerio de Educación sobre el fomento a la lectura y la dinamización de las Bibliotecas, tomó la decisión en base también de las recomendaciones de la responsable de la Unidad, de: “Fomentar comunidades lectoras a través de la mejora e innovación de los servicios bibliotecarios, financiando el 50% en el año 2012 y el 50% al 2013”; como política Institucional de inmediata ejecución.

6.7.2.3. Estrategia

La Biblioteca al no contar con un presupuesto que le permita innovar los servicios bibliotecarios y mejorar sus instalaciones conforme los cambios que la globalización y los nuevos modelos educativos que inciden en el entorno para lo cual hay que buscar estrategias concretas que hagan factible un nuevo modelo de biblioteca basada en la calidad, para lo cual es importante tanto la profesionalización del Bibliotecario así como el de contar con recursos económicos que hagan posible la mejora de la calidad de los servicios. Para lograr estos objetivos es primordial la búsqueda de financiamiento no solo del Estado a través de sus Ministerios, sino de organizaciones no gubernamentales que apoyan a la educación y la cultura.

6.7.2.4. Responsables

La entidad responsable de la ejecución del proyecto es el Colegio Nacional Abelardo Moncayo Institución educativa pública mixta, sección diurna que busca mejorar la calidad de la Educación que brinda a los estudiantes año tras año. Es Aprobada bajo Acuerdo del Ministerio de Educación Nro. El 10 de Diciembre de 1940.

Rector	Magíster Marco. A. Arciniegas G.
Vicerrector	Doctor Eduardo Ruiz
Colectora	Señora Martha Andrade de Medina
Bibliotecaria	Ing. Marianela Guacán Proaño

6.7.2.5. Actividades

1. Estudio para el rediseño arquitectónico y estructural de los espacios de la biblioteca.

Construcción y mejoramiento de la infraestructura de Biblioteca.

Diseño e implementación de espacios para servicios principales y complementarios

Equipamiento de áreas específicas.

Instalación de redes y conectividad para servidores de consulta.

2. Adecuaciones de instalaciones para servidores y cotización de equipos

Adquisición e Instalación de equipos informáticos

Conectividad a redes de amplia cobertura

Capacitación al personal sobre el sistema implementado para un servicio eficiente.

3. diagnóstico situacional y proyección de escenarios deseados

Compilación de requerimientos de material bibliográfico impreso y digital conforme necesidades generales y específicas.

Evaluación y aprobación del fondo a adquirirse por Comité de adquisiciones.

Adquisición del fondo y aplicación de procesos técnicos (clasificación, catalogación e indización).

6.7.2.6. Tiempo de ejecución del plan

Todas las actividades previstas, en el presente plan, están programadas para ser cumplidas en dos años de ejecución; es decir cuatro semestres que se inician y finalizan conforme a los años lectivos y la proyección de gasto e inversión que la Institución debe realizarlo anualmente.

6.7.2.7. Recursos

Los recursos a ser tomados en consideración en la ejecución de esta propuesta son los económicos y tecnológicos, el primero relacionado al costo total de inversión tanto en equipamientos, materiales e infraestructura y el segundo que hace relación a tecnología requerida para la implementación de sistemas informáticos requeridos para la Biblioteca.

6.7.2.8. Indicadores

Los indicadores deberán demostrar el cumplimiento de los objetivos y acciones previstas por cada etapa del plan de acción, y deben reflejar el logro de los resultados que nos planteamos para la mejora de los servicios bibliotecarios a ser incorporados mediante este estudio y análisis, en el cual se debe señalar calidad cantidad, tiempos y población objeto.

6.7.3. PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL

OBJETIVO	POLÍTICAS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO EN SEMESTRES	RECURSOS	INDICADORES
Mejorar las condiciones físicas y los servicios que oferta actualmente la Biblioteca innovando con sistemas informáticos y actualizando el fondo bibliográfico.	Fomentar comunidades lectoras a través de la mejora e innovación de los servicios bibliotecarios, financiando el 50% en el primer año Julio 2012 - Junio 2013 y el 50% a Julio 2013-Junio 2014.	Examinar las mejores posibilidades de financiamiento para el mejoramiento propuesto en la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo, y presentar para su financiamiento la propuesta de mejora, tanto al sector público como a la Cooperación Internacional.	El Consejo Ejecutivo de la Institución. Rector del Colegio Colectora del Establecimiento Bibliotecaria	1. Construir conforme a estudios los requerimientos de infraestructura para una optima funcionalidad de la Biblioteca.		ECONÓMICOS La implementación de este proyecto tiene un costo de 87.363,20 dólares americanos. TECNOLÓGICOS El software a implementarse debe ser adquirido con licencias originales para uso eficiente y garantizar la calidad en los servicios y de actualizaciones inmediatas.	Al término de la implementación del proyecto se han incorporado a la Biblioteca del 100% de las acciones y requerimientos previstos que permite otorgar servicios bibliotecarios de calidad a sus usuarios.
				2. Instalar todos los equipos y redes informáticas requeridas.			
				3. Dotar de todos los materiales diagnosticados y proyectados según demandas.			

Cuadro No. 4 Plan de Mejora Biblioteca Joaquín Sandoval

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

6.7.4. PLANIFICACIÓN PARA OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DIAGNÓSTICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD PRIORIDAD 1	INDICADOR DE GESTIÓN DEL OBJETIVO	META DE GESTIÓN DEL OBJETIVO	TIEMPO PREVISTO PARA ALCANZAR LA META	PRESUPUESTO DEL OBJETIVO ESTRATEGICO	RESPONSABLE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMAS, PROYECTOS, ACCIONES Y ACTIVIDADES CLAVE
-Necesidad de ampliar la cobertura de los servicios bibliotecarios.	1. Garantizar que el alumnado y público en general, aprendan a encontrar información, en los libros, revistas en formato tradicional de papel; y también en los recursos electrónicos.	-Implementación del Centro de Cómputo.	Número de computadores Escáner Copiadora Impresora	10 computadores Mínimo. 5 computadores para trabajos y 5 computadores para conexión en red para Internet 1 1 1	Un año	\$ 8.000,00 USD \$ 100,00 USD	Autoridades del Colegio. Bibliotecaria	-Plan de capacitación en búsquedas de información a usuarios del Colegio -Plan de alfabetización digital estudiantes y/o padres de familia.

