

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA SEDE PIEDRA
BOLÍVAR: CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO
POR EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA SEDE PIEDRA BOLÍVAR: CALIDAD DEL
SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECA**

TATIANA PAOLA LONDOÑO OCHOA

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**

2012

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA SEDE PIEDRA BOLÍVAR: CALIDAD DEL
SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECA**

TATIANA PAOLA LONDOÑO OCHOA

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a):

Ph.D. EMPERATRIZ LONDOÑO ALDANA

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**

2012

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis se lo dedico a **Mi madre** por su apoyo incondicional, por esa fortaleza tan grande y valiosa que nos brinda en los momentos más difíciles de nuestras vidas, por la alegría y ganas de superación que nos da cada mañana.

Madre gracias por ser en mí una gran mujer, y esto ha sido un paso más, pero ten la plena seguridad que vendrá mejores cosas para nuestra vidas.

También agradezco a mis hermanas **Katherine, Mónica**, a mi Abuela **Judith** y demás familiares por su compañía y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por darme la sabiduría, paciencia y fortaleza para culminar esta etapa académica.

A mi asesora Emperatriz Londoño Aldana

Por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación y formación académica

Al personal del Centro de Información y Documentación

Por ofrecer toda la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

A todo los docentes, en especial a la Doctora ***María Eugenia Navas***, personal administrativo, servicios generales y todos los estudiantes que me acompañaron en mi formación académica como Administradora de Empresas.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
2.	JUSTIFICACIÓN	4
3.	OBJETIVOS	6
3.1	OBJETIVO GENERAL	6
3.2	OBJETIVO ESPECÍFICOS	6
4.	MARCO REFERENCIAL	8
4.1	MARCO CONTEXTUAL	8
4.2	MARCO TEORICO	10
4.2.1	Expectativas de los servicios	16
4.2.2	Fuentes de expectativas de servicios deseados	16
4.2.3	Fuentes de expectativas de servicio adecuado	17
4.2.4	Percepción del cliente	18
4.2.5	Satisfacción contra calidad del servicio	18
4.2.6	Percepciones de la transacción contra percepciones acumuladas	19
4.2.7	Satisfacción del cliente	20
4.2.8	Características del producto	21
4.2.9	Emociones del consumidor	21
4.2.10	Atribuciones para el éxito o el fracaso del servicio	22
4.2.11	Percepciones de equidad o imparcialidad	22
4.2.12	Otros consumidores, familiares y compañeros de trabajos	22
4.3	MARCO LEGAL	23
4.3.1	Norma ISO 11620	23
4.3.2	Indicadores de desempeño	25
4.3.3	IFLA	25
4.4	MARCO CONCEPTUAL	27
5.	DISEÑO METODOLOGICO	33
5.1	HISTORIA DE LA HERRAMIENTA BIQUAL	33
5.1	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	35

5.3. METODOLOGIA	37
5.3.1 Tipo de Investigación	37
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
5.4.1 Población	37
5.4.2 Muestra	38
5.5 FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
5.5.1 Fuentes Primarias:	40
5.5.2 Fuentes Secundarias	40
5.5.3. INSTRUMENTOS	40
5.6 DELIMITACION DEL PROBLEMA	42
5.6.1 Delimitación Espacial	42
5.6.2 Delimitación Temporal	42
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	43
7. PRESUPUESTO DEL PROYECTO	44
CAPITULO 1. ASPECTOS GENERALES	45
1.1 ¿Que es la biblioteca?	45
1.2 Misión de toda biblioteca	47
1.3 Funciones de toda biblioteca	48
2. CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION- BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLIVAR	49
2.1 Biblioteca Sede Piedra Bolívar	51
2.2. Misión	52
2.3. Visión	52
2.4 Política	52
2.5. Objetivo	52
2.6 Servicios Bibliotecarios	53
CAPITULO 2.CARACTERIZACION DEL USUARIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN- SEDE PIEDRA BOLÍVAR	55
2.1 Tipos de usuarios	55
2.1.1 Docente	55
2.1.2 Administrativo	57
2.1.3 Estudiantes	57

2.2. Descripción del usuario del Centro de Información y Documentación- Sede Piedra Bolívar	58
2.2.1 Edad de los estudiantes por programa	61
2.2.2 Estrato de los estudiantes por programa	64
2.2.3 Edad-estrato y formación académica de los docentes	64
2.2.4 Edad-estrato y formación académica del personal administrativo	65
CAPITULO 3. CONDICIONES AMBIENTALES, FÍSICAS Y TECNOLÓGICAS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN- BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLÍVAR	68
3.1. CONDICIONES FÍSICAS	72
3.1.1 Accesos	72
3.1.2 Acceso a las instalaciones sanitarias	73
3.1.3 Zona Controlada	76
3.1.4 Barreras arquitectónicas	77
3.1.5 Equipamentos	79
3.1.6 Puesto de control- Zona del bibliotecario	86
3.2 CONDICIONES AMBIENTALES	90
3.2.1 Ruidos	90
3.2.2 Iluminación	94
3.2.3 Ventilación y temperatura	99
3.2.4 Decoración	103
3.2.5 Señalización	104
3.3 CONDICIONES TECNOLOGICAS	107
CAPITULO 4. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y MATERIAL BIBLIOGRAFICO Y/ O DOCUMENTAL	110
4.1 Servicio de préstamo	117
4.2 Servicio de Hemeroteca	128
4.3 Servicio de Internet	131
4.4 Servicio de Base de Datos	136
4.5 Capacitación	151
4.6 Material Bibliográfico Documental	152
CAPITULO 5. TALENTO HUMANO	158
5.1. Personal de servicio y atención al público del Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar	160

5.2	Contratación indefinida	161
5.2.1	Funciones de Auxiliar Administrativo	161
5.2.2	Funciones de Técnico	162
5.2.3	Funciones de Secretaria	162
5.3	Contratación definida	163
5.3.1	Funciones de Auxiliar de Procesos	163
5.4	ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION	165
5.5	Escala Salarial	166
5.6.	Capacitación	166
5.7	Evaluación de desempeño:	167
5.8	Comunicación entre usuarios y personal vinculada a la misma	168
5.9	Comunicación entre usuarios y bibliotecólogo-funcionarios	169
CAPITULO 6. PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE INFORMACION Y DOCUEMENTACION BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLIVAR		172
6.1	MATERIAL BIBLIOGRAFICO Y DOCUMENTAL	176
6.1.1	La colección de libros básicos de las carreras existente en el campus universitario	176
6.1.2.	Colección cerrada de la biblioteca	178
6.1.3.	La falta de material bibliográfica y documental limita la consulta en la sala/ casa y la no actualización de ediciones de los libros limita la obtención de información actualizada	180
6.1.4.	La falta de material bibliográfico y documental limita el préstamo en la salas de consulta y de manera externo.	182
6.1.5.	Tipificación de los usuarios desde el material bibliográfico y / documental- Análisis Cluster	187
6.2.	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	190
6.3.	CONDICIONES AMBIENTALES, FISICAS Y TECNOLOGICAS	194
6.3.1.	Iluminación, ventilación y climatización de la biblioteca	194
6.3.2.	Nivel de ruido en la biblioteca	195
6.3.3.	Disponibilidad de mesas y sillas en la biblioteca	196
6.3.4.	Inexistencia de baños en la biblioteca	197
6.3.5	Tipificación de los usuarios desde las condiciones físicas y ambientales- Análisis Cluster	200
6.4.	SERVICIOS INNOVADORES	202

6.4.1. Información en carteleras de temas, grupos de investigación y nuevas adquisiciones	203
6.4.2. Convocatorias de congresos	204
6.4.3. Capacitación en el manejo de las bases de datos y servicio de internet	205
6.4.4. Información personalizada	205
6.4.5. Colecciones digitales, documentos electrónicos y compra de libros y/ o documentos	206
6.4.6. Percepción de los usuarios de los nuevos servicios que se deben establecer en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar.	206
6.5. Zonas de tolerancia para el servicio de biblioteca	213
7. CONCLUSIONES	216
8. RECOMENDACIONES	219
9. BIBLIOGRAFIA	222
ANEXOS	225

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 01. Discriminación de objetivos	7
Tabla No. 02. Operacionalización de las variables	35
Tabla No. 03: Distribución de encuestas por tipo de usuario	38
Tabla No.04: Distribución de encuestas a estudiantes por programa	39
Tabla No.05: Cronograma de actividades	43
Tabla No.06: Presupuesto del proyecto	44
Tabla No 07: Área – nivel de estudio de docentes	56
Tabla No 08 : Ditribuccion porcentual de los estudiantes por programa	58
Tabla No.09: Ditribuccion porcentual de los estudiantes por programa	59
Tabla No. 10: Horario de las Jordanas de Clase y Trabajo	60
Tabla No: 11. Edad de los estudiantes por programa	62
Tabla No12: Estrato de los estudiantes- docente- administrativos	66
Tabla No.13: Instalaciones Sanitarias del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	75
Tabla No14.: Disponibilidad de mesas y sillas en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	84
Tabla No.15: Prueba F de Snedecor de la Disponibilidad de mesas y sillas en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	85
Tabla No.16: Puesto de control -Zona del bibliotecario- del Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar	88
Tabla No17: Prueba F de Snedecor del Puesto de control -Zona del bibliotecario- del Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar	89
Tabla No18: Nivel de ruido en el Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	92
Tabla No.19: Prueba F de Snedecor del nivel de ruido en el Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	93
Tabla No. 20: Iluminación del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	97
Tabla No.21: Prueba F de Snedecor Iluminación del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	98
Tabla No.22: Ventilación y Climatización del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	101

Tabla No.23: Prueba de Snedecor de la Ventilación y Climatización del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	102
Tabla No.24: Horario de servicio y atención del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	114
Tabla No.25: Tipo de textos que prestan los usuarios del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	120
Tabla No.26: Porcentaje de frecuencia de uso del servicio de préstamo de libros en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	122
Tabla No. 27: Prueba de Snedecor del termino de préstamo de libros/ documentos en el Centro de Información y documentación – Biblioteca Sede Piedra de Bolívar	124
Tabla No.28: Motivos de cancelación de multas en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	127
Tabla No.29: Motivos de no usos del servicio hemeroteca en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	130
Tabla No.30: Acceso remoto del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede piedra Bolívar	135
Tabla No. 31: Bases de Datos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	139
Tabla No.32: Bases de Datos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar Facultad de Ciencias Económicas	146
Tabla No.33: Conocimiento de las bases de datos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	149
Tabla No.34: Inexistencias de Bases de Datos Internacionales del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	150
Tabla No. 35: Cantidad de libros por área en el Centro de Información y Documentación. Biblioteca Sede Piedra Bolívar	152
Tabla No.36: Metodología del acceso al material bibliográfico del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	155
Tabla No.37: Prueba de Snedecor de la Metodología del acceso al material bibliográfico del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	156
Tabla No.38: Personal de servicio y atención al público del Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar	160
Tabla No. 39: Relación bibliotecóloga- usuarios del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	171
Tabla No.40: División por categorías de las diferentes variables utilizadas para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio prestado por el Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar	174

Tabla No. 41: Prueba F de Snedecor del Material Bibliográfico y Documental del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	185
Tabla No.42: Grupos de usuarios según el material bibliográfico y / documental (Análisis cluster - algoritmo de Howard – Harris)	189
Tabla No. 43: Prueba F de Snedecor de los Servicios Bibliotecarios del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	193
Tabla No. 44: Prueba F de Snedecor de las Condiciones Ambientales y Físicas del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	198
Tabla No.45: Grupos de usuarios según las condiciones y Físicas (Análisis cluster - algoritmo de Howard – Harris)	201
Tabla No.46. Prueba F de Snedecor de los servicios nuevos que debe implementar el Centro de información y Documentación –Biblioteca Sede Piedra Bolívar	208
Tabla No.47: Grupos de usuarios según los servicios nuevos (Análisis cluster - algoritmo de Howard – Harris)	211

LISTA DE GRAFICAS

Grafica No 01 : Distribución porcentual de los estudiantes por programa	59
Grafica No.:02 Edad de los estudiantes por programa	63
Grafica No.03: Estrato de los estudiantes- docente- administrativos	67
Grafica No.04 Horario de servicio y atención del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar	115
Grafica No 05: Comportamiento de los usuarios con el Material Bibliográfico y Documental del Centro e información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	186
Grafica No 06: Comportamiento de los usuarios con las condiciones físicas ambientales y tecnológicas del Centro e información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	199
Grafica No. 07 Comportamiento de los usuarios con los nuevos servicios del Centro e información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	209

LISTA DE FOTOS

Foto No. 01: Escaleras para ingresar a la biblioteca y entrada principal de la biblioteca	72
Foto No: 02: Acceso del personal de servicio y atención al cliente	73
FotoNo. 03: Organización del material bibliográfico	Foto No. 04:
Colección del material bibliográfico	76
Foto No. 05: Acceso a la biblioteca	77
Foto No. 06: Estanterías del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	80
Foto No. 07: Sillas y mesas del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	81
Foto No.08: Iluminación del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	95
Foto No. 09: Decoración del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	103
Foto No. 10: Señalización del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	106
Foto No.11: Bases de datos de la Biblioteca Sede Piedra Bolívar	117

LISTA DE FIGURAS

I

Figura No. 01: Estructura organizacional de la Vicerrectoría Académica de la Universidad de Cartagena	49
Figura No. 02: Mapa de Procesos de la Universidad de Cartagena	50
Figura No.03. Acceso de personas minusválidas a las bibliotecas	78
Figura No. 04 Símbolos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	105
Figura No.05: Flujograma de la accesibilidad de los servicio del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	111
Figura No. 06: Flujograma de la accesibilidad de los servicio de préstamo y consulta del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	118
Figura No. 07: Flujo grama de la accesibilidad del servicio de internet del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	132
Figura No 08: Ventana Latente en la página web de las Bases de Datos del Centro de Información y Documentación	136
Figura No.09: Bases de datos virtuales gratuitas o en demostración	145
Figura 10: Servicio de Capacitación- Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar	151
Figura No: 11. Organigrama del Centro de Información y Documentación	165
Figura No 12.: Proceso de préstamo de material bibliográfico y documental	182
Figura No. 13: Zona de tolerancia en las bibliotecas	214
Figura No. 14: Zona de tolerancia en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar	215

INTRODUCCION

Hace muchos años la academia y la industria empezaron hablar del servicio al cliente como fuente de diferenciación y generación de ventajas competitivas para lograr un liderazgo en el mercado. Sin embargo esta temática no ha pasado a la historia, por el contrario ha tomado gran auge, permitiendo ampliar la temática del servicio al cliente hacia la calidad de los servicios.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado. Pese a esto hoy en día se hace necesario que los servicios ofrecidos tengan unas características diferentes como valores agregados, innovación y diferenciación para que sean categorizados con calidad y para participar en el mercado. Adicionalmente, calidad del servicio al cliente ha alcanzado gran importancia, por el dominio cada vez mayor del sector servicios en la economía mundial (MarcadorDePosición1), de tal forma que las organizaciones diseñan y efectúan modelos de servicio al cliente para maximizar usuarios, disminuir costos y fidelizar clientes, los cuales recomiendan de manera positiva los atributos, beneficios y valor agregado de un producto/ servicio.

Esta temática es aplicable en todos los mercados de servicios, lo ideal es que las diferentes instituciones entre estas la Universidad de Cartagena debe brindar servicios de calidad, en todos los procesos que desarrolla. Dentro de estos encontramos el Centro de Biblioteca, conformado por la Biblioteca Central "José Fernández de Madrid" y tres bibliotecas satélites: Biblioteca de Ciencias de la Salud en el campus de Zaragocilla; Biblioteca de Ciencias Económicas, Exactas e Ingeniería en el campus de la Piedra de Bolívar; Biblioteca Casa Museo Rafael Núñez y Biblioteca de los Programas de Educación Superior a Distancia en las sedes de San Marcos Sucre, Carmen de Bolívar y Magangué, éstas tienen como objetivo seleccionar, adquirir, procesar, organizar y difundir el material bibliográfico, hemerográfico y documental, servicios electrónicos e internet.

Todo esto lo realiza una biblioteca común, sin embargo en mundo tan competitivo y una sociedad de conocimiento es necesario establecer bibliotecas enfocadas en ciencia y tecnología, para que los usuarios obtengan información global de las diferentes áreas, con el fin de formar profesionales íntegros que se puedan desarrollar en cualquier entorno de la sociedad.

Es por ello que la siguiente investigación tiene como objetivo general analizar la percepción que tiene los usuarios trisemestral que integran la Comunidad Udeceista sobre la calidad de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación Biblioteca de la Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar. Para tal fin el documento se encuentra constituido por el marco teórico, marco conceptual, metodología de investigación y otros aspectos para brindar al lector una contextualización a cerca de la temática en la calidad de los servicios.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, en la Universidad de Cartagena se ha estado avanzado en los procesos de acreditación institucional, uno de estos procesos tiene marca la Política de Calidad del alma mater.

En la Universidad de Cartagena, en cumplimiento de su misión, requisitos legales y del encargo social, se compromete con la formación integral de profesionales, mediante el desarrollo de la docencia, la investigación y extensión del conocimiento con pertinencia y equidad.

Ello implica estar soportado con tecnología adecuada, talento humano competente y recursos financieros adecuados a las necesidades que contribuyan a la innovación de los servicios, con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los procesos para el logro de una gestión eficiente, eficaz y efectiva.

En el marco de esta política, el Centro de Documentación e Información de la Universidad, es un soporte y apoyo a los macro procesos misionales de la institución. En este sentido, la observación directa de los servicios provistos por la biblioteca Sede Piedra de Bolívar de la Universidad de Cartagena, lleva a evidenciar falencias en cuanto a la presencia de nuevas tecnologías, en los servicios referentes a la circulación y préstamo de textos y trabajos de grado, donde se presenta ineficiencia por el no acceso directo de los usuarios a una colección abierta. Con respecto a la hemeroteca, es claro el no uso de la misma, lo que genera un stock de recursos ociosos. Igualmente en la sala de consulta, en ocasiones no existe el espacio propicio para la realización de lecturas y trabajos de investigación, ya sea por el ruido o por la utilización de la misma, para la

realización de eventos externos. Lo ideal es que se puedan agilizar los procesos dentro del recinto bibliotecario.

Un aspecto a destacar es el no acceso a **bases de datos bibliográficas indexadas**¹ internacionales lo que impide que los usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) sean competitivos respecto a sus homólogos de otras universidades, dejando la calidad general del alma máter en muy malos términos. Una manera de evidenciar ello es a través de las continuas quejas de los usuarios, que ante la incapacidad de lograr sus objetivos completamente cuando acceden a la biblioteca, expresan con frecuencia.

Otro aspecto importante es el tema de la *subcultura de silencio* que en la mayoría de los casos se viola dentro del salón correspondiente a la biblioteca, por la indisciplina mostrada por los usuarios quienes en muchas ocasiones no son conscientes de que es un bien público que debe usarse de la mejor manera sin exclusión de nadie, pues el hecho de que una o varias personas decidan violar la *subcultura del silencio* en la biblioteca, ocasionará menor nivel de concentración y rendimiento del resto de usuarios que en el momento se encuentre allí.

Por último es importante señalar la falta de tendencias que establece la biblioteca en el dominio de la ciencia y la tecnología con vista a mejorar el conocimiento científico y técnico en una sociedad cambiante y contextualizada.

Las investigaciones científicas o estudios previos de la Universidad en cuanto a esta temática son nulos, por lo que a partir de la observación directa, se plantean hipótesis *a priori* que se esperan sea validadas en el desarrollo de este documento. En primera instancia se considera que los servicios prestados por la biblioteca de la Sede Piedra de Bolívar de la Universidad de Cartagena, no se proveen de la mejor manera por las circunstancias descritas antes.

Base de Datos: ¹ Jstor(www.ocaribe.org/jstor.php), Sciverse (Elsevier) Multidisciplinaria (www.sciencedirect.com/science), EBSCOhost Multidisciplinaria (<http://search.ebscohost.com>)(Econlit).

Todo lo anterior demuestra la necesidad imperante de realizar esta investigación que será útil para comunidad udeceista que utiliza la biblioteca de la Sede Piedra de Bolívar de la Universidad de Cartagena, por tanto se plantea el siguiente interrogante:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la calidad de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación Biblioteca de la Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar desde la perspectiva de los usuarios triestamentarios?

2. JUSTIFICACIÓN

La calidad del servicio al cliente genera una ventaja competitiva en la actualidad de tal forma que las organizaciones en general deben orientarse hacia la búsqueda de la excelencia en este aspecto. Particularmente, el objeto de este estudio es evaluar la calidad de los servicios prestados por la biblioteca de la Sede Piedra de Bolívar de la Universidad de Cartagena, ello en el contexto de evidentes debilidades que no permiten que el servicio al cliente en esta dependencia sea óptimo.

La relevancia de la investigación radica en su pertinencia, porque ante las circunstancias de los sistemas actuales, el tema de “*servicios*” es relevante porque la economía mundial se ha venido terciarizando a pasos agigantados y los gestores de política, consultores y demás profesionales; necesitan herramientas cuantitativas y cualitativas para medir y evaluar la calidad de los servicios. Particularmente, el tema de la biblioteca es aún más importante, debido a que constituye parte integrante del sistema educativo y formativo de capital humano que se considera unos de los motores básicos de desarrollo económico y social.

Para la Universidad de Cartagena es importante este trabajo porque será un diagnóstico real, ya que se llevará de acuerdo a las percepciones de cada uno de los estamentos de la Universidad de Cartagena, de la situación actual de la biblioteca de la Sede Piedra de Bolívar de la misma, en torno a evaluar necesidades, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas; y plantear tendencias en el dominio de la ciencia y la tecnología y soluciones estructurales para sanear las dificultades en esta dependencia. Es preciso pensar en que los estudios de la biblioteca o mejor aún de todas las bibliotecas de la Universidad de Cartagena, deben realizarse de manera dinámica para lograr evaluar tendencias útiles para la toma de decisiones oportunas.

Específicamente al programa de Administración de Empresas, le aportará un avance científico porque se aborda una temática de marketing importante que se encuentra en el plan de estudios de la carrera, sin embargo, no ha sido desarrollada para analizar dependencias concretas de instituciones de educación superior y de carácter público.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción que tiene los usuarios trisamentario que integran la Comunidad Udeceista sobre la calidad de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación Biblioteca de la Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- ❖ Analizar la accesibilidad a la biblioteca en función de los servicios prestados y material bibliográfico y documental
- ❖ Analizar las condiciones ambientales, físicas y tecnológicas de la biblioteca que garanticen un uso óptimo.
- ❖ Analizar la eficiencia de la comunicación entre los usuarios y el personal vinculada a la mima.
- ❖ Establecer el nivel de uso de la biblioteca en función de los servicios ofrecidos tradicionalmente e innovadores.

Tabla No. 01. Discriminación de objetivos

Objetivos Específicos	Necesidad de Información 1	Necesidad de Información 2	Necesidad de Información 3
<p>Analizar la accesibilidad de la biblioteca en función de los servicios prestados y material bibliográfico y documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra Bolívar sobre la accesibilidad de consultas en(libros, tesis de grado, revistas), base de datos, pagina web 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra Bolívar sobre la accesibilidad de préstamos de los libros , tesis de grado, revistas) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra Bolívar sobre la accesibilidad en la base de datos, internet, páginas de investigación.
<p>Analizar las condiciones, ambientales, físicas y tecnológicas de la biblioteca que garanticen un uso óptimo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra sobre las condiciones espaciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra sobre las condiciones ambientales. ❖ Identificar la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra sobre las condiciones físicas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar la percepción de los usuarios trisamentario en la Universidad de Cartagena, Sede Piedra sobre las condiciones tecnológicas.
<p>Analizar la eficiencia de la comunicación entre los usuarios y el personal vinculada a la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reconocer las habilidades de servicio al cliente, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, cortesía y elementos tangibles del bibliotecario y empleados de la biblioteca, estableciendo un concepto acerca del servicio prestado por los mismos. 		
<p>Establecer el nivel de uso de la biblioteca en función de los servicios ofrecidos tradicionalmente e innovadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar el nivel de uso de los servicios de consultas ❖ Determinar el nivel de uso de los servicios de préstamo ❖ Determinar el nivel de uso de los servicios de acceso a las base de datos ❖ Determinar el nivel de uso de los servicios de acceso a la sala de internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer los servicios tecnológicos que ofrecer la biblioteca para la difusión del conocimiento ❖ Conocer las herramientas tecnológicas que utiliza la biblioteca para la prestación de servicio ❖ Conocer las estrategias de servicios que utiliza la biblioteca para ofrecer un valor agregado. 	

Fuente: Elaboración propia

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONTEXTUAL

La Biblioteca como dependencia proveedora de servicios relacionados con la educación, es un elemento importante en la generación de conocimientos a la sociedad, a partir de la contribución en la construcción de capital humano.

Como es bien sabido, la actualidad del mundo ha avanzado hacia nuevas formas y acceso a la información derivado de los avances tecnológicos, que han rebasado las fronteras de lo físico, generando bibliotecas sin paredes, virtuales y digitales. En este contexto, se destaca la presencia fundamental del profesional bibliotecólogo al servir de intermediario entre el usuario y la biblioteca, a través de un vínculo de relacionamiento interactivo (Ceretta Soria, 2002). Este autor, también argumentó acerca de que los cambios en los sistemas económicos, de producción y roles ocupacionales, han conducido a los usuarios de las bibliotecas, a disponer de menos tiempo para llegar a ésta, acudiendo a ella en la mayoría de los casos, sólo para hacer consultas puntuales. Es prudente comentar que Ceretta Soria(2002), reconoce como usuarios de la biblioteca: estudiantes, docentes, investigadores y graduados.