<p>-Necesidad de automatización de la Colección Bibliográfica de la Biblioteca.</p>	<p>2. Propiciar mejores condiciones de estudio para la población estudiantil del Colegio Nacional “Abelardo Moncayo” de la ciudad de Atuntaqui, al consolidarse como un centro de información, investigación y extensión, abierto al público en general; con recursos impresos, en multimedia, soportes electrónicos y servicios basados en tecnología.</p>	<p>-Procesamiento técnico del material bibliográfico</p>	<p>Número de libros automatizados</p>	<p>3 libros</p>	<p>diarios</p>	<p>Compra de Software de Gestión y administración bibliotecaria CIABUC: \$ 1800,00 dólares americanos</p>	<p>Autoridades del Colegio y Bibliotecaria</p>	<p>Libros catalogados, clasificados e indizados de acuerdo a normas y estándares internacionales listos para uso de usuarios. -Catálogos electrónicos -Plan de capacitación docente y estudiantes de usos y beneficios del sistema implementado.</p>
---	---	--	---------------------------------------	-----------------	----------------	---	--	--

<p>-Necesidad de actualizar la colección bibliográfica que actualmente posee la Biblioteca conforme los avances científicos, educativos y tecnológicos.</p>	<p>3. Incrementar cuantitativa y cualitativamente la colección de libros, acorde a las necesidades de los usuarios.</p>	<p>-Adquisición de material bibliográfico.</p>	<p>Número de libros.</p>	<p>Por lo menos un libro por cada área del conocimiento.</p>	<p>Un año</p>	<p>1.200, 00 USB.</p>	<p>Autoridades del Colegio y Bibliotecaria</p>	<p>Estudiantes con mayores y mejores posibilidades de investigación y consulta.</p>
<p>-Necesidad de establecer mecanismos y procedimientos estandarizados para la selección y adquisición de material bibliográfico por parte de Autoridades y Docentes.</p>	<p>4. Establecer una política institucional de selección de material bibliográfico, acordes a la realidad educativa.</p>	<p>-Participación e involucramiento de áreas para adquisición y selección de material bibliográfico acorde a necesidades académicas de docentes.</p>	<p>-Reglamento interno/código de convivencia</p>	<p>Composición de Comisión de Selección</p>	<p>Un año</p>	<p>Involucramiento de Autoridades</p>	<p>Autoridades, Áreas Bibliotecaria</p>	<p>Recursos de información disponibles en catálogos electrónicos para ser usados por estudiantes, docentes e investigadores.</p>

Cuadro No. 5 Plan de Mejora Biblioteca Joaquín Sandoval

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

6.7.5. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO EN MATRIZ DE MARCO LÓGICO

“Proyecto de innovación e implementación de servicios de información para satisfacción de los usuarios reales y potenciales mediante la mejora de los servicios, instalaciones y equipamiento de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui, Cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura”.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN			
Mejorar las condiciones físicas y de los servicios que oferta actualmente la Biblioteca innovando con sistemas informáticos, actualizando el fondo bibliográfico.	La Biblioteca Joaquín Sandoval en dos años ha mejorado sus servicios en un 100% y dispone de adecuaciones físicas, de equipamiento e incrementa sus usuarios frecuentes.	Registro de Usuarios frecuentes. Registro del fondo bibliográfico utilizado. Estadísticas e informes trimestrales del cumplimiento de actividades de Biblioteca.	Existan condiciones favorables para financiar el proyecto propuesto de Innovación de los servicios bibliotecarios y mejora de la infraestructura y equipamiento.
PROPÓSITO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar y ampliar las Instalaciones de la Biblioteca Joaquín Sandoval 	En un año se ha modificado conforme diseños la infraestructura de la	Contrato de Obra Acta de entrega – recepción.	Que exista los permisos de reconstrucción y modificación de las Instalaciones por parte

<p>dotándole del equipamiento requerido, funcional para cada área.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proponer la Implementación del sistema informático integral de administración bibliotecaria. ▪ Actualizar e incrementar el fondo bibliográfico acorde a los avances científicos - tecnológicos y demandas de usuarios. 	<p>Biblioteca con ambientes especializados.</p> <p>En el segundo año se implementa todo el sistema informático con conectividad para servicio de los usuarios.</p> <p>Durante la implementación del proyecto se incrementa el fondo bibliográfico en un 30% y se mantiene como política interna la actualización del fondo bibliográfico.</p>	<p>Facturas de Compra de mobiliario.</p> <p>Estudio de necesidades de equipamiento. Licitación y Adquisición de equipos y programas.</p> <p>Inventario del Fondo Actas de ingreso del fondo a la Biblioteca. Licitaciones y adquisiciones.</p>	<p>del Municipio y del INPC.</p> <p>Que exista la decisión de la Institución y sus Autoridades de contribuir a la mejora de los servicios bibliotecarios.</p> <p>Que exista la voluntad de los docentes, técnicos y usuarios en aportar con propuestas para realizar un banco bibliográfico para generar el fondo</p>
COMPONENTES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las Instalaciones de la Biblioteca Joaquín Sandoval mejoradas y ampliadas en su infraestructura y con el correspondiente equipamiento. 	<p>En un año las Instalaciones permiten albergar a un 40% más de usuarios en áreas especializadas.</p>	<p>Registro de usuarios Estadísticas por año lectivo.</p>	<p>Que exista una concientización y promoción de la ampliación y equipamiento de la Biblioteca.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema informático integral de administración Bibliotecaria implementado. ▪ Fondo bibliográfico actualizado e incrementado conforme a los avances científicos técnicos. 	<p>Se dota de 10 computadoras para uso individualizado de usuarios internos y externos en forma permanente.</p> <p>El fondo se incrementa inicialmente en un 30% conforme demandas de docentes y usuarios.</p>	<p>Registro de usuarios de uso de sistema informático, internos y externos.</p> <p>Inventario actualizado conforme ingreso de recursos a la Biblioteca.</p>	<p>Que exista el compromiso de Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CNT) de otorgar líneas para la conectividad requerida en equipos.</p> <p>Que exista en el mercado la disponibilidad de los títulos requeridos para incrementar el fondo según demandas.</p>
ACTIVIDADES			
<p>RESULTADO 1:</p> <p>Las Instalaciones de la Biblioteca Joaquín Sandoval mejoradas y ampliadas en su infraestructura y con el correspondiente equipamiento.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio para el rediseño arquitectónico y estructural de los espacios de la Biblioteca. • Construcción y adecuación de 	<p>Recursos Materiales</p> <p>Conforme a Presupuesto del Proyecto.</p>	<p>Recursos Financieros</p> <p>Conforme a Presupuesto del proyecto.</p>	<p>Que las autoridades, docentes estudiantes y comunidad usuaria se empoderen del proyecto y participen de sus beneficios.</p>

<p>infraestructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento de áreas específicas. • Instalación de redes y conectividad para servidores de consulta. • Implementación de servicios principales y complementarios <p>RESULTADO 2:</p> <p>Sistema informático integral de administración Bibliotecaria implementado.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instalaciones y cotización de equipos • Instalación de equipos informáticos • Conectividad a redes de amplia cobertura • Capacitación al personal sobre el sistema implementado para un servicio eficiente. • <p>RESULTADO 3:</p> <p>Fondo bibliográfico actualizado e incrementado conforme a los avances científico - técnico.</p>			
---	--	--	--

<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico situacional y proyección de escenarios deseados ▪ Compilación de requerimientos de material bibliográfico impreso y digital conforme necesidades generales y específicas. ▪ Evaluación y aprobación del fondo a adquirirse por Comité de adquisiciones. ▪ Adquisición del fondo y aplicación de procesos técnicos (clasificación, catalogación e indización). 			
---	--	--	--

Cuadro No. 6 Planificación del proyecto en matriz de marco lógico

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

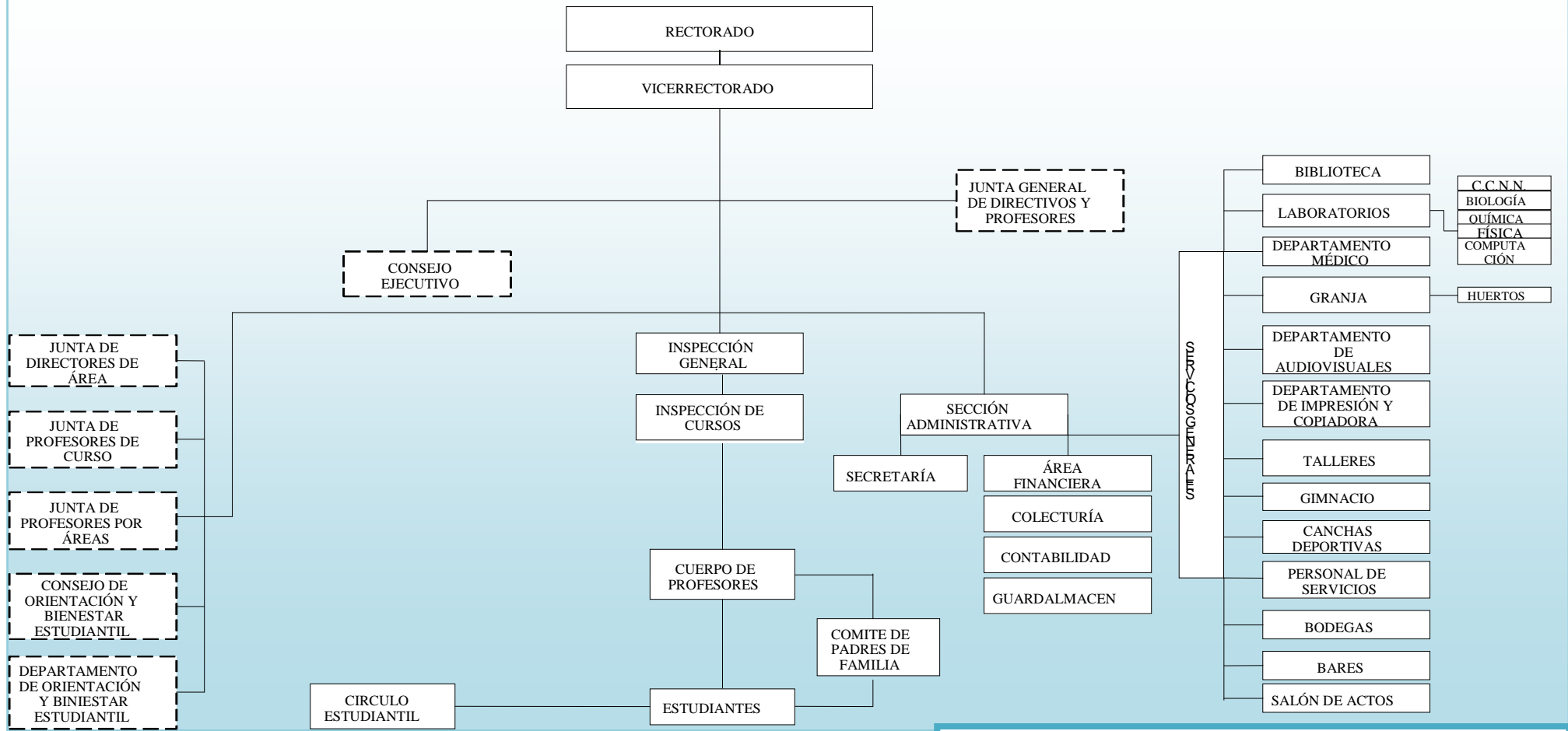
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

6.8.1. Recursos

6.8.1.1. Humanos

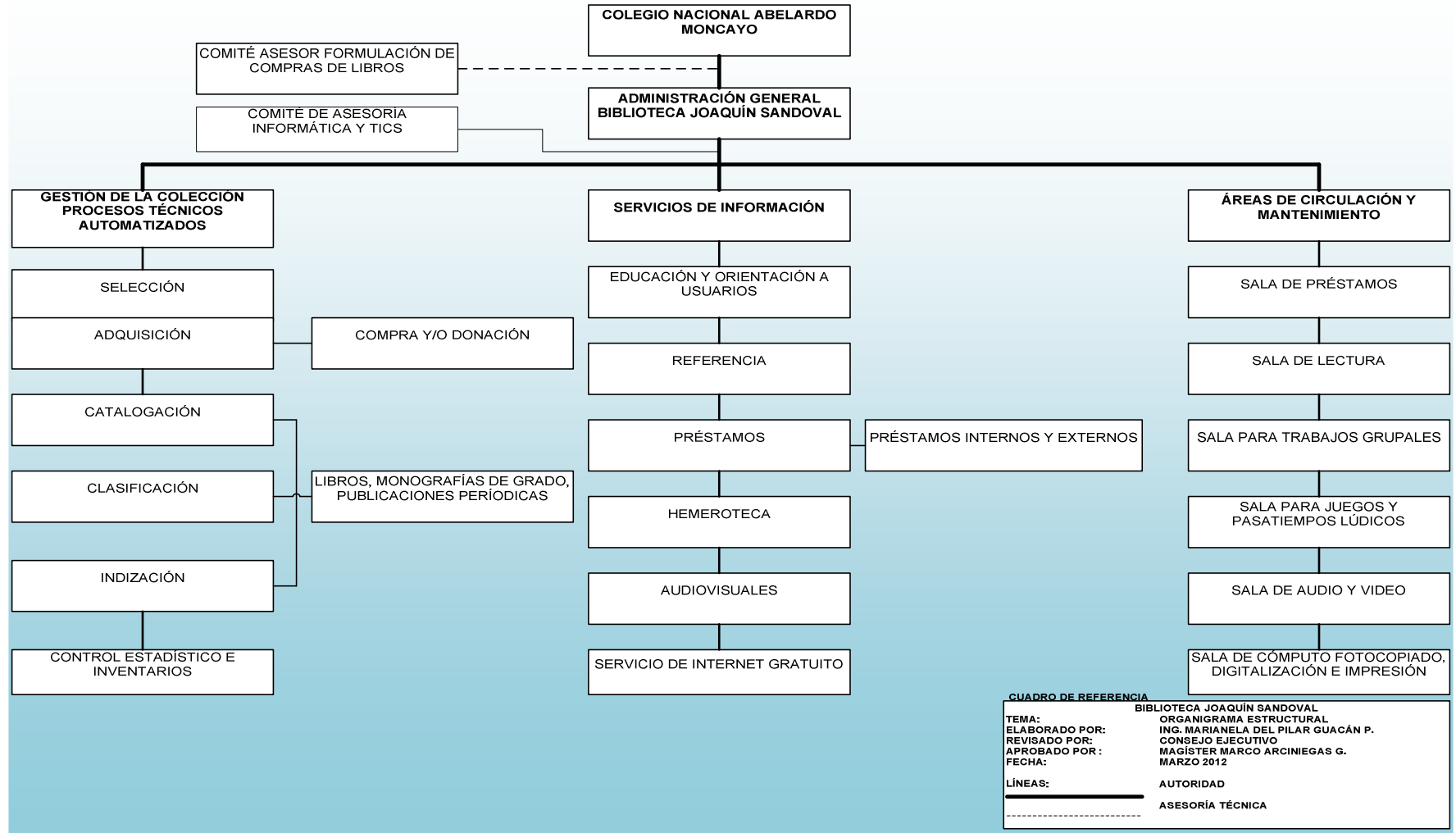
La presente propuesta será estructural y funcionalmente administrada de la siguiente forma:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL COLEGIO NACIONAL "ABELARDO MONCAYO"