Estos contextos de modernización y cambios de estructura económica y social de la actualidad, también han llevado a evaluar las bibliotecas, más allá de la parte infraestructural, porque el proceso debe adaptarse con el enfoque paradigmático de la sociedad del conocimiento, para observarla desde una perspectiva más objetiva, trascendente y funcional a partir de ponderar de manera concreta las exigencias de innovación e investigación, constituyéndose en un laboratorio de ideas y marco informativo académico y social, que se trasmite a través de redes de datos y paquetes de conocimiento (libros, revistas y demás fuentes electrónicas, reales y virtuales)(Tarango, 2009). Según este autor estos objetivos, sólo pueden lograrse a través de parámetros de calidad, los cuales son: autoridad, audiencia, actualidad, cobertura, precisión, accesibilidad, objetividad y costo.

Para verificar la calidad de los servicios prestados por las bibliotecas surgen algunas técnicas tales como Servqual, que identifica la diferencia entre la expectativa y la satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos por la biblioteca (Igami Zamudio, Cardoso Sampaio, & Santos Vergueiro, 2005). Estos autores analizaron 620 usuarios pertenecientes a la comunidad científica del IPEN y usuarios de las bibliotecas. Concluyeron que son unidades sociales que prestan servicios a la sociedad que deben adaptarse al medio ambiente, era incrementar el índice de satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios.

A pesar de la existencia de normas internacionales especializadas en evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca, tales como ISO11620 y IFLA, éstas no ofrecen un cuestionario estandarizado, válido y confiable. Por ello la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, inició un proceso de autoevaluación con miras a la acreditación y mejoramiento de los servicios de su biblioteca. Para ello emplearon la herramienta LibQUAL+, que es un método para el análisis y recolección de datos basados en brechas de desempeño, se presentan tres niveles: expectativas mínimas, ideales y reales; permitiendo identificar la zona de tolerancia del servicio brindado por la universidad. (Thompson, 2002) en (Huaman, Alfaro Mendives, & Vilchez Román, 2008).

A su vez estos últimos autores identificaron el LibQUAL+ como un método que evalúa la calidad del servicio a través de un compromiso con el servicio mismo; control del personal, acceso a la información y biblioteca como lugar; dimensiones fundamentales para el buen funcionamiento de la biblioteca como un todo. En torno a resultados, el estudio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos abarcó 600 estudiantes de cinco facultades, mostrando ellos una brecha marcada entre los requerimientos mínimos de los estudiantes y lo que realmente reciben de la biblioteca, es decir, se ubican por debajo de las expectativas mínimas.

Finalmente es importante anotar, que en la literatura sobre la temática se aborda la técnica de BiQUAL adaptada como LibQUAL o ServiQUAL para evaluar la calidad de los servicios prestados por las bibliotecas universitarias, arrojando resultados consistentes y confiables a nivel estadístico.

4.2 MARCO TEORICO

Las bibliotecas son espacios que reúnen una colección de material documental y virtual susceptible a ser consultado. Estas consultas se conciben como servicios prestados a los usuarios que encuentran en tales servicios, valor agregado para sus actividades de índole académico u otro. Como todos los servicios prestados por la biblioteca son actividades sin ánimo de lucro; intangibles y por tanto no inventariadles, su administración se ve condicionada. A su vez, se presenta el fenómeno de la no homogeneidad en la prestación del servicio a pesar de la existencia de usuarios heterogéneos que consumen los servicios una vez son adquiridos. Dentro de las bibliotecas, las consultas de textos documentales y virtuales son adquiridos y consumidos por los usuarios de manera inmediata y/ o en su casa u otro lugar. Esto último implica caducidad de los mismos, dándole un carácter perecedero. (Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009).

En materia de marketing los mercaderistas de servicios han definido que las personas o capital humano son de vital importancia en el mercadeo, porque ello genera percepción acerca de la calidad de los mismos. Para los usuarios de las bibliotecas, las actividades, comportamiento y apariencia de las personas, influyen en lo que perciben de los servicios de las mismas. Por consiguiente, el cliente es la razón de ser de toda compañía ya que estos son parte fundamental de la organización, ya que sin clientes no hay ventas y sin ventas no hay empresas. No obstante es tan clara la importancia que tiene los clientes que ocasiones resulta complejo identificar quiénes son y hasta donde debe llegar la empresa en su afán para atenderlos, especialmente cuando se trata de servicios (Vallejo López & Sánchez Paredes, 2011, págs. 158-159).

De igual manera, para este autor:

- ❖ El cliente es la persona más importante que existe en la empresa sin importar como realice el contacto
- ❖ El cliente no es dependiente de la empresa. La empresa depende de él.

- ❖ El cliente no es una interrupción en el trabajo diario de los colaboradores, es el propósito de trabajo.
- ❖ El cliente no es una persona para discutir o enemistarse, jamás nadie ganará una discusión con el cliente.
- ❖ El cliente es una persona que trae sus necesidades.
- ❖ El cliente hay que cuidarlo porque si no alguien lo hará mejor.

Es importante anotar que la palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a aquellas personas que tiene cierta necesidad de un producto o servicio que las empresas puedan satisfacer. Además la palabra cliente tiene un significado idéntico al de la palabra public del concepto *PublicRelations*, es decir las“relaciones con mi público”, entiéndase por públicos todos los diferentes tipos de cliente con los que se relaciona la organización.

Describiendo los tipos de clientes existentes, se tiene:

❖ Cliente Internos:

Accionistas: Son los que intervienen en la compañía, además obtienen beneficios y son los interesados en temáticas como indicadores financieros, económicos y políticos para el futuro de la organización.

Personal: Son lo que desarrollan el servicio, por lo tanto la organización brinda las herramientas y recursos necesarios para ejecutar un trabajo eficiente y eficaz para lograr la efectividad, para así realizar un excelente trabajo que le permita ser reconocidos por los jefes.

❖ Clientes Externos:

Canales de Comercialización: Son los que distribuyen el producto, esperan de la empresa una comisión acorde a los resultados y una seguridad en la relación.

Proveedores: Son los que venden los productos y materia prima; esperan el cumplimiento de los pactos donde sede cierto tipo de exclusividad y una planificación de las compras.

❖ Clientes Finales:

Cliente Actual: Es aquel que compra el producto; espera una atención y presentación del servicio de una manera satisfactoria.

Cliente Potencial no Usuario: Es el que podría comprar pero no lo hace, espera que la organización le explique de manera detallada de cómo el producto cubre sus necesidades.

Cliente Antiguo Recuperable: Es el cliente que le compraba el producto a la organización, pero por diferentes motivos no demanda dicho producto, por tal razón se hace necesario que la organización se dirija nuevamente al cliente con un nueva oferta para que mejore la situación anterior (Baquero, Rodríguez, Huertas, & Baquero).

Otro aspecto importante en la evaluación de los servicios es el proceso que constituye la ruta de los mismos desde el proveedor hasta el consumidor final. La operatividad y eficiencia es valorada por los usuarios de los servicios. En el caso de la biblioteca el mínimo número de etapas por las que deben transitar los consumidores para lograr su material bibliográfico o virtual es el ideal.

En este sentido, es importante plantear el tema de los encuentros entre proveedores y usuarios de servicios; tales encuentros pueden ser remotos donde no se presenta ningún contacto humano directo y que se ha visto favorecido por la tecnología, específicamente por el advenimiento de aplicaciones de internet. En el caso de la biblioteca por ejemplo, se observa que las consultas de texto que se realizan tipo web a través de la plataforma, son ejemplos de este tipo de encuentros (Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009, págs. 122-123).

Adicionalmente, se ubican los encuentros telefónicos, donde se establecen vínculos más directos porque se escuchan mutuamente los oferentes y demandantes de servicios.

Esto es importante a nivel de la biblioteca porque las consultas telefónicas son relevantes, ello para solicitar documentos o textos impresos o virtuales.

Para agilizar este tipo de encuentros, es importante el tema de la innovación en procesos a nivel de servicios, porque a través de esta se adoptan métodos de producción nuevos y mejorados, avanzando más allá de los métodos de generación y comercialización convencionales, mejorando en la frontera de la eficiencia. A su vez se plantea el tema de la innovación organizativa, caracterizado por incorporar estructuras organizativas estratégicas (Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009, págs. 122-123).

El tema relevante en cuanto al marketing de servicios, es la percepción de los clientes hacia la calidad de éstos. Tal percepción se basa en criterios objetivos y en dimensiones de los servicios, tales como confiabilidad, seguridad y empatía. La confiabilidad, hace referencia a la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma segura y precisa. Seguridad, se refiere al sentir del cliente respecto a la credibilidad y confianza. La empatía por su parte, es referente a la atención individualizada y cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes, para transmitir y proveer un servicio personalizado o adaptado al gusto de los usuarios (Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009, págs. 101-106).

La calidad es una filosofía que coloca a la misma como punto central de los negocios, involucrando a todas las funciones y todos los integrantes. La gestión de la calidad total implica numerosas actividades: identificación de problemas, actividades de benchmarking, propuesta de soluciones, actividades de toma de decisiones en grupo, procesos de consenso, etc.

En el campo la gestión de bibliotecas para la calidad y la excelencia es un fenómeno reciente. En los últimos años en las bibliotecas españolas, principalmente las universitarias, la calidad entendida como una mejora continua es un valor en alza. Como podemos leer en el *Manual de procedimiento* [ANECA 2005]: “La prestación de un servicio óptimo de biblioteca en las universidades es considerado un factor esencial de calidad del sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior”. Siguiendo esta filosofía, las bibliotecas universitarias están trabajando y desarrollando planes estratégicos que implican la

adaptación y evaluación de todos los elementos que forman parte de la biblioteca (procesos, personal, servicios) con el objetivo de conseguir certificaciones de calidad del servicio. Se puede señalar los siguientes aspectos que justifican la aplicación de sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas:

- ❖ Imagen social de la biblioteca: competitividad, prestigio (ranking de bibliotecas).
- ❖ Nueva visión de la biblioteca como servicio orientado/centrado al usuario.
- ❖ Justificar la necesidad de mantener los servicios. Impacto y beneficio que producen las bibliotecas.
- ❖ Innovación: ofrecer nuevos servicios a los usuarios, mejorar los que ya se dan.
- ❖ Para conseguir dotaciones presupuestarias y otras subvenciones.
- ❖ Demanda de la sociedad.(Viedma Herrera, López-Gijón, & Belén)

Las bibliotecas universitarias para cumplir con los parámetros de calidad establecen un plan que les permita mejorar la calidad en la atención y el servicio; por tal razón es fundamental tener una visión más amplia y clara a cerca de los factores o dimensiones que inciden en el desarrollo de los mismos:

- ❖ Elementos Tangibles: Apariencias de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- ❖ Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido en forma excelente y cuidadosa.
- ❖ Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para proporcionar a los clientes o usuario un servicio rápido y oportuno.
- ❖ Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados para inspirar a los clientes credibilidad y confianza.
- ❖ Empatía: Atención individualizada para satisfacer y comprender las necesidades de los clientes.
- ❖ Comunicación: Mantener a los clientes o usuarios informados en un lenguaje sencillo y que se les escuche.
- ❖ Cortesía: Comprende la educación.(Castillo Morales, 2005)modelo servqual.

Es importante anotar que en la prestación del servicio al cliente, se presenta un proceso circular al cual los clientes tienden a regresar si se cumple cada una de las fases. Dentro de éstas fases encontramos, la amabilidad en el trato diario, el diseño de espacios agradables y un ambiente laboral sano que permita a los colaboradores estar a gusto en su trabajo y de esta manera transmitir esa sensación a los clientes. Es importante resaltar que los sentimientos son contagiosos y si una persona es recibida con una actitud de servicio negativa, con seguridad no tocara la puerta por segunda vez. Sin embargo, la sonrisa y la amabilidad no lo son todo en el servicio al cliente, en la segunda fase se encuentra la identificación de la necesidades del cliente, escuchar con atención sus requerimientos, para encontrar buenas soluciones que apunten de manera directa; para ser consideradas como acciones que es la tercera fase en este ciclo; en esta es importante mantener al cliente informado sobre las decisiones que el colaborador toma para solucionar su inquietud. Por último la cuarta fase es el cumplimiento satisfactorio de las soluciones de los clientes. Si el cliente recibe una respuesta sorprendente por parte de la organización, se convierte en un embajador que no solo regresara sino que promocionara el servicio en los círculos sociales u otros medios (Vallejo López & Sánchez Paredes, 2011, págs. 185-186).

Este proceso circular conlleva a tipificar el comportamiento del consumidor al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que consideran, satisfarán sus necesidades. Así como el consumidor se comporta de determinada manera a la hora de llevar a cabo la compra de un producto (bien o servicio), también lo hace a la hora de escoger a quién y dónde comprarlo, es decir elige el lugar para llevar a cabo dicha compra, ya sea por la identificación y reconocimiento del mismo o por la comodidad que éste le ofrece (espacio, colores, diseño, etc.), en busca de minimizar el gastos de recursos como tiempo, dinero y esfuerzo, que aunque están disponibles son muy importantes, relevantes y difícil de recuperar. Además de los aspectos mencionado con anterioridad esta decisión del consumidor también incluye por qué comprar, cuando comprar, con qué frecuencia comprar; al igual que la evaluación después de la compra y la influencia de tal evaluación en compras futuras. Es por todo esto que cuando se habla de

posicionamiento no se debe perder de vista el comportamiento del consumidor ya que debido al comportamiento que manifieste el consumidor una empresa puede o no lograr un mayor posicionamiento.

4.2.1 Expectativas de los servicios

Las expectativas de los clientes son creencias sobre la entrega del servicio que sirve como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga el desempeño. Debido a que los clientes compran sus percepciones de desempeño con estos puntos de referencia cuando evalúan la calidad del servicio, es muy importante el conocimiento riguroso sobre las expectativas del cliente para los mercadólogos de servicio. Saber lo que espera un cliente es el primer paso y tal vez el más importante en la entrega de servicio de calidad. Estar equivocado sobre lo que desean los clientes puede significar perder el negocio de un cliente cuando otra compañía da en el blanco, además también significa gastar dinero, perder tiempo, por tal razón se hace necesario tener en cuenta los siguientes interrogantes como: ¿Qué tipos de estándares de expectativas tienen los clientes con respecto a los servicios? ¿Qué factores influyen más en la formación de estas expectativas? ¿Qué función desempeña estos factores en el cambio de expectativas?.

4.2.2 Fuentes de expectativas de servicios deseados

Debido a que las expectativas desempeñan una función tan importante en la evaluación de los servicios por parte del cliente; existen algunos factores que influyen en esta situación, dentro de estas fuerzas encontramos **las necesidades personales**, que son aquellos estados o condiciones esenciales para el bienestar físico o psicológico del cliente. Las necesidades personales pueden caer en muchas categorías incluyendo física, social, psicológica y funcional. La segunda influencia son los **intensificadores permanentes del servicio**, son factores individuales estables que lleva al cliente a un aumento en la sensibilidad para el servicio. Uno de los importantes factores se llama **expectativas de servicio**

derivado, los cuales ocurre cuando las expectativas del cliente son llevadas por otra persona o grupo de personas, por ejemplo cuando el gerente de una compañía elige una oficina para los empleados; todas las expectativas de este cliente se intensifica porque representan y debe responder a partes que recibirán el servicio. Otro intensificador de servicio derivado es la **Filosofía de servicio personal** es la actitud genérica subyacente del cliente sobre el significado del servicio y la conducta apropiada de los proveedores de servicio.

4.2.3 Fuentes de expectativas de servicio adecuado

El servicio adecuado es el nivel de servicio que el cliente lo denomina aceptable, sin embargo existen un conjunto de determinantes que afectan dicho servicio; en general estas influencias son a corto plazo y tiende a fluctuar más que en los factores que influyen los servicios deseados. Dentro del conjunto de determinantes encontramos los **intensificadores transitorios del servicio**, consiste en factores individuales a corto plazo que hacen que un cliente sea más consciente de la necesidad del servicio.

Las **alternativas de servicios percibidas**, son otros proveedores de los cuales puede obtener servicio el cliente. Si los clientes creen que tiene múltiples proveedores de servicio de donde elegir o si pueden proporcionarse el servicio ellos mismo como por ejemplo cuidar el jardín sus niveles de servicio adecuado son mayores que los clientes que creen que no es posible obtener un mejor servicio en alguna parte. Un tercer factor que el nivel de servicio adecuado es **la auto percepción del papel del cliente en el servicio**,

Según (Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009) lo define como las percepciones del cliente acerca del grado en que ellos ejercen una influencia en el nivel de servicio que reciben, es decir las expectativas de los clientes son moldeadas en parte para que creen que están desempeñando sus propias funciones en la entrega del servicio, por otro lado, encontramos los factores situacionales definidos como condiciones de desempeño del servicio que ven los clientes que están más allá del control del proveedor del servicio. Por último encontramos el servicio predicho es

el nivel de servicio que los clientes creen que es probable que obtengan. Este tipo de expectativas de servicio puede verse como predicciones hechas por ellos sobre lo que es probable que suceda durante una transacción o intercambio inminentes. El desempeño de servicio predicho implica algún cálculo objetivo de la probabilidad de desempeño o estimación del nivel de desempeño del servicio anticipado. Si los clientes predicen un buen servicio es probable que sus niveles de servicios adecuados sean mayores que si predicen un mal servicio. El servicio predicho por lo común es una estimación o cálculo del servicio que un cliente recibirá en una transacción individual en lugar del de la relación general con un proveedor de servicio. Mientras las expectativas de servicio deseado y adecuado son evaluaciones globales que comprenden muchas transacciones de servicio individuales, el servicio predicho casi siempre es una estimación de lo que sucederá en el siguiente encuentro de servicio o transacción que experimente el cliente; por esta razón el servicio predicho es visto en este modelo como una influencia para el servicio adecuado.

4.2.4 Percepción del cliente

La forma en que los clientes perciben los servicio, como evalúan si han experimentado un servicio de calidad y si están satisfechos; esto se presente debido a que las expectativas son dinámicas, las evaluaciones también pueden cambiar con el tiempo, de una persona a otra y de una cultura a otra. Lo que se considera servicio de calidad o las cosas que satisfacen los clientes hoy pueden ser diferentes mañana, por lo tanto se debe tener en cuenta la exposición entera de la calidad y satisfacción; esta se basa en las percepciones de los clientes, no de los criterios objetivos predeterminados de lo que es o debería ser el servicio.

4.2.5 Satisfacción contra calidad del servicio

La satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones de servicios, con base en esta perspectiva la calidad del servicio percibida es un

componente de la satisfacción del cliente, es decir la calidad del servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y tangible; la satisfacción por otra parte es muy incluyente está influida por las percepciones de la calidad del servicio, calidad del producto, y precio así como por factores situacionales y personales

4.2.6 Percepciones de la transacción contra percepciones acumuladas

Al considerar las percepciones, también es importante reconocer que los clientes tendrán percepciones en encuentros únicos, específicos en una transacción al igual que percepciones globales de una compañía basadas en todas sus experiencias. Por ejemplo un cliente de un banco tendrá una percepción de cómo fue tratado en un encuentro particular con un empleado en una sucursal y se formara una percepción de esa transacción particular basada en elementos del servicio del servicio experimentado durante esa transacción específica. Esta percepción está en un nivel específico de la transacción muy microscópicamente. Sin embargo ese mismo cliente del banco también tendrá percepciones globales del banco, basados en todos sus encuentros durante cierto periodo, estas expectativas podrán incluir múltiples encuentros en persona en la sucursal del banco, experiencias de banca en líneas y experiencias usando los cajeros automáticos del banco en muchas ciudades diferentes. En un nivel más general el cliente puede tener percepciones de los servicios de la biblioteca o de todo el sector bibliotecario como resultado de todas las experiencias con las bibliotecas. Con base a este ejemplo es importante entender todos estos tipos de percepciones por diferentes razones y que los puntos de vista son complementarios en lugar de competidores. Entender las percepciones en el nivel específico de la transacción es básico para diagnosticar problemas del servicio y hacer cambios inmediatos; estos encuentros aislados también son la piedra angular para las evaluaciones de la experiencia acumulativa global.

4.2.7 Satisfacción del cliente

Satisfacción es la respuesta de realización del consumidor, es un juicio de que una característica del producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo. En términos menos técnicos la satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente. Si se presenta el caso contrario es decir se presenta una falla en cumplir en cumplir las necesidades y expectativas se produce insatisfacción con el producto o servicio.

Además de una sensación de realización al saber que las necesidades propias se han cumplido la satisfacción también puede relacionarse con otros tipos de sentimientos, dependiendo del contexto o tipo de servicio particular. Por ejemplo la satisfacción puede verse como contento más una respuesta pasiva que los consumidores pueden asociar con servicios en los que no piensa mucho o servicios que reciben en forma rutinaria a lo largo del tiempo.

La satisfacción también puede asociarse con sentimientos de placer por servicios que hacen sentir bien al consumidor o están asociados con una sensación de felicidad. Para aquellos servicios que en realidad sorprenden al consumidor en forma positiva, la satisfacción puede significarse deleite. En algunas situaciones donde la eliminación de algo negativo conduce a la satisfacción, el consumidor puede asociar una sensación de alivio con satisfacción. Por último la satisfacción puede asociarse con sentimientos de ambivalencia cuando hay una mezcla de experiencias positivas y negativas asociadas con el producto o servicio.

Aunque la satisfacción del consumidor tiende a medirse como punto de particular en el tiempo como si fuera estática, la satisfacción es un blanco móvil dinámico que puede evolucionar con el tiempo, influida por una variedad de factores. En particular cuando el uso de un producto o la experiencia del servicio tienen lugar con el tiempo, la satisfacción puede ser muy variable, dependiendo en cual punto en el ciclo de uso o experiencia se esté enfocando el consumidor. Del mismo

modo en el caso de servicios muy nuevos o servicios que no se habían experimentado antes, las expectativas del cliente pueden estar apenas formándose en el punto de compra inicial, estas expectativas se solidificarán conforme se desarrolle el proceso y el consumidor comienza a formar sus percepciones.

La satisfacción del cliente está influida por características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto y servicios y el precio, además influyen factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de los familiares.

4.2.8 Características del producto

La satisfacción del cliente con un producto o servicio está influida de manera significativa por la evaluación del cliente de las características del producto o servicio, por tal razón los mercadólogos al realizar los estudios determinan a través de algún medio (con frecuencias grupos focales) para conocer cuáles son las características y atributos importantes para el servicio y luego medir las percepciones de aquellas características al igual que la satisfacción general con el servicio. Las investigaciones han demostrado que los clientes de servicio harán intercambios entre diferentes características del servicio (por ejemplo nivel de precio contra calidad contra amabilidad del personal contra nivel de personalización) dependiendo del tipo de servicio que se esté evaluando y la importancia del servicio.

4.2.9 Emociones del consumidor

Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de la satisfacción con los productos y servicios. Estas emociones pueden ser preexistentes, estables como por ejemplo un estado de ánimo o una satisfacción con la vida. Este tipo de situaciones se presenta cuando un cliente de un servicio se encuentra en vacaciones y su estado de ánimo es bueno, feliz, positivo esto ayudaría a que su satisfacción sea buena, caso contrario si el cliente se encuentra

de mal humor, sus sentimientos negativos pueden transferirse a la forma en que responde a los servicios, causando que reaccione en forma exagerada o responda en forma negativa cualquier problema pequeño.

4.2.10 Atribuciones para el éxito o el fracaso del servicio

Las atribuciones, las causas percibidas de los eventos, influyen también las percepciones de satisfacción. Cuando han sido sorprendidos por un resultado (el servicio es mucho mejor o mucho peor de lo que se esperaba) los consumidores tienden a buscar las razones y sus evaluaciones de las razones pueden influir en su satisfacción.

4.2.11 Percepciones de equidad o imparcialidad

La satisfacción del cliente también influida por percepciones de equidad e imparcialidad, los clientes se preguntan ¿Otros clientes obtuvieron un tratamiento mejor, mejores precio, o un servicio de mejor calidad?, ¿Pague un precio justo por el servicio? , estas nociones de imparcialidad son muy importantes, en particular en situaciones de recuperación del servicio, para así de esta manera brindar un tratamiento justo a los clientes con el fin de eliminar ese tipo de percepciones.

4.2.12 Otros consumidores, familiares y compañeros de trabajos

Además de las características del producto y servicio y sentimientos y creencias propias de los individuos, la satisfacción del consumidor con frecuencia está influida por otras personas como otros consumidores, grupos familiares, compañeros de trabajo., amigos, entre otros, estos con su experiencia y percepción expresaran la satisfacción de manera global , es decir no expresan las opiniones de manera individual ya que el momento del servicio fue grupal de tal forma que sus expresiones son en conjunto.(Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009)

4.3 MARCO LEGAL

Dentro de la Constitución Política, se encuentran plasmados los derechos colectivos y del ambiente, entre los cuales se evidencia en el artículo 78, el derecho que gozan todos los habitantes del territorio nacional de obtener calidad de los bienes y servicios que se les ofrecen y prestan.

DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE “Art. 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”

La preocupación en el ámbito bibliotecario por medir y evaluar el rendimiento de las bibliotecas se ha plasmado en varios documentos e iniciativas de organismos, tanto a nivel nacional como internacional: desde iniciativas de carácter normalizador, dirigidas a todo tipo de bibliotecas, a iniciativas centradas en los servicios bibliotecarios universitarios. (Arévalo, Echeverría Cubillas, & Martín Cerro, 1999). Para llevar a cabo esta medición existen unos indicadores que son los instrumentos de medida cuantitativa y cualitativa que reflejan la cantidad de calidad que posee una actividad o servicio cualquiera. Dentro del sector bibliotecario encontramos las siguientes normas:

4.3.1 Norma ISO 11620

Tan fundamental es su utilización que la International Organization for Standardization (ISO) ha redactado una Norma Internacional 11620 para fijar indicadores de rendimiento en los servicios bibliotecarios, la cual es perceptiva para cualquier intento de establecer indicadores en bibliotecas. Se destaca que fue presentada como primicia en el Congreso Internacional de la IFLA de 1995 por Pierre Carbone quien, en una publicación posterior, trató de analizar con detalle los principios básicos que la inspiraron, que no eran otros que los de proporcionar a toda la comunidad internacional de bibliotecas

una herramienta útil sobre indicadores. (Castrillón González, 2008). Esta norma supone una referencia internacional reconocida para medir la calidad de los servicios bibliotecarios a través de una serie de procedimientos y una metodología común.

El principal objetivo de esta norma ISO, es apoyar el uso de indicadores de rendimiento en bibliotecas y difundir cómo se debe llevar a cabo su medición. Incluye, además de los criterios de aplicación, una lista de indicadores, especificando de cada uno: denominación, objetivo, alcance, definición, metodología e interpretación del mismo. Sin embargo, hay áreas de las que no se recoge ningún indicador, tales como recursos humanos, servicios en línea, formación de usuarios y promoción de servicios. La organización pretende completar estas áreas en futuras ediciones y ampliaciones de la norma. La norma ISO cuenta además con detractores quienes estiman que determinados indicadores son aplicables sólo a algunas clases específicas de bibliotecas y no son, por tanto, de carácter general. Sin embargo, no cabe duda de que la mayoría de los allí recogidos son universales y comúnmente aceptados. Es más, no cabe duda de que han contribuido de manera incuestionable a mejorar las herramientas existentes hasta ese momento con “una terminología, metodología y cuadro de descripciones únicas”, en palabras de su ponente Pierre Carbone.

Según la autora (García-Reyes, 2005), la norma ISO 11620, tiene unas características y recomendaciones en particular en cada indicador que se tiene en cuenta para realizar las evaluaciones respectivas en los servicios que ofrece esta unidad.

Dentro las características y recomendaciones como utilidad para la toma de decisiones; fiabilidad para evitar ambigüedad; validez para ser preciso en la cuantificación; idoneidad para los objetivos propuestos; aplicabilidad al ser accesibles y prácticos; comparables para realizar análisis de tendencia de comportamientos.

En cuanto a las recomendaciones de la norma se tiene la descripción de los datos que hay que recoger y los cálculos que hay que llevar a cabo para cada indicador; la interpretación de los resultados de la utilización del indicador y los factores internos o externos que pueden afectar sus resultados.

4.3.2 Indicadores de desempeño

Otra norma importante de mencionar es la realizada por la Comisión Europea. Library performance indicators and library management tools. 1995, llevado a cabo dentro del Plan Europeo de Bibliotecas, del Tercer Programa Marco de la DG-XIII de la Comisión Europea. Su objetivo fue desarrollar un cuadro de medidas e indicadores de rendimiento relevante y aplicable en todo tipo de bibliotecas en Europa. Además del sistema de indicadores, se realizó un estudio para determinar las posibilidades de captura, recopilación y manipulación de datos del software de gestión bibliotecaria existente, así como conocer hasta qué punto estos productos cumplen los requisitos de información necesarios para el sistema de indicadores que proponen. Los resultados mostraron que muchos de los sistemas pueden generar estadísticas básicas de factores (p.e. número total de ítems catalogados), pero muy pocos permitían obtener datos más elaborados, como los usos por categoría de usuarios.

4.3.3 IFLA

Adicionalmente, se halla la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) Directrices Internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. IFLA (**Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias**), fue una de las primeras organizaciones no-gubernamentales, sin fines lucrativos. Su función básica es en patrocinar y promover la cooperación internacional, el debate y la investigación en todos los aspectos de la actividad bibliotecaria con la comunidad como un todo, para el bienestar de la Bibliotecología. Considera dentro de su dominio todos los

aspectos del trabajo bibliotecario e intenta contar con afiliados en todos los países. La IFLA aspira a hablar con autoridad como voz global de la profesión bibliotecaria. La universalidad, la globalidad y el estatus representativo, determinan tanto la estructura de la IFLA como sus programas profesionales.

La IFLA es quizá una de las más privilegiadas organizaciones internacionales, por cuanto el material con que trabajan los bibliotecarios es, por definición, internacional. Los programas actuales, como el de Control Bibliográfico Internacional y MARC Internacional (UBCIM), el de Disponibilidad Universal de las Publicaciones (UAP), el de Preservación y Conservación (PAC) y el de Transmisión Universal de Datos (UDT), son tan complejos y están tan interrelacionados que resulta absolutamente necesaria la búsqueda de soluciones globales.

La IFLA es el organismo internacional más representativo en el campo de las bibliotecas. Las características diferenciales de estas directrices, en relación con la norma ISO, son: se centran en bibliotecas universitarias; inciden en indicadores sobre los usuarios, incluyen tanto indicadores para mediciones generales como medición es para actividades específicas.

4.4 MARCO CONCEPTUAL

- ❖ **AnálisisCluster(clusteranalysis):** Consiste en conjunto de técnicas estadísticas que sirve para medir grupos internamente homogéneos, pero distinto entre sí, bien por agrupación de unidades más pequeñas o por división de segmentos mayores.(Santesmases, 1997)

- ❖ **Base de Datos:** Es la colección de información almacenada de un modo especial en una computadora. (Beekman)

- ❖ **Biblioteca:** El término biblioteca proviene del griego *theke*-caja- y *biblion*-libro-, es el lugar donde se guardan o custodian los libros. En el lenguaje cotidiano se ha entendido por biblioteca el armario, mueble o estantería donde se guardan, los libros y se coleccionan obras análogas o semejantes entre sí que forman una serie determinada.(Gómez Hernández, 2002)

- ❖ **Biblioteca de los libros:** Lugar en la que todo se encaminaba a la organización y conservación de los materiales.(Gómez Hernández, 2002)

- ❖ **Biblioteca de los usuarios:** En ella se orienta todo hacia quien va a la biblioteca a leer o investigar y se dedica más tiempo a resolver sus dudas, formarlos y ayudarlos. Se busca a los usuarios menos formados, a los que tienen dificultades y no sólo a los mejor dispuestos, viendo la biblioteca en su dimensión deservicio social como un medio de compensar las dificultades y desigualdades en el acceso a la información.(Gómez Hernández, 2002).

- ❖ **Bibliotecario:** Es la persona encargada de recopilar y tratar la documentación y de gestionar los recursos; además, debe comunicar y hacer circular informaciones tanto administrativas como pedagógicas y culturales. (Gómez Hernández, 2002)
- ❖ **Calidad:** Grado en el que se cumplen las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios
- ❖ **Calidad de Servicio:** Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrato. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entrega.
- ❖ **Captación de cliente:** Es el encuentro que tiene las empresas o entidades con los clientes por primera vez, de tal forma que se debe prestar una atención especial; para que el cliente tenga una excelente impresión del servicio que se está recibiendo, para que este regrese y se fidelize con el servicio. (Baquero, Rodríguez, Huertas, & Baquero, pág. 49)
- ❖ **Cliente:** La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la “persona que depende de “, es decir es aquella persona que tiene cierta necesidad de un producto o servicio que una empresa puede satisfacer.(Baquero, Rodríguez, Huertas, & Baquero, pág. 1)
- ❖ **Centro de Información y Documentación:** Espacio físico y virtual donde se brindan servicios, recursos y productos informativos apoyados en la tecnología con la finalidad de generar conocimiento y promover la investigación en los usuarios y por lo tanto, apoyarlos en sus procesos educativos y formativos en la Institución.
- ❖ **Eficiencia:** Capacidad de obtener mayores resultados con la mínima inversión. Se define como hacer bien las cosas. (Stephen P. & Mary)

- ❖ **Eficacia:** Completar las actividades para conseguir las metas de la organización. Se define como hacer las cosas correctas. (Stephen P. & Mary)
- ❖ **Efectividad:** Es la capacidad administrativa de satisfacer las demandas planteadas por la comunidad externa o exigencias de la sociedad. Es la sumatoria de la eficacia y efectividad. (Stephen P. & Mary)
- ❖ **Expectativas del Cliente:** Es lo que espera el usuario del servicio que entrega la organización, Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.(Castillo Morales, 2005, pág. 1)
- ❖ **Hemeroteca:** Es unabibliotecaque se especializaendiariosy otraspublicaciones periódicas. Puede funcionar en un edificio propio, en una sala específica o un sector determinado dentro de una biblioteca tradicional. Las hemerotecas pueden clasificar sus contenidos por tema, país de origen o fecha. (Gómez Hernández, 2002)
- ❖ **Ingeniería de Servicio:** Es un enfoque dirigido a mejorar e innovar los procesos para proporcionar servicios diferenciados, así como para desarrollar una organización que propicie la creación de valor para el cliente y como resultado, logro ventajas competitivas sustanciales y sostenible. (Picazo Manriquez & Martinez Villegas, pág. 67)
- ❖ **Innovación:** Es crear o modificar un producto e introducirlo en el mercado.(Michael)

- ❖ *Innovación en Procesos:* Es la adopción de métodos de producción nuevos o significativamente mejorados. Puede tener por objetivo producir o entregar productos (bienes o servicios) tecnológicamente nuevos o mejorados, que no puedan producirse ni entregarse utilizando métodos de producción convencionales, o bien aumentar significativamente la eficiencia de producción o entrega de productos existentes.(Michael)

- ❖ *Innovación en Organización:* Es la introducción de cambios en las formas de organización y gestión del establecimiento o local, cambios en la organización y administración del proceso productivo, incorporación de estructuras organizativas modificadas significativamente, o implementación de orientaciones estratégicas nuevas o sustancialmente modificadas.(Michael)

- ❖ *Innovación en Comercialización:* Es a introducción de métodos para la comercialización de productos nuevos (bienes o servicios), de nuevos métodos de entrega de productos preexistentes, o de cambios en el empaque y/o embalaje de dichos productos.(Michael)

- ❖ **Marketing de Servicio:** Es una rama del marketing que se especializa en una categoría especial de productos ,los servicios, los cuales, apuntan a satisfacer ciertas necesidades o deseos del mercado, tales como educación, transporte, protección, jubilación privada, asesoramiento, diversión, créditos, etc.(Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009, pág. 6)

- ❖ **Percepción del Cliente:** Es la estimación que tiene el usuario sobre la organización con el cumplimiento de la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

- ❖ **Producto:** Es el paquete de beneficios que tiene un valor específico para su adquirente y que es posicionado en su mente mediante un concepto que lo presente como diferente de los demás.(Picazo Manriquez & Martinez Villegas, pág. 59)
- ❖ **Satisfacción:** Juicio del resultado de un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo. (Morales & Hernandez, 2004)
- ❖ **Servicio:** Son actividades económicas cuyo resultado no es un producto o construcción físico, por lo general se consume en el momento en que se produce y proporciona valor agregado en formas (como conveniencia, diversión, puntualidad, comodidad o salud) que son preocupaciones esencialmente intangibles de su primer comprador. (Picazo Manriquez & Martinez Villegas)
- ❖ **Servicio al cliente:** Se refiere a las relaciones que se establecen entre el personal de la empresa y los clientes con los cuales trata directamente. Son relaciones principalmente de carácter personal que representan los contactos de oportunidad.(Picazo Manriquez & Martinez Villegas, pág. 69)
- ❖ **Tecnología:** El término **tecnología**, de origen griego, está formado por *tekne* (“**arte, técnica u oficio**”) y por *logos* (“**conjunto de saberes**”). Es el conocimiento que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, con el objetivo de satisfacer las necesidades humanas.(Beekman)

- ❖ **Valor Agregado:** Son los extras contenidos en el producto o en el producto o en el proceso y que significan beneficios adicionales para el cliente, sin que esto le signifique un precio mayor. Incluye innovaciones en el producto o en cualquier fase del proceso de producción y comercialización.(Picazo Manriquez & Martinez Villegas, pág. 69)

- ❖ **Zona de Tolerancia del cliente:** Es la distancia entre el nivel de servicio mínimo y deseado.(Viedma Herrera, López-Gijón, & Belén, pág. 5)

5. DISEÑO METODOLOGICO

5.1 HISTORIA DE LA HERRAMIENTA BIQUAL

La gestión de calidad total en las bibliotecas involucra todas las actividades, procesos servicios y/o productos, los cuales deben ser medidos. La medición de esto debe realizarse a través de la HERRAMIENTA BIQUAL para determinar el grado de servicio que se está ofreciendo.

Esta herramienta surge del modelo **SERVQUAL**, el cual fue creado en los años 80 por (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, 1994) para medir calidad en los servicios en todos los entornos organizacionales; esta herramienta se caracterizó por la utilización de cinco dimensiones como : elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; sin embargo el sector de los servicios ha tenido una evolución significativa que ha permitido especificar los estudios de calidad de servicio al cliente para entidades particulares como es el caso de la Bibliotecas. De esta forma surge la **LIQUAL** desarrollado por la **Association Research Library (ARL)** en el año 1999. Esto supuso un nuevo enfoque en los procesos de medición de la calidad del servicio de las bibliotecas académicas y de investigación, que se sustenta fundamentalmente en las percepciones de los usuarios/clientes para conocer los niveles de calidad de los servicios y la mejora de las deficiencias detectadas. Es importante señalar que en el año 2002, se modificaron algunos elementos del proyecto; como resultado **LIBQUAL PLUS**, para captar las nuevas necesidades y hábitos de información de los usuarios universitarios; así como identificar las mejores prácticas entre los participantes con el fin de desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios académicos. Basándose en el modelo **SERVQUAL** y del proyecto **LIBQUALPLUS** se desarrolló la **HERRAMIENTA BIQUAL** con el objetivo de conocer y medir la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias sobre ciencia y tecnología y que considera las necesidades y expectativas de los usuarios con el fin de identificar tendencias en el

dominio de la ciencia y la tecnología con vistas a mejorar la gestión y la difusión del conocimiento científico-técnico.

Por otra parte pretende ser una herramienta de medición de las actuaciones de los sistemas de información para conocer la calidad de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios con el fin de identificar tendencias en el dominio de la ciencia y tecnología. Entre los objetivos de la herramienta se destaca el diagnóstico y el análisis de las principales tendencias de los sistemas de información en ciencias y tecnología desde la perspectiva del usuario, es decir se pretende llegar a la mejora del servicio desde fuera hacia la gestión interna. (Pinto, Fernández, & Gómez-Camarero, 2007)

5.1 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Tabla No. 02. Operacionalización de las variables

VARIABLE	NECESIDAD DE INFORMACION	NECESIDAD DE INFORMACION	NECESIDAD DE INFORMACION	NATURALEZA	FUENTE
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consultas ❖ Prestamos ❖ Base de Datos ❖ Internet ❖ Horario 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Libros, Tesis de grados, revistas ❖ Libros, Tesis de grados, revistas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fecha de edición ❖ Número de ejemplares ❖ Ediciones ❖ Renovación de Libros ❖ Multas 	Independiente/ discreta	Encuesta y observación directa
CONDICIONES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Condiciones ambientales ❖ Condiciones físicas Condiciones tecnológicas ❖ Infraestructura y Equipamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Iluminación, Ventilación y climatización, Acústica, Decoración y Señalización ❖ Puesto de control, Catálogos, Zona de consulta y lectura, Zona de publicaciones, Zona de audiovisuales, Rincón de 		Independiente/ discreta	Encuesta y observación directa

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Red local, Acceso remoto, software de estaciones de trabajo, servidores, periféricos y componentes. 	<p>Informática ,Zona de usos múltiples</p>			
COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio al Cliente ❖ Seguridad ❖ Empatía ❖ Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amabilidad ❖ Credibilidad, Confianza ❖ Atención ❖ Disposición de quejas o reclamos 		Independiente/ discreta	Encuesta y observación directa
USO DE LOS SERVICIOS TRADICIONALES E INNOVADORES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio de Consulta ❖ Servicio de Préstamo ❖ Servicio de Internet ❖ Servicio de la Base de Datos ❖ Servicio de Hemeroteca ❖ Herramientas Tecnológicas ❖ Servicio Tecnológico ❖ Estrategias de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes tecnológicos ❖ Información, OPAC, colecciones digitales comerciales, colecciones propias, servicios a medida en línea. ❖ Prestamos interbibliotecario, boletín de nuevas adquisiciones, actividades, culturales y carteleras de Novedades 		Independiente/ discreta	Encuesta y observación directa

Fuente: Elaboración propia

5.3. METODOLOGIA

5.3.1 Tipo de Investigación

Para analizar la percepción que tiene los usuarios trisamentario que integran la Comunidad Udeceista sobre la calidad de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación Biblioteca de la Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar, se utilizará una **Investigación Descriptiva**, que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Deobold & . Meyer)

Además a partir de las encuestas se obtendrán datos de variables socio-demográficas, de las personas de la Facultad de Ciencias Económicas, de tal forma que se pueden caracterizar diferentes tipos de percepciones que tiene los usuarios trisamentarios que integran la Comunidad Udeceistasobre la calidad de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación (Biblioteca) de la Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.4.1 Población

La población objeto de estudio al cual está dirigida la investigación, estará constituido por estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad de Cartagena- Sede Piedra Bolívar de la Facultad Ciencias Económicas de sus programas académicos (Programa de Economía, Administración de Empresas, Contaduría Pública y Administración Industrial), que visitan a la Biblioteca para realizar las consultas.

5.4.2 Muestra

A partir de la fórmula para poblaciones finitas, se tiene:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la Población: 2697, discriminados entre estudiantes, docentes y administrativos.

E = Error Muestral (1% al 10%)= 10%

Z = Nivel de confianza=1,96

P = Probabilidad de consulta = 40%

Q= Probabilidad de no consulta= 60%

Reemplazando en la formula se obtiene una muestra de 100 encuestas.

Distribuidas de la siguiente manera:

Tabla No. 03: Distribución de encuestas por tipo de usuario

Tipo de Usuario Biblioteca	Total Población	Total Participación	Total Muestra
Estudiantes	2516	93,3%	93
Docentes	160	5,9%	6
Administrativos	21	0,8%	1
TOTAL	2697	100,0%	100

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la distribución poblacional de los usuarios de la biblioteca de la facultad de ciencias económicas, se obtuvo que el 93% de las encuestas, es decir 93 de éstas deben ser aplicadas a estudiantes; 6 a docentes y 1 a administrativos.

Adicionalmente, es importante distribuir las encuestas a estudiantes, de acuerdo a la participación poblacional de los programas de la facultad, por tanto se discriminó de la siguiente manera:

Tabla No.04: Distribución de encuestas a estudiantes por programa

Programa	No. Estudiantes Población	No. Estudiantes Muestra
ADMINISTRACION DE EMPRESAS DIURNA	404	15
ADMINISTRACION DE EMPRESAS NOCTURNA	407	15
ADMINISTRACION INDUSTRIAL	458	17
CONTADURIA PUBLICA DIURNA	447	17
CONTADURIA PUBLICA NOCTURNA	447	17
ECONOMIA DIURNA	353	13
TOTAL	2516	93

Fuente: Elaboración propia

5.5 FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación, se contará con información oportuna y veraz, la cual facilitará desarrollar la temática planteada. Se utilizara información obtenida de fuentes como:

Recolección de la Información:

5.5.1 Fuentes Primarias:

Se realizará observación directa y la aplicación de encuestas a estudiantes, docentes y administrativos de las Facultad de Ciencias Económicas de los Programas de Economía, Administración de Empresas, Contaduría Pública y Administración Industrial, de la Universidad de Cartagena. Este método es de gran importancia para la investigación, debido a que refleja de forma real y oportuna el comportamiento de los usuarios de la biblioteca y poder estudiar de una forma más veraz algunas variables

5.5.2 Fuentes Secundarias

Para el desarrollo de esta investigación se emplearon fuentes secundarias bibliográficas tales como libros, artículos de revistas y de sitios web. (Ver Bibliografía).

5.5.3. INSTRUMENTOS

❖ Encuesta

Este instrumento ha sido elaborado bajo los parámetros y requerimientos determinados para el trabajo de investigación, Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar: calidad del servicio prestado por el centro de información y documentación-biblioteca, con el fin de analizar la percepción que tiene los usuarios trisumentario que integran la Comunidad Udeceista.

❖ **Observación Directa**

Este instrumento ha sido diseñado con el fin de analizar el perfil y comportamiento que tienen las personas que hacen uso de los servicios de la biblioteca. Este tipo de estudio se realiza en la propia biblioteca y posibilita que se observe la forma en que los usuarios se acercan a la información y cómo utilizan la biblioteca.

Por medio de la observación se podrán conocer los hábitos de información del usuario, su comportamiento informativo, y reflexionar sobre preguntas y comentarios que pueda efectuar en el momento de la consulta. Este método puede transformarse en un contacto directo con el usuario, especialmente cuando éste necesite alguna orientación sobre los puntos y mencionados. Es posible tomar apuntes de ellos, con la utilización de un formulario preparado para tal fin, donde se puede ir transcribiendo lo que se observa en determinados momentos de la consulta. La observación, como complemento de los métodos anteriores, permite determinar, aproximadamente, qué necesidades tienen, qué esperan de la biblioteca y si están satisfechos con el servicio que reciben. También se pueden conocer las limitaciones de la biblioteca y dónde se debe reforzar, qué servicio optimizar o cuál es el faltante.

❖ **El contacto directo**

Aunque el contacto directo no pueda definirse como un método de estudio de usuarios, puede constituirse en un instrumento efectivo para tener un acercamiento personal e informal con el usuario. La biblioteca de hoy ofrece nuevos modelos de servicio; muchos de ellos tienen como eje central la tecnología y se apoyan en la comunicación electrónica para establecer sus contactos. El bibliotecario, que por mucho tiempo estuvo detrás del mostrador o escritorio, ha dado la vuelta para acercarse más al usuario.

5.6 DELIMITACION DEL PROBLEMA

5.6.1 Delimitación Espacial

El estudio se desarrollara en la universidad de Cartagena en la Facultad de Ciencias Económicas, Programas de Economía, Administración de Empresas, Contaduría Pública y Administración Industria de la ciudad de Cartagena.

5.6.2 Delimitación Temporal

La investigación sobre la calidad del servicio prestado por el Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar de la Universidad de Cartagena se realizara en el primer periodo del año 2012.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla No.05: Cronograma de actividades

Actividades	Mes-01				Mes-02				Mes-03				Mes-04				Mes-05				Mes-06				Mes-07				Mes-08				Mes-09			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del Tema																																				
Presentación de la Propuesta																																				
Aprobación de Tema																																				
Recolección de la Información																																				
Análisis y Procesamiento de la Información																																				
Entrega de Anteproyecto																																				
Concepto de Anteproyecto																																				
Recolección y análisis de la Información																																				
Redacción del Documento Final																																				
Entrega de Trabajo Final																																				

Fuente: Elaboración propia

7. PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Tabla No.06: Presupuesto del proyecto

	Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
	Resma de papel	2	\$ 9.000,00	\$ 18.000,00
Papelería	Copias	200	\$ 70,00	\$ 14.000,00
	Impresión (Blanco- Negro)	400	\$ 200,00	\$ 80.000,00
	Impresión (Color)	50	\$ 400,00	\$ 20.000,00
	Carpetas	4	\$ 6.000,00	\$ 24.000,00
				\$ -
Servicios	Servicio de transporte		\$ 1.500,00	\$ 50.000,00
	Servicio de Internet		\$ 1.500,00	\$ 40.000,00
	Servicio de llamada		\$ 200,00	\$ 20.000,00
Otros Gastos				\$ -
	Otros Gastos		\$ 50.000,00	\$ 50.000,00
Total				\$ 316.000,00

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 1. ASPECTOS GENERALES

1.1 ¿Que es la biblioteca?

El concepto de biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

En la actualidad la biblioteca se encuentra en un momento de cambios importantes, derivados, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y culturales.

A estos condicionantes se suman otros que dificultan la elaboración de una definición válida, como son los siguientes:

- ❖ La diversificación de tipos de usuarios
- ❖ La diversificación de materiales susceptibles de ser albergados en una biblioteca (Libros, revistas, CD-ROM, videos, discos, etc.)
- ❖ Una concepción más dinámica de la información, en la que se desarrollan tareas y servicios tradicionales de los centros de documentación (indización, condensación, DSI...).

Una definición etimológica de la palabra biblioteca significa *mueble o edificio para guardar libros*:

biblion= libro

theke= caja o depósito

El término biblioteca proviene del griego theke -caja- y biblion -libro-, sería biblioteca el lugar donde se guardan o custodian los libros. En el lenguaje cotidiano se ha entendido por biblioteca tanto el armario, mueble o estantería donde se guardan, el local o edificio, la institución o entidad de lectura pública, y la colección de obras análogas o semejantes entre sí, que forman una serie determinada.

La norma UNE 50-113-92, sobre *Conceptos básicos de Información y Documentación*, define el término biblioteca en dos sentidos:

- ❖ Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie, impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta.
- ❖ Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas, y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

Hay que tener en cuenta que éstos son los requisitos mínimos de una biblioteca, y no excluyen otros servicios y documentos, tanto de tipo clásico, o en soporte electrónico. 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. Sin embargo la biblioteca ha sido considerada desde diferentes puntos de vista en función de las circunstancias.