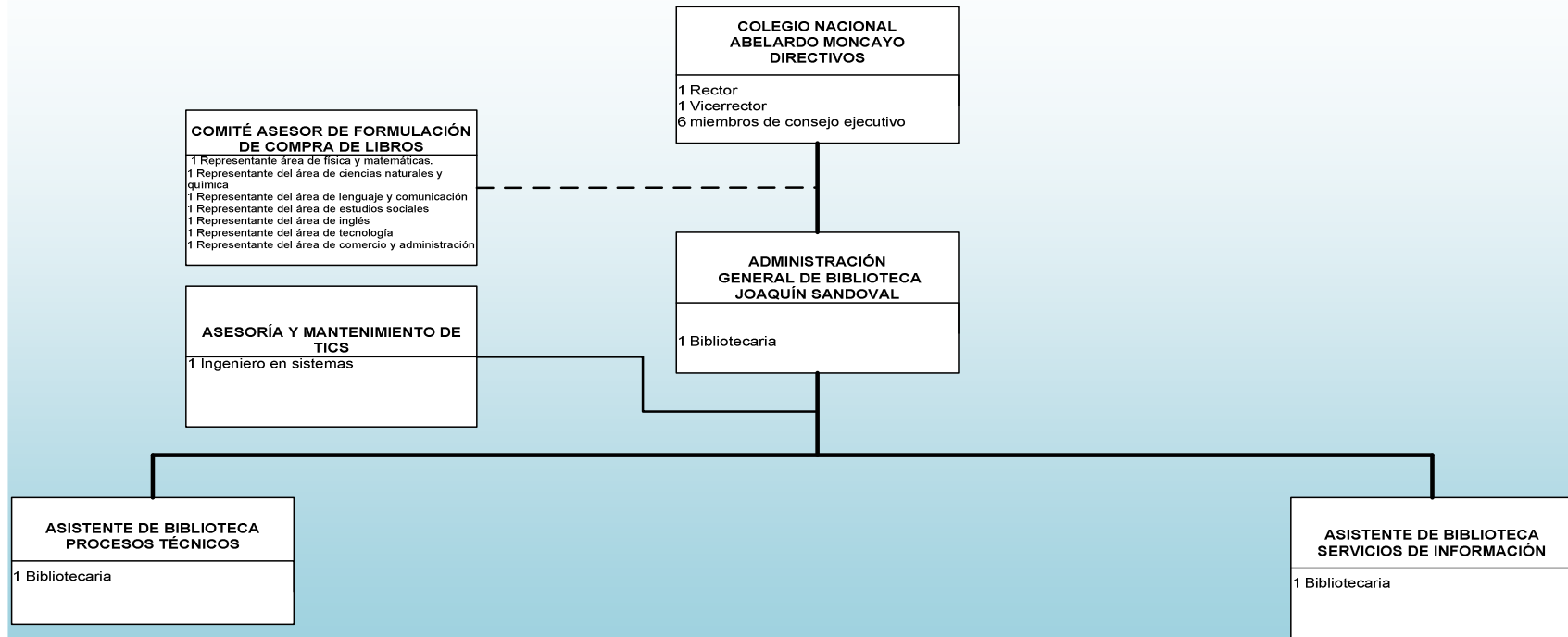
COLEGIO NACIONAL ABELARDO MONCAYO
TEMA: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
AFYTAM
REVISADO: CONSEJO EJECUTIVO **APROBADO:** Magíster Marco Arciniegas Rector
FECHA: FEBRERO 2012
LÍNEAS: AUTORIDAD **COORDINACIÓN**

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL



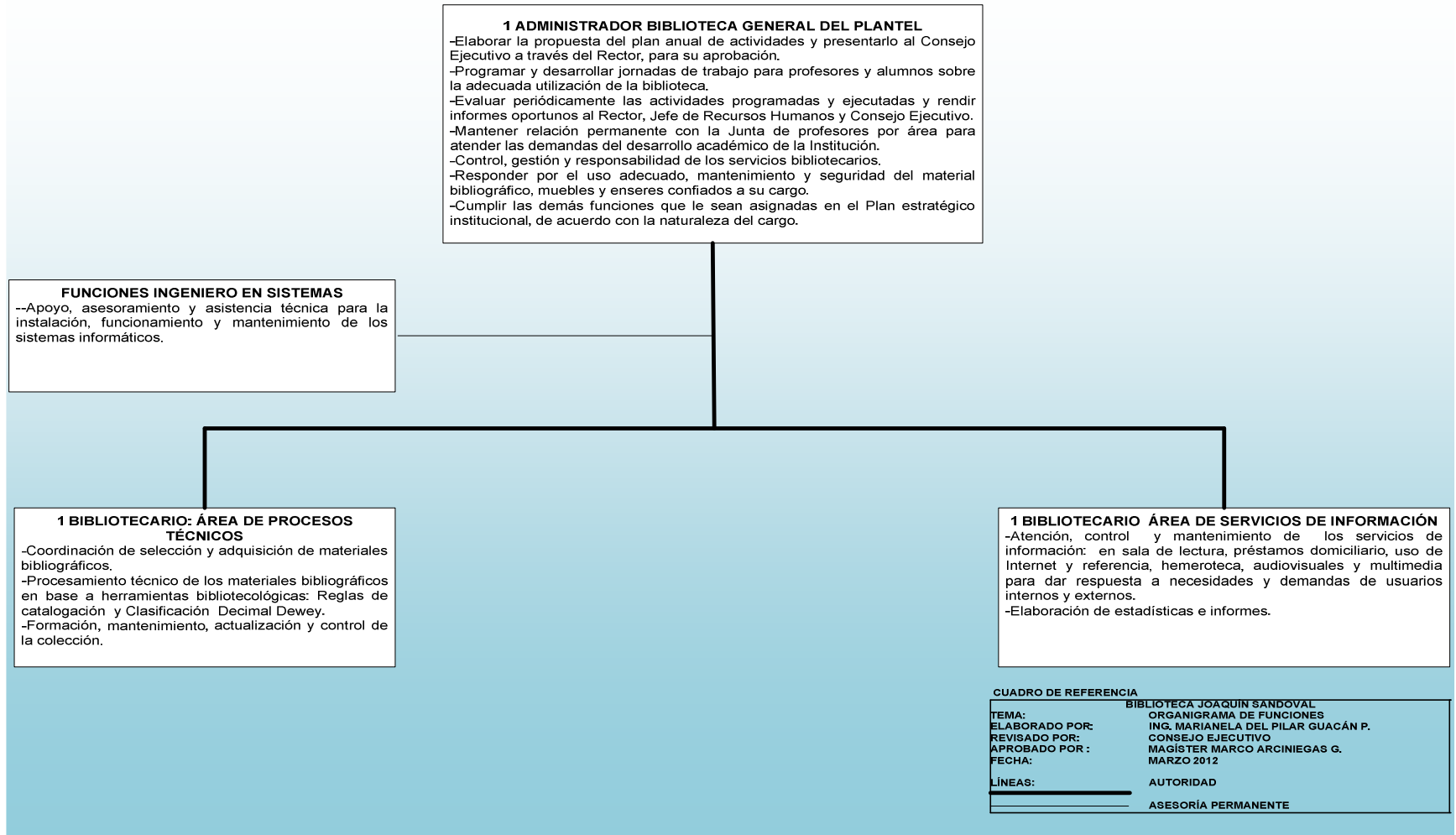
CUADRO DE REFERENCIA
 BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL
 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
 TEMA: ING. MARIANELA DEL PILAR GUACÁN P.
 ELABORADO POR: CONSEJO EJECUTIVO
 REVISADO POR: MAGISTER MARCO ARCINIEGAS G.
 APROBADO POR: MARZO 2012
 FECHA:
 LÍNEAS: AUTORIDAD
 ----- ASESORÍA TÉCNICA