La biblioteca de hace treinta años era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la *conservación y transmisión del Patrimonio Documental*. Los años 70-80 suponen la *consolidación de los conceptos de usuario y servicio*; se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos. Por el contrario, los años 90 conocen un momento general de crisis, lo que supone una restricción presupuestaria que afecta más de cerca a instituciones culturales, generalmente no consideradas esenciales en la mentalidad de quienes tienen que distribuir los presupuestos. Así aparecen términos como *costos, calidad, marketing, evaluación, y gestión* aplicados a instituciones de servicios. Las bibliotecas al servicio público en general deben replantearse sus metas y objetivos con vistas a justificarse ante quienes los costean. Así se produce una paradoja, ya que se dan las mayores posibilidades de acceso (automatización, redes de carácter universal...), frente a la aparición de una filosofía que pone su acento en los costes, y por lo tanto restrictiva. Por todo ello se habla de un concepto en crisis.

Los autores que se han consagrado a la biblioteconomía científica han venido definiéndola principalmente desde tres puntos de vista diferentes:

- ❖ Por una parte, existe una corriente técnica, para la cual la biblioteca principalmente la define una colección y un local, siendo una consideración en franca decadencia.
- ❖ Una corriente humanística, para la cual la biblioteca sería el principal medio para crear hábitos lectores, considerando que la biblioteca tiene un papel fundamental para contribuir a la paz y a la democracia, en este contexto se desarrollaría el concepto desarrollado por el Manifiesto de la UNESCO de 1994.
- ❖ Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de una serie de elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico.

El concepto de biblioteca es uno de los aspectos que más literatura profesional ha generado y han sido pocos los autores que no han dedicado varias páginas al respecto. Generalmente todos coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal.

1.2 Misión de toda biblioteca

Cada clase de biblioteca tiene diferentes objetivos; lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aunque también existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace a todas ellas. La Biblioteca, como centro de información, brinda a la comunidad los apoyos necesarios para el desarrollo permanente del conocimiento en los procesos de enseñanza- aprendizaje, investigación y extensión, a través de capacitación, recursos informativos en diferentes formatos, uso de la tecnología y promoción de la cultura.

Para lograr su misión la biblioteca debe:

- ❖ Desarrollar, organizar y promover los recursos en todos los medios, así como los servicios de información.

- ❖ Orientar y capacitar a los usuarios en el uso de los recursos de información.
- ❖ Facilitar y mantener la infraestructura adecuada.
- ❖ Mantener la comunicación con los usuarios para conocer mejor sus necesidades de información y satisfacerlas.
- ❖ Contribuir a la promoción y divulgación de la cultura

La misión de la Biblioteca quedaría pues concretada en estos tres aspectos generales: formación, información y entretenimiento.

1.3 Funciones de toda biblioteca

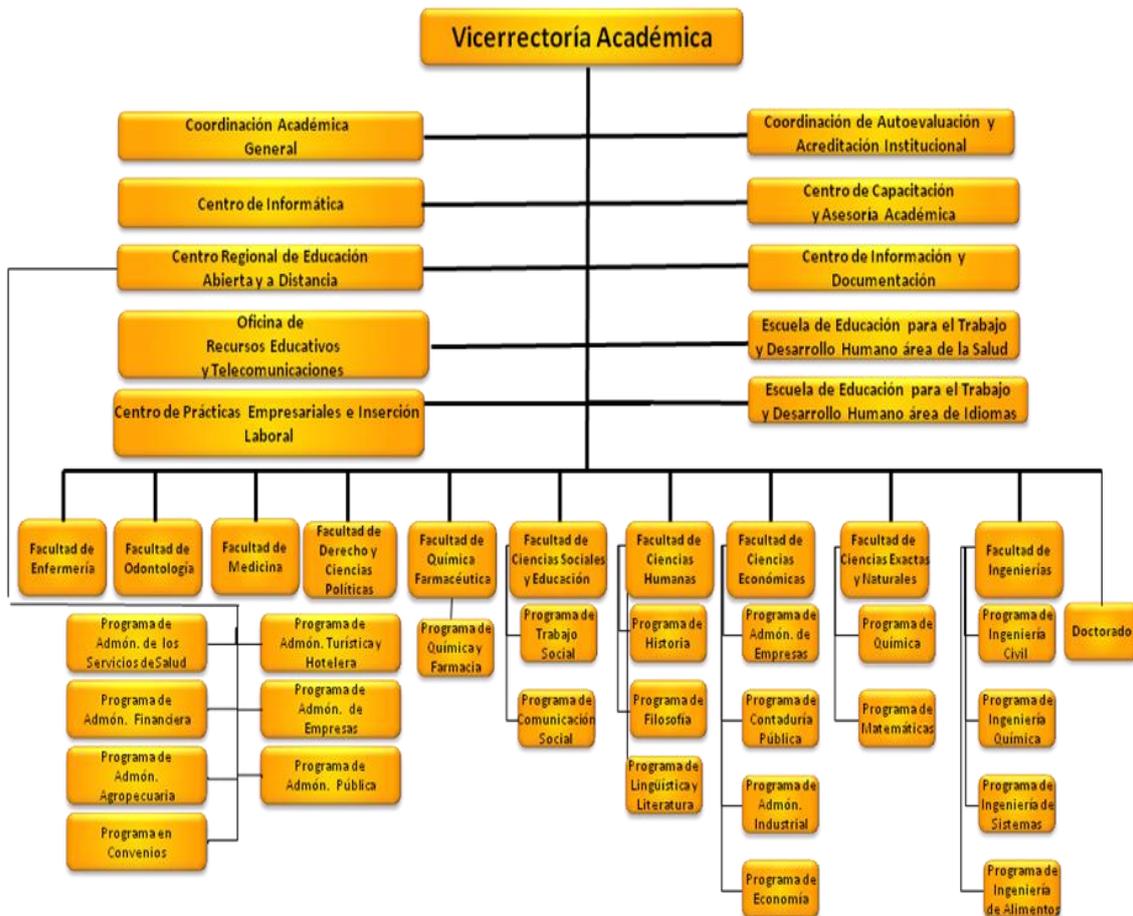
Del propio concepto de biblioteca se desprenden las tareas fundamentales de una biblioteca, es decir, sus funciones, que son básicamente tres:

- ❖ Formar la colección
- ❖ Organizarla
- ❖ Ponerla a disposición de los usuarios para su uso o, lo que es lo mismo, difusión de la información.
- ❖ Ponerla a disposición de los usuarios para su uso o, lo que es lo mismo, difusión de la información.

2. CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION- BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLIVAR

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Cartagena, es una dependencia adscrita a la Vicerrectoría Académica; debido que apoya los procesos de enseñanza-aprendizaje a través de la gestión bibliográfica, hemerografica y documental y servir de intermediario con bibliotecas de la ciudad y del país en la prestación de los servicios que demande la comunidad universitaria. El centro de información y documentación apoya a la Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Investigaciones, Facultades y CREAD de la Institución. (Ver foto)

Figura No. 01: Estructura organizacional de la Vicerrectoría Académica de la Universidad de Cartagena



Fuente: www.unicartagena.edu.co

El Centro de Información y Documentación actúa como apoyo y soporte para el cumplimiento de objetivos estratégicos y misionales de la Institución;(Ver foto), por consiguiente, cuenta con unos procesos y sub-procesos de gestión los cuales son:

Figura No. 02: Mapa de Procesos de la Universidad de Cartagena



Fuente: www.unicartagena.edu.co

- ❖ **Gestión de Procesos Técnicos:** El cual se encarga de procesar técnicamente el material bibliográfico de acuerdo con las normas y políticas establecidas.
- ❖ **Gestión de Servicios :**Consiste en prestar servicios bibliotecarios formativos y de extensión a la comunidad con el fin de satisfacer las necesidades de los usuario
- ❖ **Gestión de Hemeroteca:** Se encarga de facilitar el acceso a la información de publicaciones periódicas y seriadas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

- ❖ **Gestión de Circulación y Préstamo:** Tiene como objetivo ofrecer servicio de circulación y préstamo de material bibliográfico para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- ❖ **Gestión de Desarrollo de Colecciones:** Gestionar la adquisición bibliográfica, la coherencia y el equilibrio de las colecciones para alcanzar metas de calidad académica y pertinencia.

La biblioteca se encuentra formada por una Biblioteca Central “José Fernández de Madrid” y tres bibliotecas satélites: Biblioteca de Ciencias de la Salud en el campus de Zaragocilla, Biblioteca de Sede Piedra Bolívar , Biblioteca Casa Museo Rafael Núñez y Biblioteca de los Programas de Educación Superior a Distancia en las sedes de San Marcos Sucre, Carmen de Bolívar y Magangué.

2.1 Biblioteca Sede Piedra Bolívar

La Biblioteca Sede Piedra Bolívar surge por el traslado de los programas de las Facultades de Ciencias Ingenierías y Ciencias Económicas al campus Piedra Bolívar ya que la infraestructura de la Sede San Agustín no era suficientemente amplia para los programas que se ofrecían en ese entonces. Debido a este traslado la biblioteca empezó a prestar los servicios en dichas facultades, por ende la biblioteca era denominada Biblioteca de Ciencias Económicas, Exactas e Ingeniería, ya que prestaba los servicios a estas facultades; sin embargo por la inclusión de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales; se hizo necesario un cambio en el nombre, determinándola como **BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLIVAR**; la cual sirve a las Facultades de Ciencias Económicas, Ingeniería y Ciencias Exactas, con sus respectivos Postgrados y al Centro Regional de Educación Superior a Distancia – CREAD en el horario comprendido de 8: 00 a m. a 9: 00 p.m

2.2. Misión

El Centro de Información y Documentación de la Universidad de Cartagena es una dependencia que garantiza la disponibilidad oportuna de la información bibliográfica, documental y electrónica, necesarias para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación y demás actividades, incluidas las de extensión cultural, con las que se compromete mediante una adecuada gestión, prestación de servicios, recursos tecnológicos y talento humano con los más altos estándares de calidad.

2.3. Visión

En el año 2011 el Centro de Información y Documentación de la Universidad de Cartagena es un centro difusor de conocimiento en la Región Caribe y el país, líder en la prestación de servicios de información de calidad mediante la actualización y sistematización de todas sus colecciones y procesos administrativos, personal calificado y usuarios comunicados en red. Es un centro reconocido por la comunidad académica, por su apoyo a la docencia, la cultura y a la investigación, trascendiendo sus fronteras a través de lazos cooperativos con la comunidad académica internacional.

2.4 Política

El Centro de Información y Documentación, cuenta con un reglamento interno para la utilización de sus servicios, aprobado según acuerdo No. 09-BIS del 9 de septiembre de 2002, un manual de funciones interno de todo el personal y Políticas para Desarrollo de Colecciones según acuerdo No. 07 del 13 de junio de 2007, que orientan los procesos de selección y adquisición de material bibliográfico, mantenimiento y reposición. Se apoya en un Comité de Biblioteca, conformado por un representante de cada una de las Facultades y un representante del Consejo Superior Estudiantil.

2.5. Objetivo

Su principal objetivo es seleccionar, adquirir, procesar, organizar y difundir el material bibliográfico, hemerográfico y documental, servicios electrónicos e Internet, que responda a las necesidades de la comunidad universitaria. Apoyar

los procesos de enseñanza-aprendizaje y servir de intermediario con bibliotecas de la ciudad y del país en la prestación de los servicios que demande la comunidad universitaria.

2.6 Servicios Bibliotecarios

- ❖ Préstamo interno y externo de obras, publicaciones seriadas y documentos.
- ❖ Préstamo interno de obras de referencia, trabajos de grado y de ascenso, periódicos y material en soporte electrónico.
- ❖ Préstamo interbibliotecario.
- ❖ Servicio de reserva o apartado de material bibliográfico.
- ❖ Servicios de referencia, orientación e inducción a los usuarios sobre el uso efectivo de la biblioteca y sus recursos.
- ❖ Consulta a bases de datos multidisciplinarias y especializadas en línea
- ❖ Identificación, recuperación y almacenamiento transitorio de documentos a través de Internet.
- ❖ Elaboración de bibliografías.
- ❖ Boletín informativo de Centro de Información y Documentación.
- ❖ Consulta bibliográfica en la base de datos de la biblioteca

El Centro de Información y Documentación implementó desde el mes de abril de 2005 el software para desarrollo bibliotecario de la Universidad de Colima, México, denominado SIABUC versión 8. Actualmente se está usando en las tres sedes del Centro de Información y Documentación en comunicación por la Intranet de la Universidad y dispone para consulta del catálogo bibliográfico en la web, a través de la página web institucional, biblioteca, consulta de libros.

En el software Siabuc se cuenta con los siguientes módulos: Adquisiciones, análisis (Catalogación), consulta, préstamo, estadísticas, publicaciones seriadas, indización e inventarios.

- ❖ Capacitación:

El Centro de Información y Documentación, ofrece capacitación sobre el uso y manejo de las fuentes de información bibliográfica, ya sea a través de la

inducción a los estudiantes de primer semestre de todos los programas académicos, sobre el uso y los servicios de la biblioteca, o talleres sobre uso de las bases de datos con que cuenta la Universidad, a solicitud de las facultades o programas que demanden este servicio.

❖ Internet:

El Centro de Información y Documentación, presta el servicio de consulta a Internet en las Bibliotecas Claustro de San Agustín, Zaragocilla y Piedra Bolívar. Para ello cuenta con una sala de Internet con 18 computadores en la sede piedra bolívar.

❖ Convenios:

Actualmente el Centro de Información hace parte de la Asociación de Unidades de Información de Instituciones de Educación Superior de la Costa Atlántica, ASOUNIESCA, a la cual están adscritas todas las bibliotecas universitarias de la Costa, para el intercambio de servicios y capacitación del recurso humano.

A través del link www.asouniesca.edu.co se pueden consultar todos los catálogos de las bibliotecas universitarias de la Costa Caribe. El Centro de Información tiene convenio de consulta bibliográfica con la Universidad Libre de Cartagena, Biblioteca del Centro Cultural Español CIFAECI, Centro Náutico Pesquero y la Escuela de Bellas Artes.

❖ Programas de extensión:

El Centro de Información y Documentación, contribuye a la formación integral de los usuarios con actividades culturales tales como conferencias, foros, exposiciones de arte y otras, que realiza conjuntamente con los estudiantes, las Facultades o con la División de Bienestar Universitario.

CAPITULO 2.CARACTERIZACION DEL USUARIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN- SEDE PIEDRA BOLÍVAR

En el Centro de Información y Documentación, Biblioteca Sede Piedra Bolívar asisten diferentes tipos de usuarios:

2.1 Tipos de usuarios

2.1.1 Docente

Es la persona que enseña una determina ciencia o arte.La palabra proviene del término latino *docens*, que a su vez deriva de *docēre* (“enseñar”)(<http://ezproxy.unicartagena.edu.co:2185/gh4/homecol.asp>, 2012)

La Universidad de Cartagena agrupa profesionales en las diferentes áreas del saber cómo: Salud, Ingeniería, Ciencias Sociales y Económicas, Ciencias Naturales, Jurídicas y Humanas. Cabe destacar que estas áreas son en función de los profesionales y posgrados que ofrece en el mercado. En la Sede Piedra Bolívar se ofrecen programas de las aras de Ingeniería, Ciencias Económicas y Ciencias Exactas y Naturales y apoya a las áreas que se encuentran adscritas a los Programas de Educación Superior a Distancia (CREAD). (Ver tabla No. 07)

Tabla No 07: Área – nivel de estudio de docentes

Nivel de educación Especialistas-Magister-Doctores	
Área de Ingeniera	Ingeniero Civil
	Ingeniero Alimentos
	Ingeniero Químicos
	Ingeniero Sistemas
Área Económica	Economistas
	Administradores de Empresas
	Contadores
	Administradores Industriales- Ingeniero Industriales
Área Naturales	Biólogos
	Matemáticos
	Químicos
	Físicos
	Administradores de Empresas
	Técnico Profesional en Administración Agropecuaria
	Salud Ocupacional
	Ingeniería de Sistemas
	Administradores Hotelería y Turismo -Guianza y Servicios Recreativos - Operación Turística- Servicios Gastronómicos
	Administradores Públicos
	Licenciados en Pedagogía con Énfasis en Lengua Castellana - Pedagogía Infantil
Áreas Complementarias	Historiadores
	Abogados
	Linguistas
Nivel de educación Especialistas-Magister-Doctores	

Fuente: Elaboración propia

2.1.2 Administrativo

Es el personal que ejecuta las actividades administrativas de la Institución, se encuentran clasificados en el siguiente nivel jerárquico: Nivel directivo (Rector, Secretaria General y Vicerrectores), asesor(Jurídica, Control Interno, Control Disciplinario, Planeación), ejecutivo (Jefe de Sección, Directores de Centros, Directores de Programas, Jefe de Departamento, Coordinadores Cread), profesional(Profesional Universitario, y Especializado), técnico(instructores), administrativo (Secretarias, Auxiliar administrativos y Auxiliar) y operativo(Ayudantes y Conductor). Sin embargo por necesidad del servicio la Institución contrata personal administrativo a término definido; los cuales se clasifican en auxiliares y servicios profesionales. Cabe destacar que este personal en el horario diferente al laboral realiza actividades académicas como estudiantes o docentes catedráticos.

2.1.3 Estudiantes

Es el receptor, investigador y socializador de ideas que son transmitidas por un facilitador. Además son las personas que visitan y hacen uso de los servicios de la biblioteca; estos pertenecen a los Facultades de Ciencias Exactas y Naturales (Programas Biología, Química y Matemáticas) Facultad de Ingeniería (Programa Ingeniería civil, alimentos, química e ingeniería), Facultad de Ciencias Económicas (Programas Economía, Administración de Empresas, Contaduría Pública Administración Industrial). En caso de los Programas del Cread se encuentran Administración Pública, Administración de Empresas, Administración Agropecuaria, Administración Turística y Hotelera y Licenciatura en Pedagogía. Estos estudiantes se encuentran en matriculados en los semestre de primero a decimo en las jornadas diurnas, vespertina y nocturna.

2.2. Descripción del usuario del Centro de Información y Documentación- Sede Piedra Bolívar

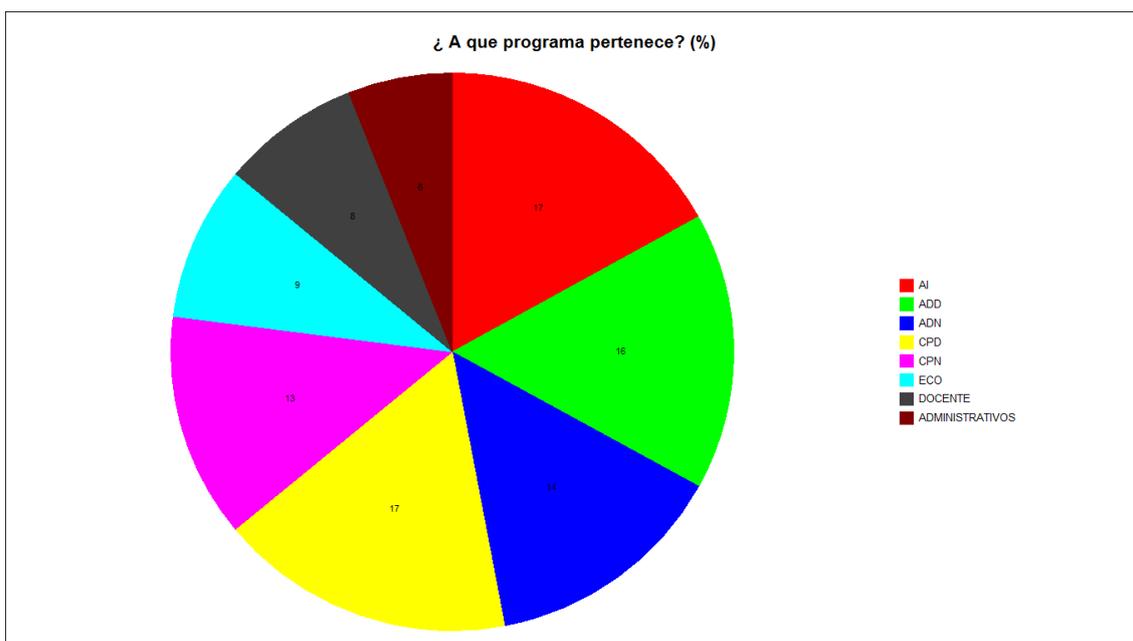
Para describir el usuario de la biblioteca se hace necesario establecer un perfil de ello. Para la realización del estudio se tomó una muestra de 100 personas; las cuales 86 de ellas son estudiantes de los diferentes programas; cada programa tiene una población estudiantil, por tal razón con base a la muestra se discrimino los siguientes porcentajes para los programas: Administración Industrial (17%), Administración de Empresas Diurna (16%), Administración de Empresas Nocturna (14%), Contaduría Pública Diurna (17), Contaduría Pública Nocturna (13%) y Economía (9%).(Ver tabla No. 08 y Grafica No. 01)

Tabla No 08 : Dtribuccion porcentual de los estudiantes por programa

Variable 62: ¿Aqué programa pertenece?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Administración Industrial	17	17,00
2	Administración de Empresas Diurna	16	16,00
3	Administración de Empresas Nocturna	14	14,00
4	Contaduría Pública Diurna	17	17,00
5	Contaduría Pública Nocturna	13	13,00
6	Economía	9	9,00
7	DOCENTE	8	8,00
8	ADMINISTRATIVOS	6	6,00

Fuente: Encuesta		Total	frecuencias
		100	100,00

Grafica No 01 : Distribución porcentual de los estudiantes por programa



Fuente: Encuesta

Para discriminar y detallar el porcentaje real de los estudiantes, sobre el total de la muestra se hace necesario realizar el siguiente cálculo, que arroja la siguiente información. (Ver tabla No. 09)

Tabla No.09: Ditrubucion porcentual de los estudiantes por programa

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Administración Industrial	17	20,00
2	Administración de Empresas Diurna	16	19,00
3	Administración de Empresas Nocturna	14	16,00
4	Contaduría Pública Diurna	17	20,00
5	Contaduría Pública Nocturna	13	15,00
6	Economía	9	10,00
Fuente: Encuesta		Total frecuencias	86 100,00

Estos estudiantes pertenecen a las jornadas, diurna, vespertina y nocturna, cada una de ella tiene un horario determinado como se discrimina en la siguiente tabla(Ver tabla No. 10)

Tabla No. 10: Horario de las Jornadas de Clase y Trabajo

HORARIO DE JORNADAS		
	Hora de Inicio	Hora de Finalización
Jornada Diurna	7: 00 a.m	12:00 p.m
Jornada Vespertina	1:00 p.m	6: 00 p.m
Jornada Nocturna	6: 15 p.m	10: 00 p.m

Fuente: Elaboración propia

2.2.1 Edad de los estudiantes por programa

Los estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Ciencias Económicas se encuentran en un rango de edades. De acuerdo a la gráfica se observa que los estudiantes que asisten a clases en la jornada diurna y vespertina, se encuentra en un rango de edad de 15-20 años con un porcentaje general de 51.28% % del total de la muestra. Este tipo de usuarios son adolescentes, que no se encuentran laborando y se apoyan de sus acudientes para la obtención de los diferentes recursos que necesitan en la académica como por ejemplo (libros, copias de los textos etc.). De tal forma que este tipo de usuarios cuenta con una disponibilidad de tiempo que le permite asistir de manera frecuente a la biblioteca y participar de las actividades académicas, culturales e investigativas de la Institución.

Si se observa este comportamiento en función de los diferentes grupos y el rango de edad(15-20 años), se encuentra un porcentaje alto en cada uno los programas como Administración Industrial (88.24%), Administración de Empresas diurna (50.00%), Contaduría Pública (88.24%) y Economía (44.44%); De igual forma se encuentra un rango de edad de (21- 25 años) que se encuentran los estudiantes de los últimos niveles académicos. Sin embargo en este mismo rango se encuentran estudiantes que asisten a la jornada nocturna con un porcentaje de 57.14 % para los estudiantes de Administración de Empresas y 5.88% para los estudiantes de Contaduría Pública nocturna, este tipo de usuarios tienen compromisos laborales, familiares entre otros, de tal forma que tienen que asistir a esta jornada ya que la disponibilidad de tiempo es poca. De igual forma asisten estudiantes de 41-50 años, en este rango pertenecen solamente estudiantes del programa de Administración de Empresas con un porcentaje de 14.29% , este tipo de usuarios se caracterizan por ser personas maduras, que han cursados programas académicos anteriormente. (Ver tabla No. 11 y Grafica No. 02)

Tabla No: 11. Edad de los estudiantes por programa

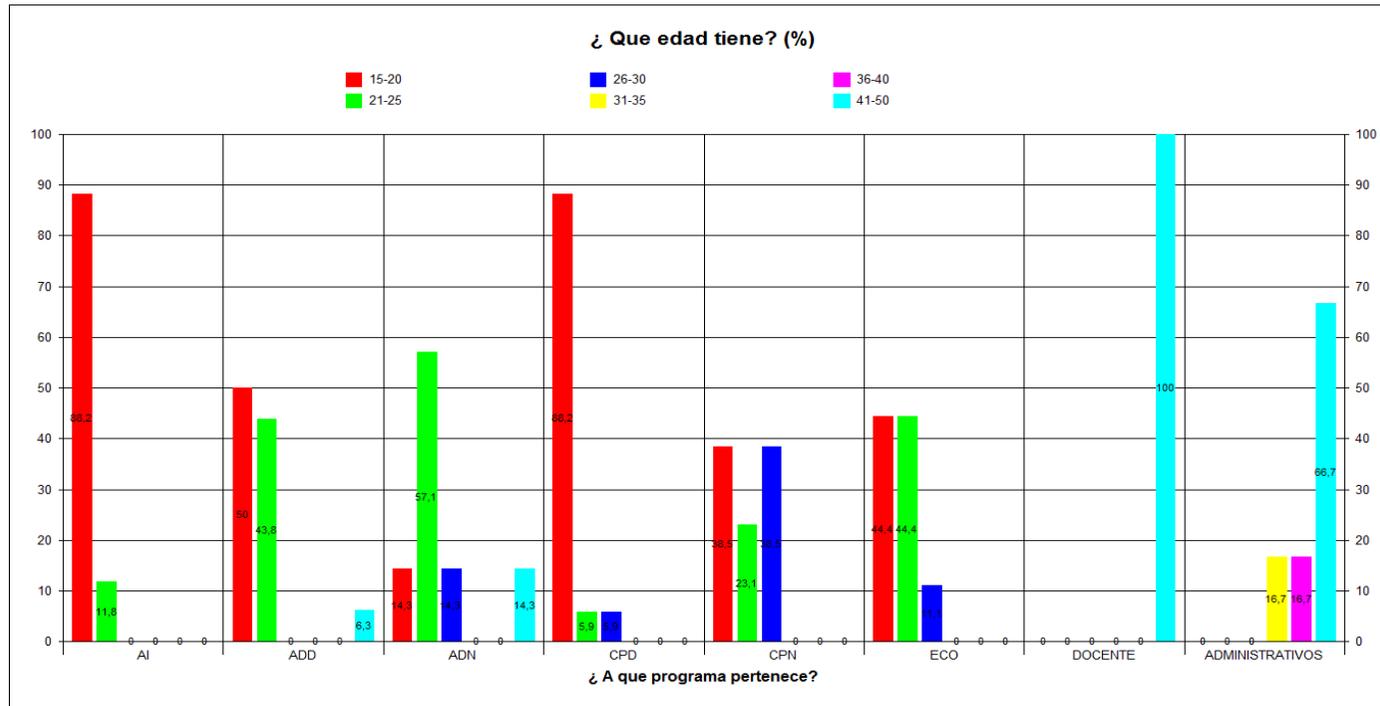
Filas: 67. ¿Qué edad tiene?

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

Edad	Programa																	
	TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 15-20	49	51,58	15	88,24	8	50,00	2	14,29	15	88,24	5	38,46	4	44,44	0	0,00	0	0,00
2 21-25	25	26,32	2	11,76	7	43,75	8	57,14	1	5,88	3	23,08	4	44,44	0	0,00	0	0,00
3 26-30	9	9,47	0	0,00	0	0,00	2	14,29	1	5,88	5	38,46	1	11,11	0	0,00	0	0,00
4 31-35	1	1,05	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	16,67
5 36-40	1	1,05	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	16,67
6 41-50	10	10,53	0	0,00	1	6,25	2	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	100,00	4	66,67
TOTAL	95	(95)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	3	(3)	6	(6)

Fuente: Encuesta

Grafica No.:02 Edad de los estudiantes por programa



Fuente: Encuesta

2.2.2 Estrato de los estudiantes por programa

Los estudiantes de la Universidad de Cartagena pertenecen a los distintos estratos socio económico de la ciudad de Cartagena, sin embargo es necesario resaltar que el estrato que más predomina en los estudiantes es el tres - los estudiantes que asisten y hacen uso de los servicios de la biblioteca residen en barrios de la localidad tres de la ciudad de Cartagena-.

Cabe destacar que en el programas de Economía y Contaduría Pública diurna y nocturna existen estudiantes que pertenecen al estrato uno; es decir son aquellos que se apoyan de los diferentes actividades de bienestar universitario de la institución como: novación, plan padrino, reliquidación de matrícula entre otros.

Por otra, es importante señalar que en el Programa Administración Industrial, como se observa en la gráfica (Ver grafica No. 03) es el único programa de la Facultad de Ciencias Económicas que existen un porcentaje de 5.88% de estudiante que pertenecen al estrato socioeconómico VI; es decir son estudiantes que se encuentran en buenas condiciones que le permite tener una buena calidad, dando como resultado la obtención de diferentes recursos en la academia.

2.2.3 Edad-estrato y formación académica de los docentes

Los docentes que utilizan los servicios de la biblioteca son aquellas personas que realizan las funciones de orientar al estudiantado para el enriquecimiento de conocimiento. Estos docentes se encuentran en un rango de edad de 41-50 años, pertenecientes a los estratos IV y V, con un nivel de estudio de especialistas, magister y doctores; ellos tienen una dedicación laboral en la Institución como tiempo completo o catedrático. Algunos de estos docentes tienen grupos de investigación, los cuales se encuentran categorizados en Colciencias. (Ver grafica 03)

2.2.4 Edad-estrato y formación académica del personal administrativo

El personal administrativo que hace uso de los servicios en la biblioteca, se encuentra en un rango de edad de 41-50 años, en este rango se encuentra un porcentaje de 66.667% de los encuestados, este tipo usuario se caracteriza por pertenecer a un núcleo familiar. El 33.33% restante pertenecen a los siguientes rangos:(16.67% (36-40 años) y 16.67 % (31-35 años), estos usuarios son personas jóvenes que se tienen compromisos familiares y realizan estas labores con el fin de mejorar la calidad de vida en los aspectos académicos y personales.

En la investigación participó el personal administrativo (mujeres), las cuales realizan las funciones de secretarías en cada uno de los programas académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y servicios profesionales en el Departamento de Investigación (DIES); el 75.00% de los encuestados pertenecen al estrato socioeconómico III y el otro 25% restante pertenece al estrato IV de la ciudad de Cartagena.

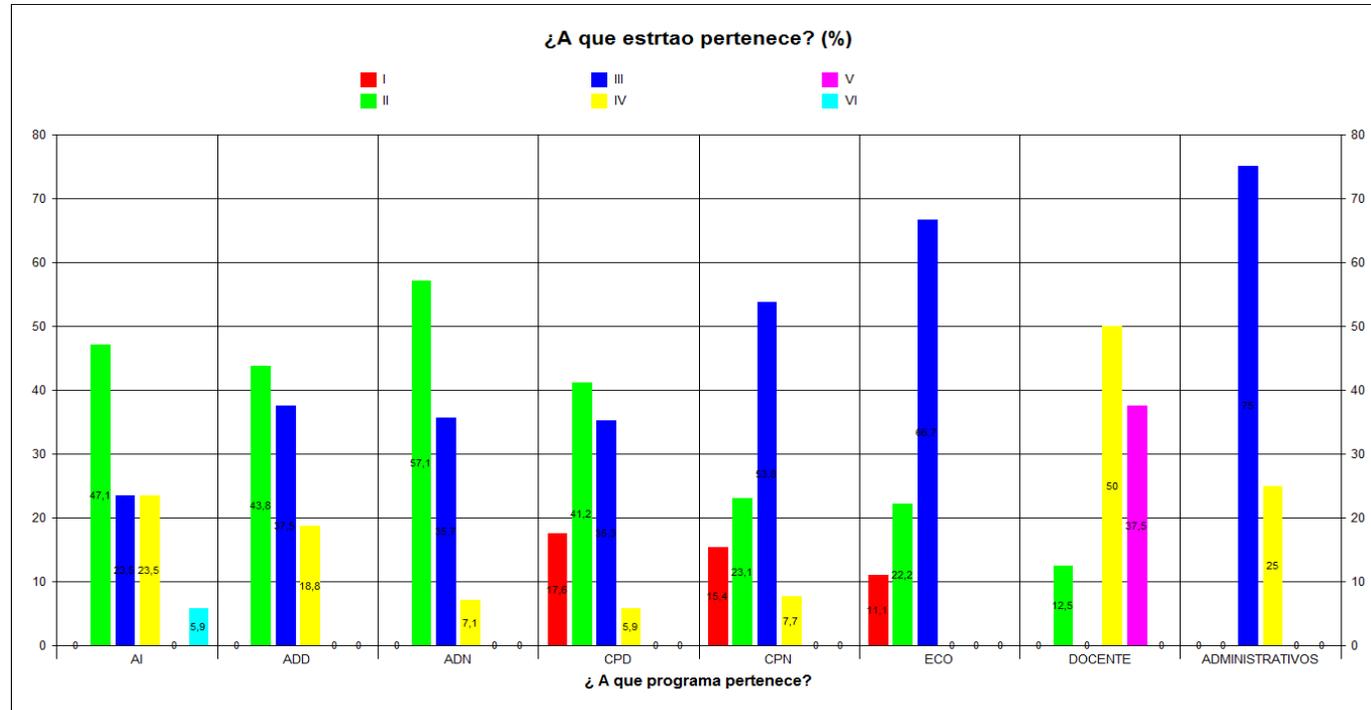
Para el caso de las secretarías tiene un nivel de estudio de técnico, excepto la secretaria del Programa de Contaduría Pública que se encuentra realizando estudios profesionales en el Cread en el área de Administración Financiera y la que presta los servicios profesionales en el DIES en estos momentos se encuentra cursando una maestría en Gestión de la Innovación. Estas personas a pesar de realizar las funciones administrativas en la Institución, realizan actividades académicas como estudiantes o docentes catedráticos. (Ver tabla 12 y grafica 03).

Tabla No12: Estrato de los estudiantes- docente- administrativos

TABULACIÓN CRUZADA																		
=====																		
Filas: 65. ¿A que estrato pertenece?																		
Columnas: 62. ¿A que programa pertenece?																		
----- programa -----																		
estrato	TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 I	6	6,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	17,65	2	15,38	1	11,11	0	0,00	0	0,00
2 II	36	36,73	8	47,06	7	43,75	8	57,14	7	41,18	3	23,08	2	22,22	1	12,50	0	0,00
3 III	37	37,76	4	23,53	6	37,50	5	35,71	6	35,29	7	53,85	6	66,67	0	0,00	3	75,00
4 IV	15	15,31	4	23,53	3	18,75	1	7,14	1	5,88	1	7,69	0	0,00	4	50,00	1	25,00
5 V	3	3,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	37,50	0	0,00
6 VI	1	1,02	1	5,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	98	(98)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	4	(4)

Fuente: Encuesta

Grafica No.03: Estrato de los estudiantes- docente- administrativos



Fuente: Encuesta

CAPITULO 3. CONDICIONES AMBIENTALES, FÍSICAS Y TECNOLÓGICAS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN- BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLÍVAR

El concepto de biblioteca ha evolucionado desde su consideración como “guarda y custodia de libros”. Así como su definición ha evolucionado las condiciones físicas, ambientales y tecnológicas han tenido un cambio significativo, de tal forma que en la actualidad se ha convertido en una temática primordial para el funcionamiento de la misma. Por tal razón es importante anotar la trascendencia del cumplimiento de las condiciones para satisfacer a quienes asisten a ella, para que puedan obtener de forma idónea los servicios que ésta presta.

Según, (Gomez, 2002) los edificios de las bibliotecas deben cumplir con unos principios y condiciones:

- ❖ **Flexible:** Procurar que las instalaciones, que todo el edificio sea adaptable. El edificio debe ser diseñado con posibilidad de hacer cambios en función de nuevas necesidades que vayan surgiendo con el paso del tiempo. Se debe procurar que los elementos como escaleras y ascensores afecten lo menos posible a los espacios, que las resistencias de carga sean suficientes para convertir en depósito espacios previamente no concebidos como tales, que la construcción permita conseguir unidades de espacio homogéneas. Este principio, no obstante, ni es aplicable a todo tipo de bibliotecas, ni ha sido unánimemente aceptado por todos los bibliotecarios del mundo, ya que algunos, aun considerando sus ventajas de economía y eficacia, lo consideran un reflejo de ciertas tendencias ajenas por completo al mundo bibliotecario.

- ❖ **Compacto:** El edificio es un todo compuesto de distintas secciones, esto permite una mayor facilidad en la circulación tanto de los usuarios como del personal y de los libros.

- ❖ **Accesible:** Debe asegurar la accesibilidad y facilidad del movimiento tanto del exterior como del interior. Exteriormente, por razón de su situación en relación con los servicios que debe prestar, por lo que debe ser céntrico cultural y urbanísticamente. Supone además que cuente con un edificio fácilmente discernible de los demás y sin grandes dificultades para su acceso desde la calle: en este aspecto no hay que olvidar la supresión de barreras arquitectónicas para niños, minusválidos y tercera edad. La accesibilidad interior supone claridad, tanto en la distribución de espacios como orientación interior por medio de señales adecuadas.

- ❖ **Extensible:** La biblioteca, como organismo vivo, crece y se desarrolla. Se trata de prever la posibilidad de crecimiento de forma más o menos ilimitada y continua.

- ❖ **Variado en su oferta de espacios:** El edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de consulta, sección infantil y juvenil, depósitos, zonas de libre movimiento, salón de actos,...).

- ❖ **Organizado:** El edificio ha de permitir el acercamiento entre libros y lectores.

- ❖ **Confortable:** La biblioteca debe ser cómoda. El confort es acústico (silencio, suelos silenciosos, dobles ventanas u otros elementos aislantes de los ruidos exteriores), visual (luz suficiente, individual para investigadores, colectiva), físico (temperatura), psicológico (acabado agradable, humanización del espacio, disposición adecuada).

- ❖ **Seguro:** Cuando se habla de seguridad se refiere a varias vertientes: hacia el usuario, hacia el personal, hacia el equipamiento y hacia la colección. La construcción debe estar basada en materiales ignífugos, no inflamables, con dispositivos de seguridad y extinción. Protegido contra el agua, los agentes físicos, biológicos y químicos. Existirán dispositivos magnéticos antirrobo o circuitos cerrados de televisión, aislamiento del exterior con impermeabilización de suelos y techos, conducciones de agua y electricidad seguras, etc.

- ❖ **Constante:** La inalterabilidad en las condiciones físicas dentro del edificio (temperatura, humedad, luminosidad, aislamiento sonoro, etc) favorece el trabajo cómodo de usuarios y personal. Y además es necesario para la conservación de los materiales bibliotecarios.

- ❖ **Económico:** La necesidad de que el edificio debe construirse y mantenerse con el mínimo de recursos y personal.

De acuerdo a la teoría anotada, el edificio de una biblioteca debe cumplir estas características para que sea un ambiente diferente al aula de clases, sin embargo en la actualidad el edificio del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, se encuentra ubicado en el Bloque D del campus universitario de esta sede. Pese a situación, la ubicación y las características propias de este centro, no permite que cumplan las condiciones correctas, como se detalla a continuación:

- ❖ **Variedad de oferta de espacios:** La biblioteca no cuenta distintas secciones que permitan diferenciar los servicios ofertados. Es decir la infraestructura no permite divisiones ya que se encuentra de manera plana, en ese espacio se encuentra todos los servicios, lo único que los diferencias son las diferentes divisiones de maderas, como por ejemplo la zona de internet, que se encuentra ubicada en una sala con capacidad de dieciocho (18) equipos.

- ❖ **Extensible:** El número de usuarios en la Institución, es mayor cada semestre, debido a los programas académicos ofertados, sin embargo en el centro de biblioteca, no tienen en cuenta este aspecto ya que la capacidad física, cantidad de libros y/ documentos ect, no se están directamente relacionados con el número de usuarios que asisten a la biblioteca. Es decir la biblioteca no ha sufrido ningún cambio en la infraestructura física desde sus inicios en el año 2003, dando como resultado poca extensión, poca continuidad en los procesos de cambio y mejoramiento para el aprovechamiento y oferta de los servicios bibliotecarios.
- ❖ **Seguro:** En cuanto a seguridad, se refiere a diferentes aspectos como la conservación de libros y/ o documentos, sin embargo esta es una temática que se desarrollará, en este capítulo en el punto 3.2 de las condiciones ambientales. (Ver punto). Pero es importante señalar que la biblioteca no cuenta con una salida de emergencia, que le permita a los usuarios acceder, en caso de una situación extrema; es decir no cumple con los parámetros de seguridad como lo establece la norma.

3.1. CONDICIONES FÍSICAS

3.1.1 Accesos

En las bibliotecas por exigencias de control se recomienda, en lo posible, un solo acceso para el público y éste puede ser compartido con el personal. Si el edificio es muy grande podría tener un segundo acceso, pero esto aumenta los costos de funcionamiento. Para el suministro de equipamiento y dotación bibliográfica se recomienda un acceso directo desde un área de estacionamiento de carga y descarga, que no interfiera con el funcionamiento regular de la biblioteca.

A lo anterior señalado, el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, cuenta con una sola puerta de acceso de material de vidrio polarizada, acompañada por un sensor de seguridad para el control de libros y material bibliográfico. Por esa puerta por los usuarios pueden acceder para demandar los diferentes servicios bibliotecarios. Sin embargo cuando realizan el suministro de equipos y/ libros en cajas el acceso de los usuarios se encuentra limitado ya que deben esperar el cumplimiento de estas actividades para poder ingresar

Otro acceso que tiene la biblioteca, es la zona de material bibliográfica y documental; esta zona es frecuentada por el personal de servicio y atención al público. (Ver foto No. 01 y No. 02)

Foto No. 01: Escaleras para ingresar a la biblioteca y entrada principal de la biblioteca



Foto No: 02: Acceso del personal de servicio y atención al cliente



Fuente: Foto tomado por la autora

3.1.2 Acceso a las instalaciones sanitarias

Una de las zonas comunes de la biblioteca son las instalaciones sanitarias; en el caso de la biblioteca los únicos sanitarios que existen se encuentran al lado derecho de la entrada, seguido de la zona de lectura individual, estos se encuentran destinados para el uso exclusivo del personal administrativo que labora en esa dependencia. Por lo tanto los usuarios tienen que desplazarse desde el tercer hasta el primer piso, luego girar a la derecha y desplazarse aproximadamente 50 metros para encontrar el servicio sanitario más cercano.

Esta situación limita la permanencia de los usuarios en la biblioteca ya que tiene que suspender las actividades que estas realizando en ese momento.

Las percepciones de los usuarios indican que su tiempo de permanencia en la biblioteca se encuentra relacionado con la distancia a recorrer para llegar al sanitario más cercano, como lo afirma el 71.72% (54.55% total acuerdo + 17.17% mediano acuerdo), si se mira este comportamiento en función de cada uno de los programas académicos al que el usuario pertenezca el comportamiento es el mismo. Más del 60% de los estudiantes considera que la inexistencia de baños en la biblioteca limita la permanencia en la misma.

El pequeño número de usuarios que están en total desacuerdo con la anterior afirmación corresponde a los estudiantes de Contaduría Pública diurna (17.65%) y personal docente (12.50%) esto se explica por la poca asistencia a

la misma. Además el personal docente recurre a las instalaciones sanitarias del personal administrativo que se encuentran ubicado en el bloque de la Facultad de Ciencias Económicas. Aunque se presentan diferencias de opinión en la inexistencia de baños en la biblioteca para los usuarios dichas diferencias no son significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0.8949$ (Ver tabla No.13)

Tabla No.13:Instalaciones Sanitarias del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

Filas: 53. La inexistencia de baños en la biblioteca me limita la permanencia en la misma
 Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

programa																		
TOTAL MUESTRA	AI	ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS				
bañosine	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%										
1 Total desacuerdo	6	6,06	1	5,88	0	0,00	0	0,00	3	17,65	1	7,69	0	0,00	1	12,50	0	0,00
2 Mediano desacuerdo	9	9,09	2	11,76	1	6,67	1	7,14	2	11,76	2	15,38	0	0,00	1	12,50	0	0,00
3 Indiferente	13	13,13	3	17,65	2	13,33	2	14,29	1	5,88	0	0,00	3	33,33	1	12,50	1	16,67
4 Mediano acuerdo	17	17,17	4	23,53	3	20,00	3	21,43	2	11,76	2	15,38	2	22,22	1	12,50	0	0,00
5 Total acuerdo	54	54,55	7	41,18	9	60,00	8	57,14	9	52,94	8	61,54	4	44,44	4	50,00	5	83,33
TOTAL	99	(99)	17	(17)	15	(15)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 19,1036 (p = 0,8949)

Fuente: Encuesta

3.1.3 Zona Controlada

Como lo indica el termino en esta zona se encuentran todos los servicios que necesitan un monitoreo constante. En esta zona se encuentra los servicios de préstamo, consultas y hemeroteca. Además el servicio de internet, el cual se maneja por medio de un registro para indicar la hora de inicio y finalización de cada usuario.

Por otra parte se maneja con mucha rigurosidad el material bibliográfico y documental; el personal de atención se encarga de organizar, clasificar y conservar la colección de libros. (Ver foto No. 03 y 04)

Foto No. 03: Organización del material bibliográfico



Fuente: Ibíd.

Foto No. 04: Colección del material bibliográfico



Fuente: Ibíd.

3.1.4 Barreras arquitectónicas

La biblioteca debe ser accesible a su totalidad a personas minusválidas, ancianos o mujeres en estado de embarazo, deben poder circular sin problemas por toda la biblioteca. Por tanto deben eliminarse los desniveles, peldaños y todos aquellos obstáculos que impiden a las personas minusválidas acceder a una parte de los servicios. Cualquier edificio de dos o más plantas debería estar dotado de ascensor y los accesos y las zonas de paso deberían estar contiguos a los del resto de los usuarios (evitando así entradas especiales).

De acuerdo con la teoría anotada las barreras arquitectónicas no se deben presentar en esta dependencia; sin embargo en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar existe una barrera, como lo es el acceso a la misma ya que se encuentra ubicada en un tercer piso de un bloque de las instalaciones de la Sede Piedra Bolívar.

A pesar de estar ubicada, en un tercer piso no existe ascensores y/o rampas, para aquellas personas que se encuentra minusválidas, estado de embarazo y / o discapacitados (Ver foto No. 05).

Foto No. 05: Acceso a la biblioteca



Fuente: Fuente: Ibíd.

Consecuente con lo anterior se observa que la biblioteca no cuenta con una accesibilidad y diseño universal para todos ya que debe existir una igualdad y no discriminación hacia este tipo de personas. Como lo establece la Ley de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (Ley 51/2003).

Dice (Pérez, Pereda, Perez, & Rodriguez, 2008) desde la perspectiva del Diseño para Todos se puede llegar a conseguir la Accesibilidad Universal y con ella la normalización en el acceso a las bibliotecas por parte de las personas con discapacidad. “Diseñar para Todos”, lejos de suponer hacer entornos específicos para personas con discapacidad (en los que puedan imperar adaptaciones que resulten extrañas al usuario), consiste en concebir entornos que con normalidad puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, independientemente de cualquier característica física, sensorial o intelectual, sin que distorsione el uso normal para la población general. Sin embargo, en la actualidad muchas personas siguen sin poder participar de sus servicios y de sus recursos en igualdad de condiciones. Esto da lugar a situaciones de exclusión respecto a bienes imprescindibles para el desarrollo social y personal de los individuos, pues el libro y la lectura han de estar al alcance de todos y no debe existir ninguna barrera para ello. (Ver figura)

Figura No.03. Acceso de personas minusválidas a las bibliotecas



Fuente: Colección Manuales y Guías Serie Servicios sociales

3.1.5 Equipamentos

Los equipos de una biblioteca comprenden una larga serie de elementos, fundamentales y complementarios, dentro de estos se encuentran los siguientes:

❖ Estanterías

Las estanterías de una biblioteca sirven para almacenar libros y revistas, para su exposición, para crear espacios y hasta para orientar al lector. Pueden ser de diversas formas, compactas, no compactas, murales, de distinta altura, etc.).

La elección del tipo de estantería se hará en función del empleo a la que se la destine y del lugar que vaya a ocupar en la biblioteca. Pueden ser de madera o metal, aunque este último parece imponerse. El Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, cuenta ciento ocho (108) estanterías, de material de hierro, son de color grises y se encuentran distribuida forma vertical y horizontal.

La biblioteca prefiere utilizar estanterías de material de hierro ya que esto permite que la colección no se deteriore, además la temperatura en esta zona es más alta con el fin de evitar el ingreso de hongos.

Por otra parte el material bibliográfico de consulta y préstamo se encuentra distribuido por áreas del conocimiento y el material de consulta exclusiva, se encuentra ubicado en una zona diferente, de manera horizontal. Además las tesis se encuentran ubicadas en la parte trasera de la colección, de forma horizontal, organizado por programas académicos y tiempo de graduación. (Ver foto No. 06)

Foto No. 06: Estanterías del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Ibíd.



Fuente: Ibíd.

❖ Mesas y sillas

Las mesas de una biblioteca pueden ser individuales y colectivas; estas deben ser cómodas; para funciones especiales que requieran un especial aislamiento existen los pupitres.

Las mesas colectivas ahorran espacio y dinero, pero no son siempre lo más indicado para las bibliotecas. Conviene distinguir el tipo de mesa utilizada para la consulta de material de referencia o para la lectura en sala u otras funciones, de las utilizadas por el personal de la biblioteca. Las sillas habitualmente se suponen acolchadas y son aconsejables las giratorias con ruedas para el personal de la biblioteca.

Con referente a la dotación de sillas y mesas del Centro de Información y Documentación. Biblioteca Sede Piedra Bolívar, se encuentran solamente quince (15) cubículos de madera de una estos se encuentran distribuidos de la siguiente forma: doce (12) en la sala de lectura y tres (03) en la sala de internet.

Referente a las mesas se encuentran diecisiete (17) grupales de material de madera; existen siete (07) circulares de una media 120 cm de largo y 120 D y diez (10) ovaladas de una medida de 123 cm de largo y 83 D. Estas se encuentran ubicadas en las zonas de lectura y consulta. En la zona de internet se encuentran 18 pupitres de color negro de una media de 2.25 cm de largo y 60 cm de ancho.