ORGANIGRAMA DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL



CUADRO DE REFERENCIA	
TEMA:	BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL
ELABORADO POR:	ORGANIGRAMA DE PERSONAL
REVISADO POR:	ING. MARIANELA DEL PILAR GUACÁN P.
APROBADO POR:	CONSEJO EJECUTIVO
FECHA:	MAGISTER MARCO ARCINIEGAS G. MARZO 2012
LÍNEAS:	AUTORIDAD
-----	ASESORIA

ORGANIGRAMA DE FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA JOAQUÍN SANDOVAL



6.8.1.2. Presupuesto del proyecto

Instalaciones

La Biblioteca tiene un espacio suficiente para implementarse pero sus instalaciones ameritan ser readecuadas para lo cual se ha comprometido el apoyo del Gobierno Municipal de Antonio Ante y los aportes del comité de padre y de la misma Institución.

Tabla No. 27

DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Instalaciones			
Mejoramiento de Instalaciones	Global	13.452,00	13.452,00
Subtotal			13.452,00
Total			13.452,00

Tabla No. 27 Costo de mejoramiento de instalaciones

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Mano de obra directa e indirecta

El mejoramiento de la biblioteca se ha previsto que se puede realizarse durante los primeros seis meses.

Tabla No. 28

DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Profesional y trabajadores	Global	4.320,00	4.320,00
Subtotal			4.320,00
Total			4.320,00

Tabla No. 28 Costo de mano de obra directa e indirecta

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Equipamiento

A fin de que la presente propuesta pueda cubrir todas las facilidades que se quiere ofrecer, he podido establecer el equipamiento necesario para tal objetivo a ser implementada en la misma.

Tabla No. 29

DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Equipos y Materiales			
Ordenadores	10	780,00	7.800,00
Software de Administración Bibliotecaria	1	1.300,00	1.300,00
Equipos Multifuncionales	2	500,00	1.000,00
Sistema de Control de Incendios	1	2.500,00	500,00
Televisión DVCD	1	1.500,00	1.500,00
Infocus	1	500,00	500,00
Pantalla digital	1	1.200,00	1.200,00
Equipos servicio de asistencia al no vidente	1	50.000,00	50.000,00
Subtotal			63.800,00
Materiales			
Material bibliográfico	1	1.200,00	1.200,00
Perchas metálicas	1	800,00	800,00
Revistero	1	500,00	500,00
Mobiliario (mesas y sillas)	1	1.800,00	1.800,00
Suscripción cable	1	20,00	20,00
Otros			2.012,00
Subtotal			6.332,00
Total			70.132,00

Tabla No. 29 Costo de equipos y materiales
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

Financiamiento de la Propuesta de la Biblioteca

Tabla No. 30

DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES	INSTITUCIONES APORTANTES	GOBIERNO CENTRAL	COLEGIO NACIONAL "ABELARDO MONCAYO"
RESULTADO 1: Las Instalaciones de la Biblioteca Joaquín Sandoval mejoradas y ampliadas en su infraestructura y con el correspondiente equipamiento.			
	31.731,60	14.244,00	4.320,00
RESULTADO 2: Sistema informático integral de administración Bibliotecaria implementado.			
	15.820,00	14.500,00	1.320,00
RESULTADO 3: Fondo bibliográfico actualizado e incrementado conforme a los avances científico - técnico.			
	1.200,00	0,00	1.200,00
Imprevistos 5%	1.248,40	1.437,20	342,00
TOTAL	50.000,00	30.181,20	7.182,00

INSTITUCIONES APORTANTES

GOBIERNO CENTRAL 80.181,20

COLEGIO NACIONAL
"ABELARDO MONCAYO" 7.182,00

TOTAL 87.363,20

**SON OCHENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES
DÓLARES CON 20/100.**

Tabla No. 30 Financiamiento de la propuesta de Biblioteca

Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

6.9. EVALUACIÓN Y CONTROL

Será responsable de la evaluación de la propuesta, tanto el nivel estratégico, táctico y operativo tal como se presenta en los organigramas de la Administración del proyecto.

La evaluación de la presente propuesta por parte de las Autoridades del Colegio así como del personal de la propia Biblioteca; es un proceso fundamental que permite controlar y ajustar previa, concurrente y ulteriormente la puesta en marcha de la propuesta. Una propuesta que por su calidad, pertinencia y coherencia amerita ser apoyada por toda la comunidad educativa.

La evaluación se justifica porque es un proceso que busca determinar de la manera más precisa y objetiva posible, la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos que se ha planteado para conseguir los propósitos y objetivos planteados. Para una aplicación correcta del proceso devaluatorio se debe: Fortalecer el plan de ejecución, cronogramas y cumplimiento de procesos.

Detectar oportunamente dificultades o problemas para aplicar medidas reformativas correspondientes para la toma de decisiones orientadas a los fines propuestos.

Lograr una articulación armoniosa entre los ejecutores, administradores y fiscalizadores del proceso de ejecución e implementación de la propuesta a fin de que mediante comunicación directa se evalúe conjuntamente y permita sinergias entre los participantes para acelerar su implementación a favor de los usuarios internos y externos de la Biblioteca.

La evaluación es un proceso fundamental en todos los ámbitos del quehacer humano; ya que contribuye a orientar y mejorar las acciones que se emprenden en pos de un objetivo, en el presente caso, el prever una evaluación en la implementación de la propuesta de “Proyecto de innovación de servicios de información y mejora en la infraestructura y equipamiento de la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo”, permite la consolidación de la misma y el de transparentar un proceso que pretende ser de servicio colectivo, por lo que desde su inicio de implementación debe ser manejado técnicamente, legalmente y eficientemente, para darle al proyecto en sí, eficacia y eficiencia durante su puesta en marcha definitiva.

Para el proceso de evaluación como anteriormente citamos se cuenta con el personal suficiente y necesario de la Institución educativa beneficiaria y que están integrados por su grado de responsabilidad en los niveles estratégico, táctico y operacional.

Una vez que se ponga en marcha y en servicio la propuesta planteada, desde la perspectiva del control de los procesos de la biblioteca, se requiere la fijación de unos estándares de resultados previstos, que se contrastarán con los resultados alcanzados. La existencia de estándares normalizados permite comparar la situación actual de la biblioteca, con la situación ideal. En este sentido una acepción de la calidad es la que nos indica la bondad de un servicio con relación a los estándares.

Para evaluar la presente propuesta, se han implementado formas de medición, análisis y mejora, tales como:

- Seguimiento y medición de la satisfacción del usuario.
- Seguimiento y medición de evaluaciones internas.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Seguimiento y medición del producto y/o servicio.
- Análisis de datos.
- Mejora continua.
- Acciones correctivas y preventivas.

En suma la evaluación nos permitirá conocer no sólo cómo se están haciendo las cosas sino también si estamos o no haciéndolo bien. La evaluación debe llevarse a cabo con unos objetivos definidos, debe responder a preguntas específicas relacionadas a sus indicadores y debe proporcionarnos datos que nos permitan comprobar la realización de las mejoras planteadas, con el propósito de seleccionar las estrategias más adecuadas de evaluación integral y participativa, con lo cual se asegurará la calidad de los servicios implementados que están en pos del apoyo a las actividades académicas, de investigación, comunicación y estudio, las cuales están en estrecha vinculación entre la sociedad Anteña en general, nuestros estudiantes, y docentes en particular y quienes acuden a la Biblioteca Joaquín Sandoval del Colegio Nacional Abelardo Moncayo de la ciudad de Atuntaqui, Cantón Antonio Ante, Provincia de Imbabura, que presta estos servicios a los que pretendemos mejorarlos en un futuro inmediato.

6.9.1. Matriz de monitoreo y evaluación

Tabla No. 31

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Autoridades
2. ¿Por qué evaluar?	Para verificar si está cumpliendo la propuesta.
3. ¿Para qué evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
4. ¿Con qué criterios?	Servicios, calidad, satisfacción de usuarios.
5. ¿Indicadores?	Cuantitativos y Cualitativos
6. ¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos dentro de la propuesta.
7. ¿Quién evalúa?	Comunidad educativa, nivel estratégico, táctico y operativo

8. ¿Cuándo evaluar?	Cuando se haya implementado las mejoras en la Biblioteca.
9. ¿Cómo evaluar?	Proceso metodológico
10. ¿Con qué evaluar?	Registros, estadísticas, informes, encuestas, entrevistas, observación in situ.

Tabla No. 31 Matriz de monitoreo y evaluación
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

MATERIALES DE REFERENCIA

A. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. COLEGIO NACIONAL “ABELARDO MONCAYO”. (2008). Código de Convivencia. Atuntaqui.
2. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR. (2008). Ecuador.
3. D. KERR, George. (2000). Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública. Bertelmann.
4. GOSLING, M. (2002). Servicio de Referencia. Rojas eberhard.
5. KLAASSEN, U. y WIERSNA, C. (2009). Gestión de la calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas. Bertelmann.
6. LÓPEZ YEPES, J. (2002). Manual de Ciencias de la Documentación, Biblioteconomía. Ediciones Pirámide, Madrid.
7. MERLO, J. y SORLI, A. (2007). Biblioteconomía y documentación en internet. CINDOC, Madrid.
8. MOCHON, G. y SORLI, A. (2002). Tesoro de Biblioteconomía y documentación. Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid.
9. NICOLA, C. y SUTHERLAD, S. (1999). Reforma Organizativa y Estrategias de Gestión en las bibliotecas públicas. Fundación Bertelsmann, Barcelona.
10. TALADRIZ, M. (1995). Gestión de la calidad en los servicios de la biblioteca universitaria, Laredo.
11. VELÁSQUEZ, L. Elaboración de Proyectos y Tesis de Posgrado. Guía metodológica. Universidad Técnica de Ambato, Centro de Estudios de Posgrado CEPOS, Ambato.
12. <http://www.scba.gov.ar/Softwareenv.html>
13. <http://www.absysnet.com/experiencias/experiencias12.html>
14. <http://www.concejalirrazabal.com>
15. <http://www.bac.org.ar/>
16. <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm>

17. <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200710BacayCortes.htm>.
18. <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9999120217A.PDF>.
19. http://www.bnjm.cu/secciones/snbp/documentacion/informes/curso_guatemala/profesores/sandra_bedoya/Omella%202003.pdf
20. http://www.senderos.gov.co/Recursos/documentos/pautas_servicios.pdf

B. ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento para la encuesta

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

OBJETIVO: Determinar la incidencia de los servicios de información y la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Joaquín Sandoval.

Señores Usuarios de la Biblioteca Joaquín Sandoval:

La inexistencia de innovados servicios de información que repercuten directamente en la satisfacción de ustedes; preocupa a la presente investigación detectar sus dificultades en el estudio y buscar mecanismos de solución. Por lo tanto, la contestación a este cuestionario es una importante colaboración, en beneficio de Ustedes.

DATOS GENERALES:

1. Género: Masculino ()

Femenino ()

2. Edad

Menos de 18 años. ()

De 18 a 24 años. ()

De 25 a 35 años. ()

De 35 a 44 años. ()

De 45 a 54 años. ()

De 54 a 64 años. ()

Más de 64 años. ()

3. Nivel Educativo

Sin estudios. ()

Primaria. ()

Secundaria ()

Universitarios ()

Tecnologías. ()

Títulos Superiores. ()

Otros. Cuál.....