Las sillas que se encuentran en la biblioteca son amobladas de color verde y azul, actualmente se encuentran ochenta y seis (86) sillas en las zonas de consultas y préstamo; en la zona lectura personalizada se encuentran cuarenta y cinco (45) sillas. Además la sala de internet cuenta con veintiún (21) sillas. En sala se encuentran unos cubículos de madera que cuentan con doce (12) sillas.

Para el personal administrativo, la dotación de sillas y mesas es diferente, el bibliotecólogo cuenta con una silla ejecutiva de color negro y un escritorio amplio de forma ovalada; el personal de servicio y atención al público cuenta con un escritorio rectangular con capacidad para cuatro personas acompañado de sillas giratorias. (Ver foto No. 07)

Foto No. 07: Sillas y mesas del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Ibíd.Fuente: Ibíd.

En las diferentes zonas de la biblioteca se cuenta con la dotación de sillas y mesas; pese a esto el 52.08% de los usuarios considera que es suficiente la disponibilidad de mesas y sillas en la biblioteca. Sin embargo el otro, 43.75% de ellos considera que es insuficiente, debido a que la población de la Facultad de Ciencias Económicas es de 2697 usuarios, sumándole los de las otras facultades, la biblioteca no cuenta con la dotación necesaria.

Si se observa este comportamiento en función de los programas se presenta diferencia de opinión entre grupos.

Para los usuarios- estudiantes del programa de Administración de Empresas diurna (46.66%) y Contaduría Pública nocturna (41.67%) considera que la disponibilidad de mesas y sillas no son lo suficiente en la biblioteca, esto se explica por la cantidad de usuarios que asisten de manera diaria a las instalaciones; los cuales tienen que recurrir a otros espacios para poder hacer uso de los textos y/o documentos. Mientras que el 62.50% de los estudiantes de Contaduría Pública Diurna y 55.55% de Economía considera que si son lo suficiente.

Pese a situación también existen un pequeño grupo de estudiantes de los programas de la jornada nocturna como Administración de Empresas (23.08%) y Contaduría pública (8.33%) que es indiferente ante la anterior afirmación; esto se debe a la asistencia esporádica que tienen en las instalaciones, la cual no permite que este tipo de usuarios tengan un criterio definido respecto a la dotación de la biblioteca.

Es importante señalar que en los docentes el 50.00% de los encuestados tienen una opinión de total acuerdo con la disponibilidad de mesas en la biblioteca y la otra mitad se encuentra en total desacuerdo.

Al aplicar la prueba Ji^2 el valor de $p=0.0240$, lo cual indica que dichas diferencias entre los grupo son significativas ya que existen porcentaje diferentes en el grado de acuerdo / desacuerdo referente a la disponibilidad de mesas y sillas en la

biblioteca. Sin embargo al aplicar la prueba F de Snedecor, la calificación media general dada e individual por cada uno de los grupos no es significativa ya que $p < 5$. Es decir la calificaciones dadas son muy bajas y el comportamiento es similar, dando como resultado, la importancia de mejorar y aumentar la dotación de sillas y mesas en la biblioteca. (Ver tabla No14 y 15)

Tabla No14.: Disponibilidad de mesas y sillas en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACION CRUZADA

Filas: 47. Considero que la disponibilidad de mesas y sillas no son lo suficiente en la biblioteca

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

		programa																	
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
espaci	Frec %	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	Total desacuerdo	26	27,08	7	41,18	1	6,67	1	7,69	8	50,00	4	33,33	2	22,22	3	37,50	0	0,00
2	Mediano desacuerdo	24	25,00	3	17,65	7	46,67	4	30,77	2	12,50	2	16,67	3	33,33	1	12,50	2	33,33
3	Indiferente	4	4,17	0	0,00	0	0,00	3	23,08	0	0,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4	Mediano acuerdo	22	22,92	5	29,41	2	13,33	2	15,38	5	31,25	3	25,00	2	22,22	3	37,50	0	0,00
5	Total acuerdo	20	20,83	2	11,76	5	33,33	3	23,08	1	6,25	2	16,67	2	22,22	1	12,50	4	66,67
TOTAL		96	(96)	17	(17)	15	(15)	13	(13)	16	(16)	12	(12)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 44,6313 (p = 0,0240)

Fuente: Encuesta

Tabla No.15: Prueba F de Snedecor de la Disponibilidad de mesas y sillas en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS												
											programa	
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	F de SNEDECOR		
47 espaciMed =	2,8542	2,5294	3,2000	3,1538	2,3125	2,7500	2,8889	2,7500	4,0000	F(7,88) = 1,0489		
N =	96	17	15	13	16	12	9	8	6	(p = 0,4034)		

Fuente: Encuesta

3.1.6 Puesto de control- Zona del bibliotecario

De acuerdo con la teoría el puesto de control de esta estar ubicado en una zona central; es decir la persona que labore allí debe tener una visión global de la biblioteca, con el fin de monitorear todos los servicios y tener un conocimiento del comportamiento de los usuarios y personal de servicio y atención al público.

En el caso del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, el diseño no permite esta característica. En la actualidad se encuentra desde la entrada a una izquierda, con la dotación respectiva de muebles y equipos. Este punto se encuentra dotado de todas las herramientas y recursos necesarios que le permiten al bibliotecólogo prestar un buen servicio. Sin embargo el diseño no permite una buena visibilidad general de todas las zonas de la biblioteca.

No obstante a lo anterior, los usuarios de la biblioteca no tienen conocimiento de los requerimientos que debe cumplir la oficina del bibliotecólogo. Pese a esto el 68.68% de los usuarios se encuentran en total acuerdo con la ubicación del puesto de control (Puesto del bibliotecólogo), sin embargo un 14.14% de los usuarios están en desacuerdo con la anterior afirmación. Es importante destacar que el 17.17% de los encuestados se encuentran indiferentes respecto a esta situación, es decir no tiene ninguna relevancia para ellos este puesto cuando hace uso de las instalaciones de la biblioteca.

Si se observa este comportamiento en cada uno de los grupos, existen diferencias significativas como se detalla a continuación:

Para los estudiantes del programa de Contaduría Pública nocturna (61.54%), Administración Industrial (41.18%) y Administración de Empresas Diurna (56.25%) considera que el puesto del bibliotecólogo se encuentra bien ubicado, lo cual le permite prestar un buen servicio para todas las personas que requieran de ayuda, orientación y asesoría. Sin embargo un pequeño número de personas están en total desacuerdo con la anterior afirmación como lo son los estudiantes

de Administración de Empresas nocturna (14.29%) y Contaduría Pública diurna (11.76%), esto se explica por algunas situaciones que se han presentado en la biblioteca, las cuales requiere de una orientación más amplia por parte del bibliotecólogo. Además los estudiantes de Economía (44.44%) son indiferente ante esta afirmación ya que para ellos no es de vital importancia que la zona del coordinador de la biblioteca se encuentre ubicada de manera central y estratégica.

Las diferencias de opinión de la zona del puesto del bibliotecólogo entre usuarios como estudiantes, docentes y administrativos, son significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0,0142$. En cambio al aplicar la prueba F de Snedecor, la calificación media dada de manera general y grupal, es similar dando como resultado diferencias no significativas en la calificación ya que $p < 5$. Lo que la zona de control del bibliotecólogo debe ser modificada con el fin de que el bibliotecólogo tenga una visión general de todas las zonas de la biblioteca. (Ver tabla No.15 y 16)

Tabla No.16: Puesto de control -Zona del bibliotecario- del Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACION CRUZADA

Filas: 45. Considera usted que el puesto de control (Puesto del bibliotecólogo) se encuentra bien ubicado para la prestación de servicio

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

puesto	TOTAL MUESTRA		programa															
	Frec	%	AI	ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS		
			Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuerdo	6	6,06	0	0,00	2	12,50	2	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	28,57	0	0,00
2 Mediano desacuerdo	8	8,08	2	11,76	1	6,25	0	0,00	2	11,76	3	23,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3 Indiferente	17	17,17	4	23,53	1	6,25	3	21,43	1	5,88	2	15,38	4	44,44	1	14,29	1	16,67
4 Mediano acuerdo	29	29,29	4	23,53	9	56,25	4	28,57	9	52,94	0	0,00	2	22,22	1	14,29	0	0,00
5 Total acuerdo	39	39,39	7	41,18	3	18,75	5	35,71	5	29,41	8	61,54	3	33,33	3	42,86	5	83,33
TOTAL	99	(99)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	7	(7)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 46,8649 (p = 0,0142)

Fuente: Encuesta

Tabla No17: Prueba F de Snedecor del Puesto de control -Zona del bibliotecario- del Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS											
=====											
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa									F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS		
45 puesto	Med = 3,8788	3,9412	3,6250	3,7143	4,0000	4,0000	3,8889	3,4286	4,6667	F(7, 91) = 0,6876	
	N = 99	17	16	14	17	13	9	7	6	(p = 0,6885)	

Fuente: Encuesta

3.2 CONDICIONES AMBIENTALES

3.2.1 Ruidos

Por los niveles de ruido se puede considerar tres categorías de ambientes: generadores de ruido, moderados y silenciosos. Los ambientes generadores de ruido son los de usos múltiples, talleres, sala infantil, lectura informal, prensa diaria, hall de acceso. Entre los ambientes moderados se pueden considerar las oficinas, depósitos, control de acceso, información y préstamo circulante, exposición, sanitarios, fonoteca, reprografía, información a la comunidad y por último las categorías más silenciosas como las salas de lectura. Todos estos son los niveles de ruido que se pueden presentar en una biblioteca, sin embargo en el Centro de Información y Documentación.- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, a través de la observación directa se detalla las siguientes situaciones:

- ❖ Algunas sillas y mesas de la biblioteca no cuenta con los protectores en las partes inferiores, por tal razón cuando los usuarios se desplazan ocasionan ruidos altos e incómodos.
- ❖ La sala de consulta se encuentra inmediatamente se traspasé la entrada de la biblioteca, interfiriendo en el ambiente con el constante abrir y cerrar la puerta.
- ❖ Por lo general los estudiantes en las zonas grupales no utilizan el tono de voz adecuado.

Todas estas situaciones no permiten que la biblioteca se un espacio apropiado para la maximización de los servicios ofertados, sin embargo es importante señalar que una de la problemática más grande la biblioteca es la *subcultura de silencio* que en la mayoría de los casos se viola dentro de las instalaciones, por la indisciplina mostrada por los usuarios quienes en muchas ocasiones no son conscientes de que es un bien público que debe usarse de la mejor manera sin exclusión de nadie.

No obstante a lo anterior 56.00% de los usuarios de la biblioteca considera que el nivel de ruido es normal, sin embargo el 44.00 % restante están en desacuerdo con la anterior afirmación.

Cada uno de los grupos tienen una opinión diferente, como lo afirma el 64.7 % de los estudiantes del programa de Contaduría Pública diurna y el 44.44% del programa de Economía; la percepción de estos usuarios con referente al nivel de ruido es el adecuado. Sin embargo según información suministrada por la coordinación del Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar es necesario realizar llamados de atención de manera frecuente a los usuarios – estudiantes para que utilicen el tono de voz adecuado. En este sentido los estudiantes del programa de Administración de Empresas diurna (56.25%) y el personal administrativo (66.66%) se apoyan de esta situación ya que para ellos el nivel de ruido en la biblioteca no es la correcto, dando como resultado un bajo rendimiento en el buen uso de los servicios de la biblioteca en el tiempo disponible.

Pese a que se presentan diferencia de opinión en cada uno de los grupos con relación al nivel de ruido en la biblioteca, dichas diferencias no son significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0,2275$. (Ver tabla No18)

Aunque el comportamiento entre la opinión que tienen los diferentes usuarios sobre el nivel de ruido en la biblioteca, es similar, al aplicar la prueba F de Snedecor dichas diferencias son significativas, según los datos arrojados por la prueba donde $p < 5\%$. Lo que indica que la calificaciones dadas de manera general y por cada grupo, se encuentra por encima de tres(03), pero por debajo de cuatro (04), dando como resultado que la percepción de los usuarios referente al nivel de ruido en la biblioteca es tolerable, es decir se encuentran satisfechos con lo que se presenta. (Ver tabla No19).

Tabla No18: Nivel de ruido en el Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACION CRUZADA

Filas: 51. Considero que la cultura de silencio es la biblioteca es correcta

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

		programa																
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS
cultura	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuerdo	22	22,00	1	5,88	6	37,50	0	0,00	3	17,65	6	46,15	2	22,22	2	25,00	2	33,33
2 Mediano desacuerdo	17	17,00	1	5,88	3	18,75	2	14,29	3	17,65	2	15,38	2	22,22	2	25,00	2	33,33
3 Indiferente	5	5,00	1	5,88	0	0,00	2	14,29	0	0,00	0	0,00	1	11,11	0	0,00	1	16,67
4 Mediano acuerdo	20	20,00	7	41,18	1	6,25	4	28,57	2	11,76	1	7,69	2	22,22	2	25,00	1	16,67
5 Total acuerdo	36	36,00	7	41,18	6	37,50	6	42,86	9	52,94	4	30,77	2	22,22	2	25,00	0	0,00
TOTAL	100	(100)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 33,2269 (p = 0,2275)

Fuente : Encuesta

Tabla No.19: Prueba F de Snedecor del nivel de ruido en el Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
=====										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	
51 culturas Med =	3,3100	4,0588	2,8750	4,0000	3,6471	2,6154	3,0000	3,0000	2,1667	F(7,92) = 2,180
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = (0,043)

Fuente: Encuesta

3.2.2 Iluminación

La luz es un elemento clave que puede cambiar totalmente el aspecto y el confort de una biblioteca. La iluminación debe ser prevista en función de las actividades que se realizan en cada espacio: lectura, audición, administración, exposición, etc.

La orientación de las zonas con cristales, las cornisas y todos aquellos elementos que impidan la irradiación directa pero dejen pasar la luz, son indispensables para el correcto funcionamiento de los edificios.

La lectura es la actividad que más nivel lumínico necesita en una biblioteca, por tal razón es necesario procurar que las fuentes de luz natural o artificial estén ubicadas de la forma, para lograr una mejor iluminación sobre el plano de la lectura. Cuando la iluminación natural no es suficiente, debe garantizarse el confort lumínico a través del uso complementario de iluminación artificial. Para la dotación de iluminación artificial es recomendable el uso de lámparas fluorescentes. Si el criterio es lograr una iluminación uniforme, se pueden emplear cielos rasos luminosos. Es deseable la utilización de luz natural, pero debe evitarse la incidencia directa de los rayos solares sobre los materiales bibliográficos y no bibliográficos, los lectores o el personal.

De acuerdo a la teoría anotada, la iluminación que utiliza el Centro de Información y Documentación- biblioteca Sede Piedra Bolívar, es artificial de color blanca con un voltaje de 120V. Este tipo de iluminación es utilizada todo el tiempo, ya que el diseño arquitectónico de la biblioteca no permite utilizar iluminación natural.

La intensidad y cantidad de lámparas no varía según la zona; cabe destacar que según la teoría es recomendable que en la zona de lectura la luz sea más intensa para que los usuarios no tengan ningún tipo de inconvenientes. Por consiguiente es importante señalar que en la zona de lectura de la biblioteca carece de luz en algunas ocasiones y los usuarios prefieren utilizar las zonas de consultas en las mesas redondas ya que existe más iluminación la cual permite mayor visibilidad. (Ver foto No. 08).

Foto No.08: Iluminación del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Ibíd.Fuente: Ibíd.

A pesar de que se presenta esta situación con referente a la poca iluminación en la zona de lectura en algunas situaciones, el 74.74% (44.44% total acuerdo + 30.30% mediano acuerdo) de los usuarios considera que la iluminación que utiliza la biblioteca es la adecuada ya que este le permite una buena visibilidad de la información que obtienen de los diferentes documentos como: libros, tesis, revistas, periódicos etc.) Sin embargo un pequeño número de personas no están de acuerdo con esta afirmación como lo es 16.16% total de los diferentes grupos encuestados.

Para los administrativos (83.33%) y estudiantes de Administración Industrial (82.35%) considera que la iluminación es la adecuada, ya que esta le permite tener una buena visibilidad de todos los objetos que se encuentran en las instalaciones de la biblioteca.

En cambio para los estudiantes de Administración de Empresas diurna (26.67%) y personal docente (37.50%) afirman que esta no es la correcta ya que en la zona de lectura, en ocasiones tiene poca luz, como se mencionó anteriormente. Pero para los docentes la iluminación es un aspecto primordial en las instalaciones de la biblioteca, por ende el criterio que ellos establecen es de esta manera ya que a través de sus experiencia y visitas a otras bibliotecas a nivel regional, nacional e

internacional puedan dar este tipo de juicios en relación a la iluminación tiene una de las bibliotecas del Alma mater.

Por otra parte existe un grupo de estudiantes del programa de Economía (22.22%) que son indiferente con la anterior afirmación ya que esto no es relevante, para ellos en el usos de los servicios y material bibliográfico.

Aunque se presentan diferencias en la opinión de los usuarios con referencia en la iluminación que utiliza la biblioteca, estas no significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0.1484$. En cambio al aplicar la prueba F de Snedecor se confirma que dichas diferencias no son significativas, ya que la calificación media y grupal dada por cada uno de los usuarios, se encuentran por encima de tres(03), pero por debajo de cuatro (04), dichas calificaciones son similares, dando como resultado un valor en $p<5$.(Ver tabla No20y21).

Tabla No. 20: Iluminación del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 43. Considero adecuada la iluminación que utiliza la biblioteca

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

aluminina	Frec	%	programa																	
			TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
			Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuerdo	7	7,07	0	0,00	1	6,67	2	14,29	1	5,88	0	0,00	0	0,00	3	37,50	0	0,00		
2 Mediano desacuerdo	9	9,09	0	0,00	3	20,00	1	7,14	2	11,76	1	7,69	1	11,11	0	0,00	1	16,67		
3 Indiferente	9	9,09	3	17,65	1	6,67	0	0,00	0	0,00	2	15,38	2	22,22	1	12,50	0	0,00		
4 Mediano acuerdo	30	30,30	8	47,06	5	33,33	4	28,57	4	23,53	5	38,46	3	33,33	1	12,50	0	0,00		
5 Total acuerdo	44	44,44	6	35,29	5	33,33	7	50,00	10	58,82	5	38,46	3	33,33	3	37,50	5	83,33		
TOTAL	99	(99)	17	(17)	15	(15)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)		

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 35,7750 (p = 0,1484)

Fuente: Encuesta

Tabla No.21: Prueba F de Snedecor Iluminación del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
=====										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	
43 aluminaMed =	3,9596	4,1765	3,6667	3,9286	4,1765	4,0769	3,8889	3,1250	4,5000	F(7,91) = 0,9607
N =	99	17	15	14	17	13	9	8	6	(p = 0,4725)

Fuente: Encuesta

3.2.3 Ventilación y temperatura

El ambiente en el Centro de Información y Documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar se encuentra ventilado por una temperatura de 18 grados, suministrada por unos equipos de aires acondicionados que requieren de mantenimientos constantes para el buen funcionamiento.

Las ventanas se encuentran polarizadas para evitar los rayos solares y algunas se encuentran selladas con el fin de evitar la posible entrada de agua, sol, polvo u otros contaminantes atmosféricos, además de insectos y alimañas. Es importante señalar en lugar que se encuentra el material bibliográfico la temperatura es mal alta ya que la concentración de aire acondicionado es poca.

Todos los ambientes de una biblioteca, especialmente las salas de lectura, deben ser térmicamente confortables. La biblioteca utiliza ventiladores para ayudar a mantener el confort térmico de la sala de lectura y éstos se encuentran en la pared, con el fin de que no queden debajo de la fuente de la luz artificial para evitar la intermitencia de la iluminación sobre el plano de lectura. La velocidad de operación de éstos es graduable.

Otro de los aspectos de la ventilación y temperatura en la biblioteca es la húmeda, con el objetivo de que esto no se produzca en las instalaciones el personal de aseo está en constante mantenimiento para evitar este tipo de situaciones como (hongos) los cuales afectaría de manera radical la colección de libros.

Para los diferentes usuarios de la biblioteca, el 77,09 (54.17% total acuerdo+ 22.92% mediano acuerdo) de ellos consideran que la ventilación y climatización de la biblioteca es la adecuada, esto se explica por el ambiente confortable que se da dentro de las instalaciones. Sin embargo es importante señalar que los diferentes equipos (aires acondicionados) tienen que ser revisados con mucha frecuencia. En este sentido un pequeño grupo de usuarios que no superan el 15.00% afirma que esta no es la correcta por este tipo de situación que se presentan. Cada uno de los grupos encuestados tiene una opinión diferente como señala a continuación:

Para los programas de mayor población estudiantil como, lo es Administración de Empresas y Contaduría Pública, considera que la ventilación y clima de la biblioteca es la correcta ya que esto le permite tener una buena condición en las instalaciones de la biblioteca. Igualmente para el personal administrativo (83.33%) de ellos afirman lo mismo. Aun para los estudiantes de Economía (22.22%), Administración Industrial (5.88%) y personal docente (37.50%) están en desacuerdo con la anterior afirmación, esto se explica porque en algunas situaciones la ventilación es baja. Además la temperatura y ventilación no es igual para todas las zonas, en donde tienen que apoyarse con ventiladores, sin embargo estos ventiladores no son utilizados con mucha frecuencia.

Pese a que se presentan diferencia de opinión en cada uno de los grupos con relación a la climatización y ventilación que utiliza la biblioteca; estas diferencias son significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0,0536$, es decir el comportamiento en cada uno de los grupos es diferente. (Ver tabla No. 22)

De igual forma, si se analiza la opinión de la personas con respecto a la climatización y ventilación desde el punto de vista de cada grupo, luego de aplicar la prueba F de Snedecor, se observa que existen diferencias significativas entre dichas calificaciones. A nivel general las calificaciones medias se encuentran por encima de 4, del mismo modo para los usuarios de Administración Industrial, Administración de Empresas diurna, Administración de Empresas nocturna, Contaduría Pública diurna y personal administrativo; excepto la calificación dada por los usuarios de Contaduría Pública nocturna, Economía y Docentes ya que la calificación fue por debajo de 4. Lo que indica que el comportamiento de las calificaciones dadas tiene un comportamiento similar, dando como resultado una tolerancia en las condiciones de ventilación y climatización de la biblioteca. (Ver tabla No. 23)

Tabla No.22: Ventilación y Climatización del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 44. Considero adecuada la ventilación y climatización que utiliza la biblioteca

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

		programa																	
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
ventil	Frec	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	Total desacuerdo	8	8,33	0	0,00	1	6,67	1	7,69	2	12,50	1	8,33	0	0,00	3	37,50	0	0,00
2	Mediano desacuerdo	6	6,25	1	5,88	2	13,33	0	0,00	0	0,00	1	8,33	2	22,22	0	0,00	0	0,00
3	Indiferente	8	8,33	1	5,88	0	0,00	2	15,38	0	0,00	1	8,33	2	22,22	1	12,50	1	16,67
4	Mediano acuerdo	22	22,92	7	41,18	5	33,33	0	0,00	2	12,50	4	33,33	3	33,33	1	12,50	0	0,00
5	Total acuerdo	52	54,17	8	47,06	7	46,67	10	76,92	12	75,00	5	41,67	2	22,22	3	37,50	5	83,33
TOTAL		96	(96)	17	(17)	15	(15)	13	(13)	16	(16)	12	(12)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 41,0088 (p = 0,0536)

Fuente: Encuesta

Tabla No.23: Prueba de Snedecor de la Ventilación y Climatización del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS											
=====											
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa									F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS		
44 ventil	Med = 4,0833 N = 96	4,2941 17	4,0000 15	4,3846 13	4,3750 16	3,9167 12	3,5556 9	3,1250 8	4,6667 6	F(7, 88) = 1,4065 (p = 0,2128)	

3.2.4Decoración

La decoración de una biblioteca es un aspecto fundamental porque puede contribuir de modo decisivo a la creación de un ambiente cálido y agradable que invite al usuario a visitar la biblioteca, a realizar en ella múltiples actividades.

Se tienen en cuenta el colorido y la coordinada disposición de los elementos, buscando la creación de un clima diferente al del resto de la universidad tanto a nivel sensitivo como emotivo.

La decoración que utiliza el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar es la siguiente:

En las paredes se encuentran unos afiches de forma vertical alusivos a la Institución, reflejando la historia y personajes significativos del alma mater.

Las paredes son de color blanco, para crear un ambiente de tranquilidad; las letras de los nombres de los servicios son de color ocre y se encuentran ubicadas en la parte superior de las paredes. (Ver foto No. 09)

Foto No. 09: Decoración del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Ibíd.

3.2.5 Señalización

La señalización es un elemento importante en carreteras, ciudades, edificaciones, servicios y transportes colectivos, entre otros. Es un recurso mucho más importante de lo que se puede apreciar comúnmente. Se hace más notorio el valor de los avisos cuando no se encuentra lo requerido, que cuando orientan efectivamente en una búsqueda.

Las bibliotecas, promotoras del uso de la información, entendida como un recurso invaluable para el desenvolvimiento en la sociedad de hoy, están obligadas a instalar un buen sistema de señalización que facilite al visitante su desplazamiento por el edificio, sus diferentes áreas y servicios, así como la ubicación de los materiales en las estanterías. Deben contribuir integralmente para que la búsqueda de información o la localización de un dato sea una labor de aprendizaje menos compleja, facilitando respuesta efectiva a una necesidad y no sea una carrera de obstáculos cuya meta se hace inalcanzable para el usuario.(Cultura, 2012)

La señalización en las bibliotecas persigue varios objetivos:

- ❖ Propiciar la autosuficiencia del usuario, haciendo más ágil su movilización y la ubicación de la información que busca.
- ❖ Evitar demoras y obstáculos innecesarios al usuario.
- ❖ Facilitar el desplazamiento de las personas de un área a otra dentro del edificio, reduciendo posibles interferencias, ruidos y conversaciones.
- ❖ Liberar tiempo al bibliotecario o al referencista para que pueda dedicarse a labores de orientación e información más complejas.

Por lo general utiliza símbolos universalmente reconocidos, comprensibles y diferenciados. La letra utilizada en paneles y elementos señalizadores debe cumplir los mínimos requisitos técnicos que garanticen su sencillez, claridad y legibilidad. Por tal razón es necesario cuidar la correcta señalización de cada espacio de la biblioteca y de cada uno de los materiales y servicios que hay en ella, sobre todo si se quiere que desde el principio en usuarios sean autónomos.

El Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, utiliza una señalización universal, es decir se encuentran imágenes conocidas como no fumar, hacer silencio. (Ver figura No.04)

Figura No. 04 Símbolos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: www.google.com

Ademas en las diferentes zonas de las bibliotecas donde se ofertan los servicios, se encuentra señalado con sus respectivos nombres, con letras de color ocre. Estas letras se encuentra ubicadas en la parte superior de la paredes. (Verfoto No. 10)

Foto No. 10: Señalización del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Foto Tomada por la autora Fuente: Ibíd



Fuente: Ibíd.

3.3 CONDICIONES TECNOLOGICAS

Las nuevas tecnologías introducidas en las bibliotecas marcan un antes y un después en la gestión de las misma en donde estas tienen un papel preponderante en el acceso a la información y acortamiento de la brecha digital en la sociedad de la información.

El uso de tecnologías como SGI o PDA y su aplicación para las bibliotecas como herramienta de gestión es una forma factor de introducir NTIC es ya una posibilidad real(Koontz & Jue), las tecnología crecen y cambian y las relaciones entre el usuario y la biblioteca también por lo que la biblioteca y los profesionales de la información tienen que ir a la par con estos cambios y evoluciones.

Los servicios bibliotecarios están cambiando en las bibliotecas desde un servicio cara a cara marcado por el espacio físico a un espacio intangible como es el servicio vía web, es el caso de los opacs, páginas web y los Weblogs^[2] de ahora en adelante bitácoras. Esta última herramienta ha tenido una notable explosión como una de las nuevas formas de comunicación en Internet, la implantación de estas en las bibliotecas aporta grandes beneficios por lo que el conocimiento de este formato de publicación as herramientas por parte del bibliotecario es esencial.

² Término anglosajón hace referencia a una bitácora web, el termino bitácora es la traducción al español de blog ya que al igual que en ingles este termino se hace una analogía de esta herramienta de publicación con el libro o cuaderno de bitácora en que se apunta el rumbo, velocidad, maniobras y demás accidentes de la navegación.

Todas estas son las herramientas que se deben manejar actualmente en las bibliotecas, para generar espacios que permitan la difusión del conocimiento, a través de estos recursos. Si bien es cierto, hoy en día se habla de tecnología y ciencia, con el fin de generar nuevos procesos que permitan establecer paradigmas que conlleven a la solución de problemas y globalización del conocimiento. Debido a esto las bibliotecas deben brindar una plataforma tecnológica que asegure las siguientes características:

- ❖ La **accesibilidad**: para ser efectivo, este acceso debe ser consistente, transparente, fiable, robusto, amigable, equilibrado con los recursos disponibles y sin limitación temporal ni geográfica.
- ❖ La **participación**: como medio para maximizar los recursos y aumentar la efectividad de los servicios bibliotecarios.
- ❖ La **estandarización**: el uso de los estándares y "mejores prácticas" en la gestión de la información y la tecnología.
- ❖ La **flexibilidad**: voluntad de desarrollar e implementar nuevas tecnologías y soluciones de acceso.
- ❖ La **privacidad y la seguridad**: asegurar el control de la información para proteger los intereses de los usuarios.

Estas son las características que debe brindar la plataforma de una biblioteca, sin embargo, las condiciones tecnológicas que utiliza el Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar, son las siguientes:

Referente a la infraestructura y equipamientos la biblioteca cuenta con las siguientes herramientas como:

- ❖ Red local, Acceso remoto, Estaciones de trabajo, Software de estaciones de trabajo., páginas web, ect.
- ❖ Recursos de información digitales: En la era del conocimiento es importante encontrar la información en diferentes alternativas, por eso es necesario contar con colecciones digitales comerciales, colecciones digitales propias.,

sin embargo la biblioteca no cuenta con libros, revistas y /o colecciones digitalizados, de tal forma que los usuarios tiene que acceder a las bibliotecas virtuales y/o textos de manera física.

- ❖ Plan estratégico o plan tecnológico: La planificación tecnológica en el contexto de servicios que ofrecen las bibliotecas tiene múltiples dimensiones. Debe existir un marco global, que será el plan tecnológico, que le dé coherencia al manejo de estos recursos, sin embargo la biblioteca no cuenta con un plan que le permita desarrollar o visionar las diferentes actividades académicas, investigas y científicas que se deben realizar para estar a la vanguardia. Es decir no hay proyección de las diferentes herramientas tecnológicas de punta para la obtención y difusión del conocimiento.

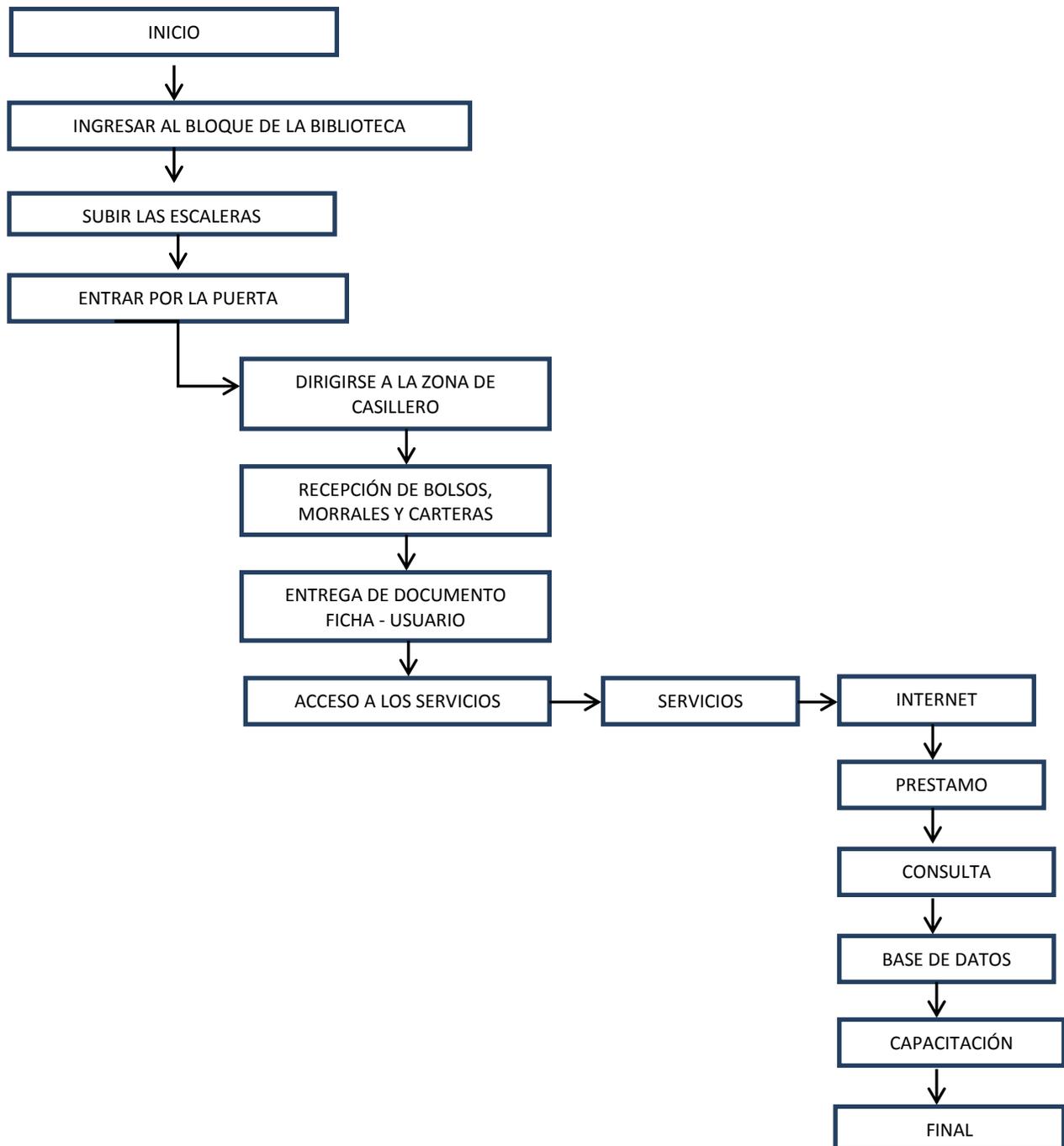
CAPITULO 4. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y MATERIAL BIBLIOGRAFICO Y/ O DOCUMENTAL

La biblioteca, como unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria, ofrece una serie de servicios, cuya finalidad es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad de Cartagena, para así colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

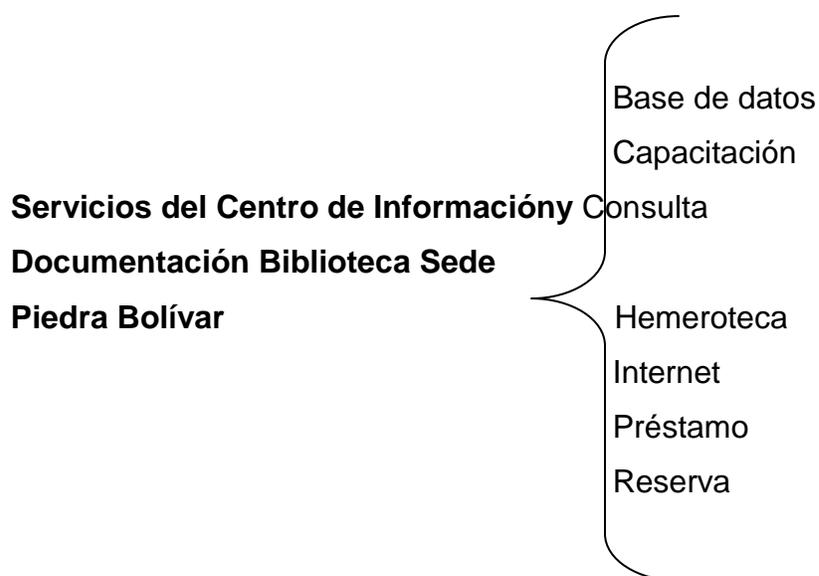
Todos los usuarios de la biblioteca pueden utilizar los servicios sin exclusión de nadie ya que esta es de todos y para todos. Para que los usuarios de la biblioteca puedan acceder a estos debe cumplir el siguiente procedimiento. (Ver figura No.05)

1. Ingresar al bloque de la biblioteca.
2. Subir las escaleras hasta el tercer piso.
3. Ingresar por la puerta.
4. Dirigirse a la zona de casilleros
5. Recepción de documentos- carteras, maletas- mochilas, ect.
6. Luego el personal encargado de los casilleros le entrega una ficha que hace las veces de una llave de un casillero.
7. Una vez entregada la ficha del casillero, el usuario podrá hacer uso de cualquier servicio dentro de las instalaciones de la biblioteca.

Figura No.05: Flujograma de la accesibilidad de los servicio del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Los servicios que se ofrece en el Centro de Información y Documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar son los siguientes:



Estos servicios se encuentran disponibles en el horario de Lunes a Viernes de 7.00 a.m. a 9: 00 p.m. y Sábados de 8: 00a.m a 2: 00 p.m., en este tiempo los usuarios pueden acceder a usar los servicios y el material bibliográfico. El horario mencionado ha sido determinado en función de las jornadas de estudios y no teniendo en cuenta que los programas de Contaduría Pública y Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, que funcionan en la jornada nocturna se ven afectados por la anotada disposición horaria. Cuando la biblioteca es utilizada para la realización de eventos no existe información oportuna y clara referente a la suspensión transitoria de los servicios.³

³ Este horario se encuentra publicado en la puerta exterior de la biblioteca a través de unas letras de color blanco, además se encuentran en la página web de la Institución en el icono biblioteca. ([www. Unicartagena.edu.co](http://www.Unicartagena.edu.co)).

Adicional a lo mencionado y no menos importante, está el hecho de que no se cuenta con un buzón que facilite la devolución de los libros cuando la biblioteca se encuentra cerrada; en estas condiciones los usuarios que deben entregar en el o los días de cierre se ven obligados cancelar multas que no es su responsabilidad.

No obstante a lo anterior el 74.00% (54.00% total acuerdo + 20.00% mediano acuerdo) considera que el horario de servicio y atención al público es el adecuado, sin embargo el 26.00% restante se encuentran en desacuerdo con el horario establecido. Este tipo de usuarios tiende a concentrarse en estudiantes de la jornada nocturna cuya disponibilidad para acudir al horario mencionado es altamente limitado dado, los compromisos diferentes a la actividad académica.

Para tener claridad al respecto se ha mirado la opinión en función de los programas académicos que pertenece el usuario. Cualquiera que sea el programa y la jornada de estudio el 70.00%, están de acuerdo con el horario establecido.

Lo anotado no es suficiente ya que la satisfacción del usuario debe ser del 100%, por ello el total de usuarios que están desacuerdo con el horario representa una cifra importante que debe ser tenido en cuenta para mejorar en el servicio.

Los administrativos (100%) y docentes (87.05%) se encontró satisfecho con el horario. El 12.50% de los docentes insatisfechos agrupan personas que se encuentran vinculados en la Institución como docentes catedráticos que trabajan en la jornada nocturna. El comportamiento se encuentra confirmado con la prueba J^2 cuyo resultado muestra que no existen diferencias significativas entre los diferentes usuarios acerca de la accesibilidad del horario de la biblioteca ya que p es >5 . (Ver tabla No.24 y Grafica 04)

Tabla No.24: Horario de servicio y atención del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

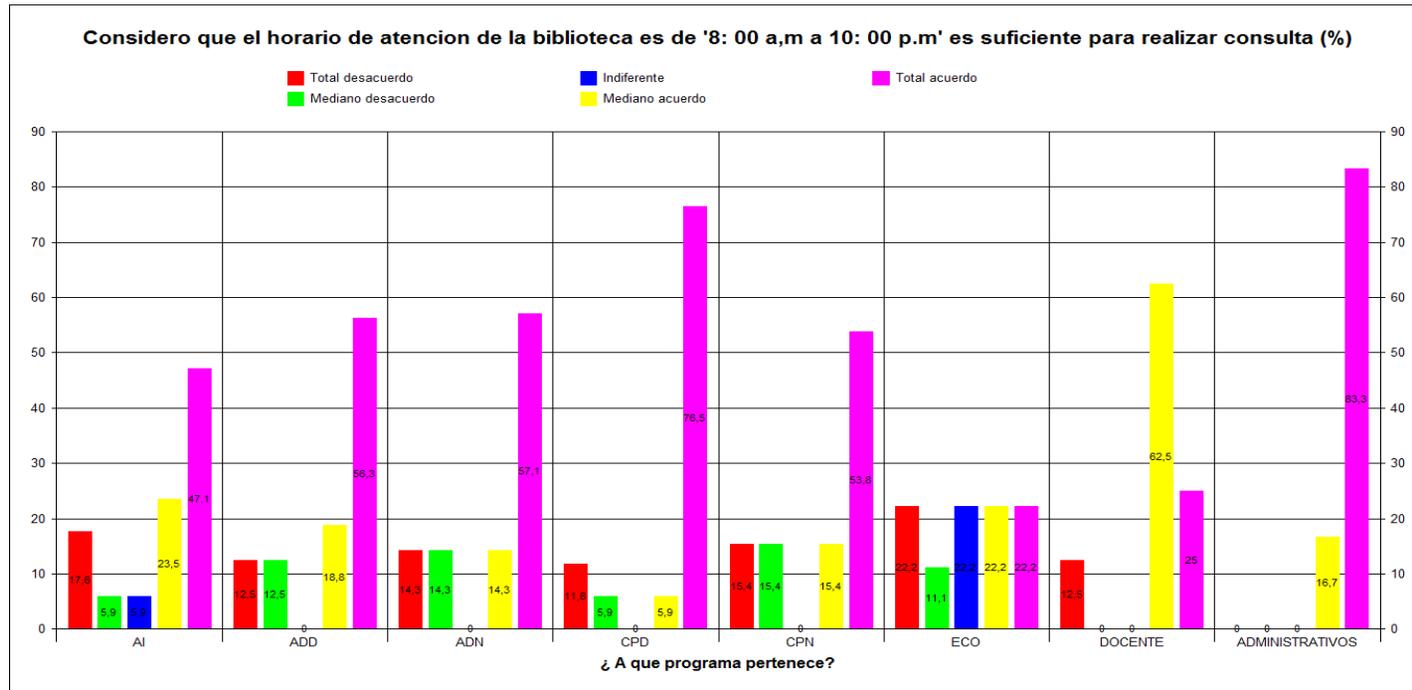
Filas: 28. Considero que el horario de atención de la biblioteca es de '8: 00 a,m a 10: 00 p.m' es suficiente para realizar consulta
 Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

horarioa	Frec %		programa																	
			TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
			Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuer	14	14,00	3	17,65	2	12,50	2	14,29	2	11,76	2	15,38	2	22,22	1	12,50	0	0,00		
2 Mediano desacu	9	9,00	1	5,88	2	12,50	2	14,29	1	5,88	2	15,38	1	11,11	0	0,00	0	0,00		
3 Indiferente	3	3,00	1	5,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	22,22	0	0,00	0	0,00		
4 Mediano acuerd	20	20,00	4	23,53	3	18,75	2	14,29	1	5,88	2	15,38	2	22,22	5	62,50	1	16,67		
5 Total acuerdo	54	54,00	8	47,06	9	56,25	8	57,14	13	76,47	7	53,85	2	22,22	2	25,00	5	83,33		
TOTAL	100	(100)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)		

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 33,3696 (p = 0,2224)

Fuente: Encuesta

Grafica No.04 Horario de servicio y atención del Centro de información y documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar



4.1 Servicio de préstamo

Para hacer posible la plena disponibilidad de los documentos y su acceso efectivo por parte de los usuarios, la biblioteca ofrece diversos tipos de préstamos con el objetivo de brindar información que le permita a los usuarios realizar consultas, compromisos académicos e investigativos.

El servicio de préstamo de la biblioteca se encuentra determinado de la siguiente forma:

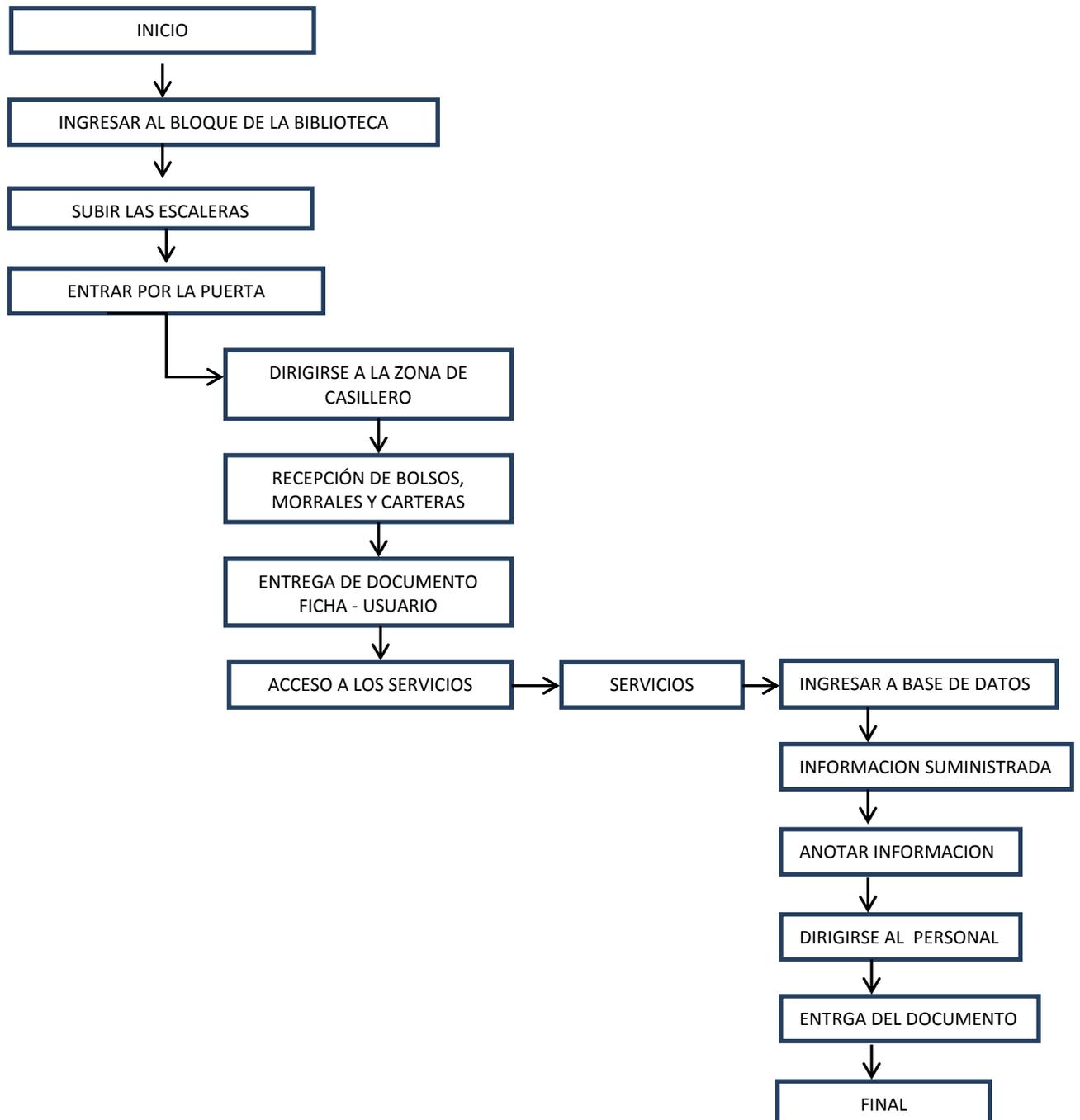
1. Los usuarios tienen que ingresar a la base de datos para ubicar el libro que solicitan.
2. La base de datos le suministra la información por nombre, tema o editorial.
3. Luego los usuarios tienen que anotar el número de adquisición del texto para dirigirse al personal de atención para que realice la búsqueda.
4. Si el texto se encuentra disponible, el funcionario le entrega lo solicitado.
5. El usuario tiene que dejar el carnet de identificación.
6. Cuando el usuario devuelve el texto, inmediatamente se le entrega el documento de identificación. (Ver foto 11 y Figura No.06)

Foto No.11: Bases de datos de la Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: *Ibíd.*

Figura No. 06: Flujograma de la accesibilidad de los servicio de préstamo y consulta del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Cada usuario con su carnet de identificación de la institución, puede acceder al préstamo de un texto; solo pueden adquirir un libro/ documento de cada área, y el total de textos que puede acceder en un día es tres por usuario. El préstamo del libro pueden ser interno o externo.

- ❖ Préstamo interno: Se refiere cuando los usuarios realizan una búsqueda rápida en las instalaciones de la biblioteca para así devolver el texto.
- ❖ Préstamo externo: Se refiere cuando los usuarios solicitan prestar el texto para sacarlo de las instalaciones.

Los usuarios pueden acceder al préstamo de todo tipo de textos: tesis, revistas y libros relacionados con la carrera que estudian o desarrollan.

El 94.85% de los usuarios dice solicitar, libros relacionados con la actividad a desarrollar, el 5.45% restante dice solicitar revistas.

Los diferentes tipos de usuarios prestan los libros y/ o documentos relacionados con el área que desarrollan. Para los estudiantes de Contaduría Pública nocturna, Economía, Administración Industrial y docentes el 100% de los encuestados prefieren esta alternativa ya que les permite cumplir con las actividades que son asignadas por los tutores. Para el caso de los docentes se apoyan en los textos relacionados con el área que desarrollan para la asignación de actividades, micro currículos y/o investigaciones.

Es importante señalar que estos usuarios no prestan revistas en la hemeroteca, es decir la frecuencia de acceso a las revistas es nula ya que prefieren la alternativa anterior. Sin embargo los estudiantes del programa de Administración de Empresas de las dos jornadas (22.92%), Contaduría Pública diurna (5.88%) y personal administrativo (16.67%) realizan préstamo de revistas para complementar las investigaciones o actividades asignadas.

Al mirar el tipo de préstamo en función de los programas al cuales pertenecen los usuarios se confirman lo anotado a nivel general (Ver tabla No 25) y se ratifica con la prueba J^2 que muestra que no hay diferencias significativas entre los usuarios de los diferentes programas al préstamo de los diferentes tipos de libros, revistas y / o documentos ya que $p > 5\%$.

Tabla No.25: Tipo de textos que prestan los usuarios del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 13. ¿Qué tipo de textos presta en la biblioteca?