4. Ocupación

Estudiante. ()

Profesional. ()

Docente. ()

Empresaria/o. ()

Ama de casa. ()

Jubilado/a. ()

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	COD.
1.	¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la Biblioteca Joaquín Sandoval?	<input checked="" type="checkbox"/> Un día en semana <input checked="" type="checkbox"/> Dos días en semana <input checked="" type="checkbox"/> Tres días en semana <input checked="" type="checkbox"/> Ocasionalmente <input checked="" type="checkbox"/> Cada quince días <input checked="" type="checkbox"/> Cada mes	1. () 2. () 3. () 4. () 5. () 6. ()
2.	¿En qué horario utiliza la Biblioteca “Joaquín Sandoval” habitualmente?	<input checked="" type="checkbox"/> Mañana <input checked="" type="checkbox"/> Tarde <input checked="" type="checkbox"/> Noche <input checked="" type="checkbox"/> Indistintamente	1. () 2. () 3. () 4. ()
3.	¿Por qué razones visita la Biblioteca?	<input checked="" type="checkbox"/> Para hacer una consulta. <input checked="" type="checkbox"/> Para solicitar material bibliográfico específico <input checked="" type="checkbox"/> Para solicitar una revista. <input checked="" type="checkbox"/> Para solicitar publicaciones periódicas o diarias. <input checked="" type="checkbox"/> Por estudio o tareas. <input checked="" type="checkbox"/> Para resolver dudas de consultas.	1. () 2. () 3. () 4. () 5. () 6. ()
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	COD.
4.	El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho?	<input checked="" type="checkbox"/> Siempre <input checked="" type="checkbox"/> La mayoría de las veces <input checked="" type="checkbox"/> Pocas veces ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. ()

		
	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		
5.	El grado de conocimiento que Usted tiene sobre los servicios que ofrece la Biblioteca Joaquín Sandoval es:	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente	1. () 2. () 3. () 4. () 5. () 6. ()
6.	¿Cómo califica Usted la localización y/o ubicación de la Biblioteca “Joaquín Sandoval”?	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. () 5. () 6. ()
7.	En cuanto a la señalética tanto interna como externa de la Biblioteca “Joaquín Sandoval” como lo califica Usted:	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
8.	¿Según su criterio que calificación merece la infraestructura de la sala de lectura?	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

9.	¿Le parece adecuado el tamaño de la Biblioteca “Joaquín Sandoval”?	<input checked="" type="checkbox"/> Es muy bueno <input checked="" type="checkbox"/> Suficiente <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
10.	¿Según su criterio es cómodo, suficiente y/o adecuado para Usted el mobiliario de la sala de lectura de la Biblioteca “Joaquín Sandoval”?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No ¿Porqué?.....	1. () 2. ()
11.	¿Considera Usted que el ambiente de la Biblioteca “Joaquín Sandoval” es adecuado para el estudio y la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
12.	¿A su criterio la iluminación de la sala de lectura en la Biblioteca “Joaquín Sandoval” es adecuada para Usted?	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente ¿Porqué?.....	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

13.	¿Considera Usted que el horario de atención de la Biblioteca “Joaquín Sandoval” es:	<input checked="" type="checkbox"/> Adecuado <input checked="" type="checkbox"/> Inadecuado <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente	1. () 2. () 3. () 4. ()
14.	¿Considera Usted que las revistas que tiene la Biblioteca “Joaquín Sandoval” es lo que realmente necesita?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No Cite qué revistas le gustaría encontrar en la Biblioteca:	1. () 2. ()
15.	¿A su criterio la dotación de material bibliográfico de su especialidad es:	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
16.	¿Cómo accede o localiza Usted los títulos y/o fondo bibliográfico en la Biblioteca Joaquín Sandoval”?	<input checked="" type="checkbox"/> Pregunta al Bibliotecario. <input checked="" type="checkbox"/> Recomendación de Docente. <input checked="" type="checkbox"/> Por información previa <input checked="" type="checkbox"/> Recomendación de amigos y/o compañeros <input checked="" type="checkbox"/> Consulta en Internet	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	COD.
17.	¿Cómo califica Usted el profesionalismo de la persona que le atiende en la Biblioteca “Joaquín Sandoval”?	<input checked="" type="checkbox"/> Sobresaliente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()
18.	¿Cree Usted que la infraestructura informática existente en la Biblioteca "Joaquín Sandoval" es satisfactoria?	<input checked="" type="checkbox"/> Excelente <input checked="" type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/> Insuficiente	1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

		<p>¿Porqué?.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
19.	¿Cuándo Usted solicita el servicio de préstamo de libros o material bibliográfico; satisface su necesidad de consulta?	<p>✓ Muy satisfecho</p> <p>✓ Satisfecho</p> <p>✓ Poco satisfecho</p> <p>✓ Insatisfecho</p> <p>¿Porqué?.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p> <p>3. ()</p> <p>4. ()</p>
20.	¿Considera Usted necesario implementar en la Biblioteca Joaquín Sandoval” un sistema informático de Búsquedas bibliográficas?	<p>✓ Urgente</p> <p>✓ Necesario</p> <p>✓ No es necesario</p> <p>¿Porqué?.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p> <p>3. ()</p>
21.	¿Es satisfactorio para Usted el servicio de fotocopiado, escaneado e impresión en la Biblioteca “Joaquín Sandoval”?	<p>✓ Muy satisfactorio</p> <p>✓ Satisfactorio</p> <p>✓ Poco Satisfactorio</p> <p>✓ Insatisfactorio</p> <p>¿Porqué?.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p> <p>3. ()</p> <p>4. ()</p>
22.	¿Cree Usted que la implementación de nuevos servicios y productos de	<p>✓ Si</p> <p>✓ No</p> <p>✓ ¿Porqué?.....</p>	<p>1. ()</p> <p>2. ()</p>

	información en la Biblioteca "Joaquín Sandoval", va a satisfacer sus necesidades de información?	
23.	¿Qué es lo que más le gusta de la Biblioteca "Joaquín Sandoval"?	
24	¿Qué es lo que menos le gusta de la Biblioteca "Joaquín Sandoval"?	
25	¿Qué sugeriría Usted para mejorar el servicio que ofrece la Biblioteca "Joaquín Sandoval" a sus usuarios?	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: Presentación de propuesta de Innovación

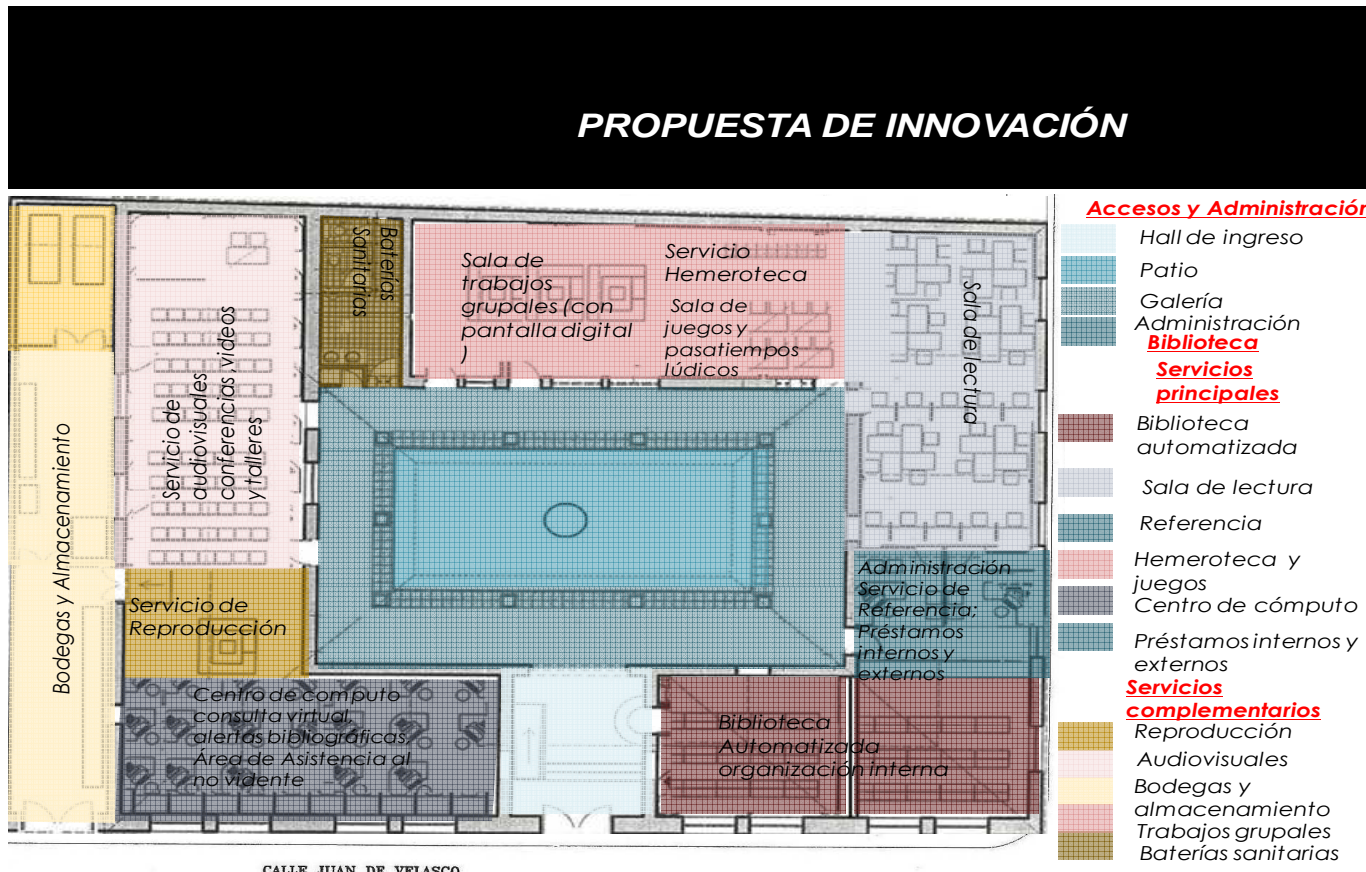


Gráfico No. 3 Propuesta de Innovación Biblioteca Joaquín Sandoval
Elaborado por: Ing. Marianela Guacán P.

GLOSARIO

Servicios.- Un servicio es conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un usuario o cliente.

Etnografía.- Es un método de investigación que consiste en investigar las costumbres y tradiciones de un grupo humano. Este estudio ayuda a conocer la identidad de una comunidad humana que se desenvuelve en un ámbito socio cultural concreto.

Satisfacción de usuario.- Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica, que a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o contratar servicios en el mismo establecimiento.

Epistemología.- Es una rama de la filosofía cuyo objeto de estudio es el conocimiento científico. Se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a su obtención, y los criterios por los cuales se le justifica o invalida. Epistemología social.- estudio de aquellos procesos mediante los cuales la sociedad como un todo busca alcanzar una relación perceptiva o comprensión de su ambiente total – físico, psicológico e intelectual; es decir, una interacción entre el conocimiento y la actividad social.

Información.- Es un elemento esencial, ella forma parte de nuestra vida diaria y viene en diversos formatos a través del mensaje oral (conversación), de gestos, de escritos y hoy día fundamentalmente a través de imágenes.

Tener un dato no es suficiente, pero es el componente básico de la información, mismo que debe convertirse en conocimiento; y por último el conocimiento se convierte en sabiduría cuando la toma de decisiones es acertada. Por lo tanto una persona mal informada, va a tomar malas decisiones.

Usuario de información.- Son personas individuales o grupos de personas que constituyen los clientes de una organización que brinda servicios de información y documentación y que manifiestan a través de una consulta sus requerimientos o necesidades de información.

Necesidades de información.- Son todos aquellos mensajes que expresan requerimientos de ampliar o actualizar conocimientos y que pueden estar asociados a algún problema puntual.

Procesos técnicos.- Son todas las actividades que tienen por finalidad el estudio y la preparación de los libros y demás documentos de la Biblioteca para que puedan

funcionar como instrumentos de información, de formación y de cultura para los usuarios.

Catalogación.- Es el proceso de describir los elementos informativos que permiten identificar un documento y establecer los puntos de acceso que van a permitir recuperarlo por el título, autor o materia aplicando reglas establecidas internacionalmente. Es decir, es un proceso mediante el cual se analiza el documento y se realiza una descripción física completa del mismo.

Tras los procesos de selección y adquisición de publicaciones y del registro y sellado de las mismas, es decir, una vez que éstas han pasado a constituir parte del fondo bibliográfico de la biblioteca, tiene lugar la catalogación, proceso técnico que tiene como fin la sistematización del conjunto bibliográfico, de acuerdo con normas determinadas, para darle unidad y coherencia.

El proceso de catalogación comprende dos partes:

La elaboración de los asientos bibliográficos y;

La formación del catálogo, mediante la ordenación de aquéllos.

Clasificación.- Clasificar, en el campo de las bibliotecas, es agrupar los libros por sus características comunes, para facilitar al lector la localización y consulta. Es una parte de los procesos técnicos que permite que los documentos de toda biblioteca sean ordenados según un sistema de clasificación ejemplo: el sistema de la Biblioteca del Congreso de Washington o la clasificación decimal Dewey, que es el sistema universalmente más aplicado en la actualidad.

Estos sistemas agrupan todo o parte de los conocimientos humanos en clases principales, reuniendo dentro de cada uno de ellas temas afines y ordenándolos de forma lógica y normalmente jerárquica.

Indización.- Es un proceso que consiste en extraer los conceptos representativos de un documento con la ayuda de un lenguaje documental o lenguaje controlado. Es decir se utiliza palabras claves o descriptores que expresa el contenido significativo del documento.

La indización describe el contenido intelectual de una obra (asigna descriptores y encabezamientos de materias. Extrae los conceptos básicos tratados en un documento, traducidos a términos incluidos en vocabularios controlados o en listado de descriptores.

Documento.- Es todo escrito que sirve de prueba o información. Un documento es todo conocimiento fijado materialmente sobre un soporte que puede ser utilizado para consulta, estudio o trabajo. También se entiende por documento a toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen recogida en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos.

Desideratas.- El servicio de desideratas o sugerencias de compra consiste en la propuesta de adquisición de cualquier obra (libro, disco, película, revista, etc).

Hemeroteca.- El término hemeroteca viene del griego hemera (día) y Theke (caja o depósito); es el edificio, local o sala, generalmente ubicada en una biblioteca, donde se guardan, en forma organizada, colección de periódicos, diarios y revistas destinadas a servir a sus usuarios.