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

tipopres	TOTAL MUESTRA		programa															
			AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	
1 Libros relacionados con la c	92	94,85	16	100,00	15	93,75	10	83,33	16	94,12	13	100,00	9	100,00	8	100,00	5	83,33
2 Revistas	5	5,15	0	0,00	1	6,25	2	16,67	1	5,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	16,67
TOTAL	97	(97)	16	(16)	16	(16)	12	(12)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 21 grados de libertad = 7,4370 (p = 0,9971)

Fuente: Encuesta

El servicio de préstamo se relaciona con la reserva de libros; este es otro servicio que ofrece la biblioteca. Por medio de este los usuarios pueden solicitar con anticipación la disponibilidad de un texto; por lo general los usuarios que más hace uso de este servicio son los estudiantes, debido que la biblioteca no cuenta con muchos ejemplares de ediciones, por consiguiente se hace necesario realizar una especie de monopolio; es decir un libro es utilizado por un mismo grupo de estudiantes.

Por otra parte, también se presenta el préstamo interbibliotecario, que se refiere al préstamo de libros entre bibliotecas, es decir, un texto que no se encuentre en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar y un usuario lo requiera, el bibliotecólogo(a) de la Institución- (Coordinadora) puede solicitar el préstamo del texto a otra institución.

Este tipo de préstamos se realizan en la Universidad Tecnológica de Bolívar; para poder acceder al texto, la coordinadora de la biblioteca debe enviar un formulario diligenciado con los requerimientos del texto y la información personal del usuario que requiere el documento. Debidamente entregado el formato el usuario puede acceder al texto, con las condiciones que establezca la institución facilitadora.

La frecuencia de préstamo es un indicador de la actividad de la lectura de los usuarios de cada programa en la biblioteca. En la tabla se observa que los usuarios del programa de Economía (31.00%) son los que más acceden a solicitar préstamos de libros, seguido los usuarios del programa de Administración Industrial (17.00%), Contaduría Pública diurna (16.00%) y Administración de Empresas diurna (13.00%). Por último se encuentran los programas de la jornada nocturna: Administración de Empresas y Contaduría Pública; el préstamo de libros de estos programas son inferiores a diferencias de los otros programas; esto se explica por poca disponibilidad de tiempo, horario y diferentes compromisos que lo limitan acceder a este tipo de documento; este tipo de usuarios prefieren acceder a la biblioteca virtual, en las páginas web, bases de datos y /o revistas electrónicas. (Ver tabla No.26)

Tabla No.26: Porcentaje de frecuencia de uso del servicio de préstamo de libros en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

Código	Programa	Numero de préstamo	%
44	Administración de Empresas Diurna	1199	0,136280973
24	Administración de Empresas Nocturna	746	0,084791998
50	Contaduría Pública Diurna	1438	0,163446238
45	Contaduría Pública Nocturna	1091	0,124005456
43	Economía	2806	0,318936122
49	Administración Industrial	1518	0,172539213
Total		8798	1

Fuente: Información suministrada por entrevista a la bibliotecóloga del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

Para garantizar el buen préstamo y consulta de los libros, la biblioteca estableció una política, que consiste en que los usuarios tienen tres días para utilizar y consultar el documento. Sin embargo para los diferentes usuarios que asisten a la biblioteca, consideran que este término no es suficiente para realizar las actividades académicas y/ o consulta. Por ende la calificación dada en la anterior afirmación en el grado desacuerdo / acuerdo tanto a nivel general, como a nivel de cada programa, a los sumos fue de 2.98, la calificación más baja fue dada por los usuarios de Contaduría Pública nocturna (2.38) y diurna (2.70). En cuanto los docentes y administrativos la calificación es igualmente baja ya que se encontró por debajo de tres (03). Al observar la calificación media, luego de aplicar la prueba F de Snedecorn existen diferencias significativas respecto al término que establece la biblioteca para el préstamo de libros y/o documentos para realizar consultas ya que $p > 5$. Lo que indica que el comportamiento es similar en la calificación dada y para los usuarios es de vital importancia que la biblioteca mejore dichas condiciones y/ o políticas.

En cuanto al número de días del libro / documento en poder del usuario; los estudiantes que pertenecen a la jornada diurna, básicamente la calificación dada se encuentra por encima de tres (03) pero por debajo de cuatro (04). En cambio los que estudian en la jornada nocturna y docentes calificaron por debajo de tres (03) es decir por su poca disponibilidad necesitan tener en su poder el libro/ documento en más días. Del mismo modo al aplicar la prueba F de Snedecorn respecto al término de días para el préstamo de libros/ documentos existen diferencias significativas ya que $p < 5$. (Ver tabla No.27)

Tabla No. 27: Prueba de Snedecor del termino de préstamo de libros/ documentos en el Centro de Información y documentación – Biblioteca Sede Piedra de Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS											
=====											
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa									F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS		
34 entres	Med = 3,2424 N = 99	3,6471 17	3,6250 16	3,6429 14	3,0000 17	2,9167 12	2,4444 9	2,3750 8	3,8333 6	F(7,91) = 2,0535 (p = 0,0596)	
36 terminot	Med = 2,9898 N = 98	3,3750 16	3,1875 14	3,5714 17	2,7059 13	2,3846 9	3,1111 7	2,2857 6	2,8333	F(7,90) = 1,2627 (p = 0,2778)	

Fuente: Encuesta

La biblioteca establece una fecha de devolución del libro y/o documento, si este no es devuelto en la fecha estipulada, los usuarios deben cancelar una multa por un valor de \$ 1.700.

Los libros de la *colección general y de literatura*, no devueltos en la fecha señalada, se sanciona con la suspensión del servicio por un tiempo igual al de la mora, además se causa una multa diaria por mora en cada libro, a partir del siguiente día de la fecha de vencimiento, descontando días festivos y domingos (horas no laborales), de acuerdo con la cuota vigente.

El material de la *colección de reserva o consulta* que no sea devuelto en la fecha y hora señaladas causa una multa por hora de retraso.

La sanción económica es equivalente a 0.003% (punto cero cero tres por ciento) del salario mínimo legal mensual vigente el cual debe ser consignado en la Sección de Tesorería y Pagaduría de la Universidad de Cartagena claustro de San Agustín o en la caja de la Facultad de Odontología en Zaragocilla, con destino al Fondo de Biblioteca (Conmutación Bibliográfica).

En caso de pérdida de cualquier tipo de material, el usuario debe ajustarse a las siguientes obligaciones y condiciones:

- ❖ Notificar la pérdida del material a la Sección de Circulación y Préstamo o Hemeroteca y reponerlo en un plazo máximo de quince días, con otro ejemplar igual al perdido o la última edición del mismo, disponible en el mercado.
- ❖ Si el usuario pierde un material cuya edición ésta agotada, tendrá que reponerlo con otra del mismo tema o valor que le asignará la Dirección de la Biblioteca.
- ❖ En los casos en que el usuario devuelva el material en mal estado (subrayado, mutilado, manchado, roto, entre otros) debe cubrir el costo por la restauración o reposición del mismo.

El pago de multas por el préstamo de libros/ documentos es inherente en toda biblioteca, ya que los usuarios prefieren tener en su poder los libros debido a la falta material bibliográfico. Pese a eso el 77.65% de los diferentes usuarios de la biblioteca (estudiantes docente- administrativo) cancelan multas por la falta material bibliográfico o por olvido, esto se explica que no tiene presente la fecha de vencimiento de la entrega del libro para renovarlo o entregarlo definitivamente; sin embargo un 8.16% de los usuarios también cancelan multas por desconocimiento de la norma, esto ocurre para algunos programas de la Facultad de Ciencias Económicas como Administración de Empresas nocturna (16.67%) y Economía (28.57%) que corresponde a estudiantes de primer a tercer semestre, lo cual indica que están adaptándose a los procesos de la Institución, por consiguiente no cumplen en su totalidad con las normas que se dan en cada una de las dependencia que requieren de su uso.

Pese a que se presentan diferencias en la causas que genera el pago de multas de acuerdo con los usuarios dichas diferencias no son significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0.6638$ ((Ver tabla No. 28).

Tabla No.28: Motivos de cancelación de multas en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 15. ¿Cuáles han sido los motivos por las cuales han tenido que cancelar multas en la biblioteca?
 Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

sirespue	Frec %		Programa																	
			TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
			Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Desconocimiento de la norma	4	8,16	0	0,00	0	0,00	1	16,67	0	0,00	0	0,00	2	28,57	1	20,00	0	0,00		
2 Olvido	38	77,55	4	80,00	2	40,00	4	66,67	11	100,00	6	75,00	5	71,43	4	80,00	2	100,00		
4 Pereza	4	8,16	0	0,00	2	40,00	1	16,67	0	0,00	1	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
5 Negociación de la renovación	3	6,12	1	20,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00	1	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
TOTAL	49	(49)	5	(5)	5	(5)	6	(6)	11	(11)	8	(8)	7	(7)	5	(5)	2	(2)		

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 24,3334 (p = 0,6638)

Fuente: Encuesta

4.2 Servicio de Hemeroteca

El servicio de hemeroteca es uno de los más importantes en la biblioteca ya que a través de este, brindar información actualizada de todas las aéreas que se dan en los contextos de la sociedad.

El servicio de hemeroteca consiste en prestar revistas a los usuarios con el fin de brindar información diferente a los textos. En la hemeroteca se encuentran revistas relacionadas con los diferentes programas que se encuentran en la Sede Piedra Bolívar como por ejemplo (mercado, administración, ingeniería, entre otros).

En este mismo servicio se ofrece los diferentes periódicos como el Universal y La República. Para que los usuarios puedan acceder a este tipo de documento tienen que dejar su carnet de identificación. Cabe señalar que por día solo hay un ejemplar de cada periódico.

A pesar de que la biblioteca cuenta con este servicio, la frecuencia del uso es baja ya que no existen revistas de interés y de las áreas que se desarrollan en la Facultad de Ciencias Económicas. Más del 50.00% de los usuarios encuestados no hacen uso de este servicio por inexistencias de revistas, que permitan obtener información actualizada.

Por otra parte el 22.22% de los encuestados no usan este servicio porque se encuentra cerrado, lo cual indica que si existe cierto interés por parte de los usuarios a hacer uso de este servicio. Sin embargo en ocasiones el lugar no cuenta con el personal necesario que permita brindar la información adecuada.

En general cada grupo tiene diferencias de opinión, como se detalla a continuación: El 100% de los docentes y estudiantes de economía considera que no hacen uso del servicio de la hemeroteca por inexistencia de revistas del área de estudio o variedad. De igual forma los estudiantes Contaduría Pública nocturna (87.50%), Contaduría Pública diurna (90.91%), Administración de Empresas nocturna (72.72%), Administración de Empresas diurna (66.67%) y

Administración Industrial (64.29%) considera lo mismo. Sin embargo, algunos usuarios prefieren solicitar préstamo de revistas, pero el lugar se encuentra cerrado, lo cual limita el acceso de este tipo de documentos. El 35.71 % de los estudiantes de Administración Industrial y 20.00% de los administrativos encuestados considera que no acceden a este servicio ya que no se cuenta con el personal que lo oriente y lo motive hacer uso de los recursos bibliográficos (revistas).

Por otra parte es importante señalar, que los usuarios no tienen acceso en la base de datos para realizar la búsqueda de cualquiera revista por nombre, tema, número de adquisición, lo que limita el acceso e interés por la búsqueda, entre otros aspectos.

Pese a que se presentan diferencia de opinión en cada uno de los grupos con relación al uso del servicio de la hemeroteca, son significativas ya que al aplicar la prueba J^2 el valor de $p=0,0491$. (Ver tabla No.29)

Tabla No.29: Motivos de no usos del servicio hemeroteca en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA
 Filas: 22. ¿Si la respuesta anteriores No porque no consulta en la hemeroteca de la biblioteca?
 Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

		programa																	
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
si	no	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	El lugar se encuentra cerrado	14	22,22	5	35,71	3	33,33	3	27,27	1	9,09	1	12,50	0	0,00	0	0,00	1	20,00
2	No existen revistas en el área	33	52,38	9	64,29	5	55,56	4	36,36	4	36,36	3	37,50	4	100,00	0	0,00	4	80,00
3	No existe variedad de revistas	16	25,40	0	0,00	1	11,11	4	36,36	6	54,55	4	50,00	0	0,00	1	100,00	0	0,00
TOTAL		63	(63)	14	(14)	9	(9)	11	(11)	11	(11)	8	(8)	4	(4)	1	(1)	5	(5)

Ji cuadrado con 14 grados de libertad = 23,7481 (p = 0,0491)

Fuente: Encuesta

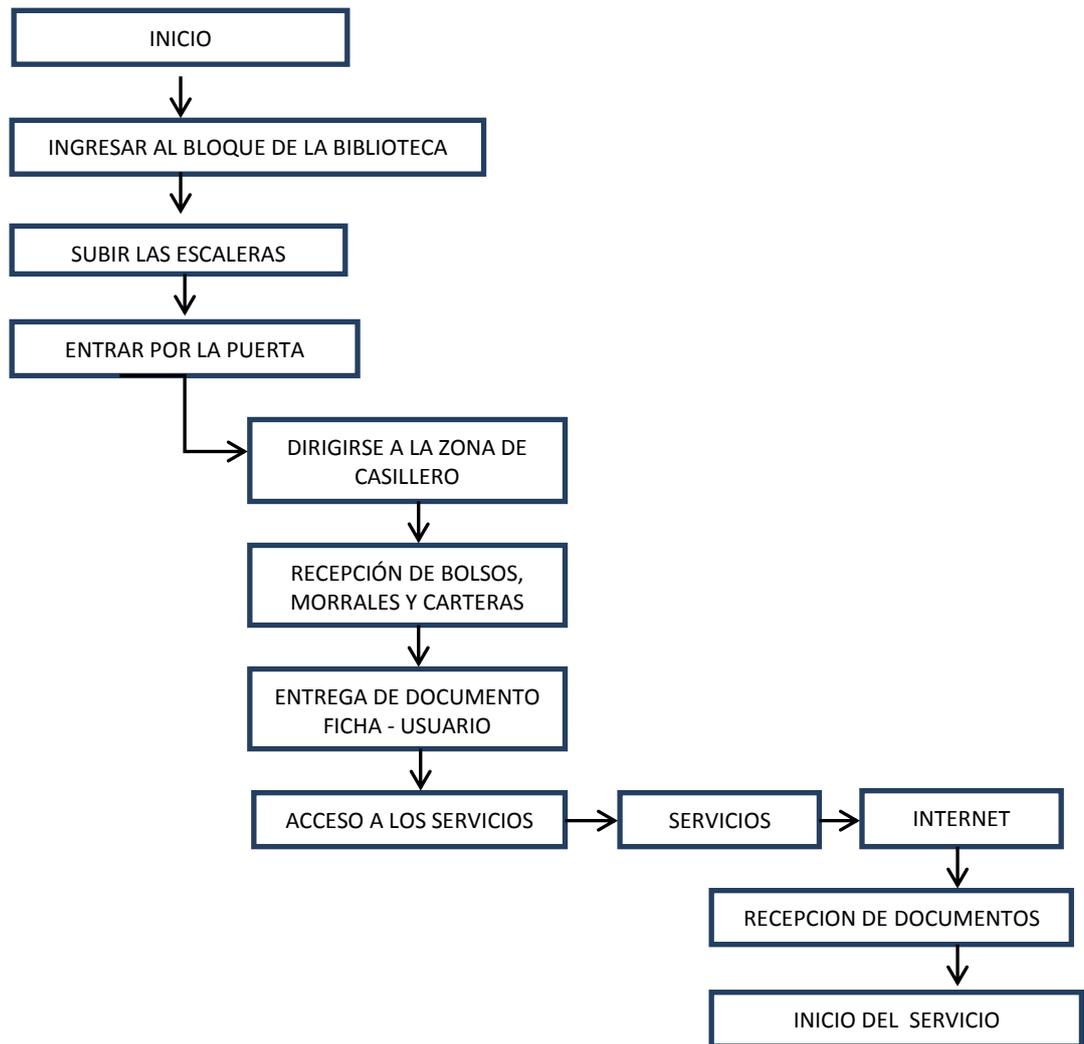
4.3 Servicio de Internet

El Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar presta este servicio en las sala de internet; esta sala cuenta con dieciocho equipos.

Para que los usuarios puedan acceder a este servicio tiene que realizar el siguiente procedimiento:

- 1. Ingresar a la biblioteca**
- 2. Dejar sus pertenencias en la zona de casilleros**
- 3. Ingresar a la sala de internet**
- 4. Anotar los nombres, apellidos y código estudiantil (usuario – estudiante) en un registro de control (Ver Figura No. 07)**

Figura No. 07: Flujo grama de la accesibilidad del servicio de internet del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Todos los usuarios pueden acceder a este servicio, para poder hacer uso de este deben diligenciar la información (nombre-apellido- número de identificación) en un formato que indica la hora de inicio y finalización. Cada usuario tiene una hora disponible para requerir de dicho servicio. En este tiempo los usuarios pueden acceder a toda la información que se encuentran en la web y bases de datos.

Para garantizar que los usuarios utilizan este servicio para fines netamente académicos la Institución limita el ingreso a las diferentes páginas web como: Facebook, Hotmail, yahoo y youtube.

Por otra parte la biblioteca cuenta con internet inalámbrico para que los usuarios que tienen equipos portátiles puedan acceder a este, sin ningún tipo de inconvenientes.

No obstante a lo anterior el 44.79 % de los usuarios que asisten a la biblioteca, considera que el acceso remoto es el adecuado. Sin embargo el 55.21% restante, se encuentra en total desacuerdo con la anterior afirmación, esto se explica, ya que en algunas ocasiones quieren acceder y no pueden ingresar a las páginas web y base de datos por la poca rapidez de conexión de la red disponible en la Sede PiedraBolívar.

Al mirar este comportamiento en función de cada uno de los programas que pertenece los usuarios. Se puede observar que los estudiantes del programa de Economía (55.55%) y Administración de Empresas diurna (75.00%) considera que el acceso internet que se encuentran en la biblioteca les permite realizar todo tipo de consultas en las diferentes páginas web, bases de datos, libros y revistas digitales.

En cambio para los estudiantes de Administración Industrial (46.67%) y Contaduría Pública nocturna (61.53%) considera que el acceso, no es el adecuado ya que presentan algunas dificultades para el ingreso inmediato a la biblioteca virtual. De igual modo el 25.00% de los docentes, tienen la misma percepción.

Es importante señalar que el 50.00 % de los administrativos son indiferente ante la anterior afirmación. El comportamiento descrito anteriormente muestra que no existen diferencias significativas entre los usuarios de los diferentes programas frente al acceso remoto a internet en la biblioteca ya que $p > 5$. (Ver tabla No.30)

Tabla No.30: Acceso remoto del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 52. Considero que el acceso remoto en la biblioteca es lo suficientemente rapido

Columnas: 62. ¿ Aque programa pertenece?

remoto	TOTAL MUESTRA		programa															
	Frec	%	AI	ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS		
			Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuerdo	11	11,00	1	5,88	2	12,50	0	0,00	1	5,88	2	15,38	2	22,22	2	25,00	1	16,67
2 Mediano desacuerdo	26	26,00	8	47,06	3	18,75	2	14,29	3	17,65	6	46,15	2	22,22	0	0,00	2	33,33
3 Indiferente	18	18,00	2	11,76	3	18,75	1	7,14	5	29,41	1	7,69	3	33,33	0	0,00	3	50,00
4 Mediano acuerdo	33	33,00	5	29,41	4	25,00	8	57,14	6	35,29	4	30,77	2	22,22	4	50,00	0	0,00
5 Total acuerdo	12	12,00	1	5,88	4	25,00	3	21,43	2	11,76	0	0,00	0	0,00	2	25,00	0	0,00
TOTAL	100	(100)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 37,4599 (p = 0,1091)

Fuente: Encuesta

4.4 Servicio de Base de Datos

El servicio de bases de datos consiste en brindar información a través de la web, es lo que se conoce como **“bibliotecas virtuales”**. En esta biblioteca los usuarios pueden acceder a información y/ o colecciones digitales.

Estas bases de datos son suministradas por unos proveedores; estos las ofrecen a las distintas universidades. Sin embargo estas son creadas de acuerdo a las necesidades de cada Institución. Es decir cada bibliotecólogo, tienen la facultad de elegir y establecer los parámetros de cada base de datos.

La biblioteca a través de diferentes estrategias de mercadeo, busca que los usuarios utilicen este servicio de manera constante; por lo tanto coloca en la página de la Universidad de Cartagena y en el boletín informativo noticias de adquisición de nuevas bases de datos. (Ver figura No. 08)

Figura No 08: Ventana Latente en la página web de las Bases de Datos del Centro de Información y Documentación



Los diferentes usuarios pueden acceder a estas bases de datos, pero es importante señalar que estas se clasifican de la siguiente forma:

- ❖ Bases de Datos con Acceso remoto
- ❖ Bases de Datos de No acceso remoto

Las bases de datos con acceso remoto son aquellas que los usuarios como estudiantes, docente y administrativos tienen que ingresar con el número de cedula sin espacios, en el caso de los estudiantes es el número o código estudiantil sin espacios.

Para poder ingresar es necesario establecer una contraseña o password, la cual es el primer apellido del usuario en mayúscula sostenida, sin tildes y la letra Ñ es válida. Si el apellido del usuario es compuesto, es importante anotarlo sin espacios.

Ejemplo:

USUARIO: 98763785675

CONTRASEÑA: DELATORRE

NOMBRE DE USUARIO

(Número de Carné a estudiantes, Cédula para docentes, administrativos y egresados)

45450628

CONTRASEÑA

Cambiar: (Primer Apellido en letras MAYÚSCULAS)

En la página de la Universidad de Cartagena en el icono de la biblioteca se encuentran el instructivo para poder hacer uso de las bases de datos. (Ver Información).

Es importante señalar que con los usuarios pueden acceder dentro y fuera del Campus Universitario.

Con tu cuenta personal o login puedes consultar dentro y fuera del campus universitario las bases de datos virtuales suscrito en tu universidad

En la actualidad los estudiantes, docentes, egresados y funcionarios, podrán consultar todas las bases de datos suscritas con su CUENTA PERSONAL o LOGIN, con sólo anotar el código estudiantil y/o el número de cédula según su especialidad y su apellido inicial en mayúsculas.

CREACIÓN DE CUENTA PERSONAL: Nuestro método de validación ha cambiado: A partir de ahora, tanto estudiantes como docentes, egresados y funcionarios tendrán como usuario su número de cédula, sin espacios (en el caso de estudiantes es el código de su carné) y el password es su primer apellido en mayúscula sostenida (Sin tildes ni espacios, la Ñ sí es válida).

Ejemplo:

1123876098 (código estudiantil y/o cédula = Usuario)

ZUÑIGA (Primer apellido, en mayúscula todo = Contraseña)

NOMBRE DE USUARIO

(Código si es estudiante, Cédula si es docente/funcionario/egresado)

CONTRASEÑA

(Primer apellido en mayúscula sostenida, sin tildes ni espacios)

Si su apellido es compuesto, escríbalo sin espacios.

Ej. DELAPEÑA

Entrar

Si tiene convenientes debe contactarnos en: biblioteca@unicartagena.edu.co (Anotar su nombre completo, programa o facultad, N° de carné y/o cédula de ciudadanía, N° de celular (no es indispensable).

Raquel Miranda Avendaño

Directora

CENTRO

DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Biblioteca Central "José Fernández de Madrid"

Centro, "Claustro San Agustín", Cra. 6

No. 36-100

Telefax: (5) 6600682

biblioteca@unicartagena.edu.co

Otras Sedes:

Ana Cristina De La Rosa

Sección Bases de Datos e Internet

Biblioteca Ciencias de la Salud

Campus de Zaragocilla

Telefax: (5) 6697778

Luz Marina Franco Posada

Biblioteca Ciencias Económicas,

Exactas e Ingenierías

Campus Piedra de Bolívar

Teléfono: (5) 66753031

Cartagena de Indias – Colombia

bibliotecapb@unicartagena.edu.co

Fuente: www.unicartagena.edu.co

Otras de las bases de datos son las de acceso no remoto, estas son aquellas que se pueden utilizar solamente en las instalaciones de la biblioteca. A través de una IP los proveedores suministran toda la información necesaria pero con restricciones. Es importante señalar que estas bases de datos son renovadas cada año, lo que indica que este servicio se encuentra relacionado con el tipo de contratación que realice con los proveedores. Por tal razón, es de vital importancia que los diferentes usuarios usen este servicio, ya que es muy costoso y la Universidad de Cartagena, deposita altas sumas de dinero para la adquisición.

Las bases de datos que ofrece el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, son de las áreas de la salud, química, ingeniería, humanas, sociales, económicas, ciencias exactas y naturales, derecho y ciencias políticas. Cada una de estas tiene unas características como se detalla a continuación:

BASES DE DATOS y REVISTAS VIRTUALES SUSCRITAS EN LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Tabla No. 31: Bases de Datos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

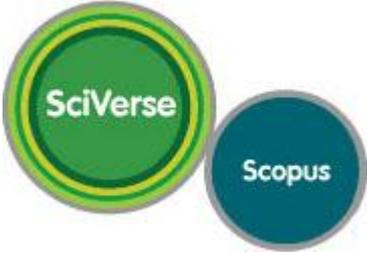
NOMBRE / PROVEEDOR	NOTAS
	<p>Contiene referencias bibliográficas y artículos en texto completo de las principales publicaciones de la American Chemical Society (ACS) desde el año 1879 hasta el presente. Las áreas que cubre son: aplicaciones químicas e ingeniería, biología molecular, bioquímica, biotecnología, química, orgánica y farmacéutica.</p>
	<p>La biblioteca de ASCE es una completa herramienta en línea para localizar artículos de interés en todas las disciplinas de ingeniería civil. Los trabajos publicados en sus revistas, ofrecen conceptos innovadores y tecnologías que representan las ideas más recientes sobre la planificación, diseño, construcción, mantenimiento y análisis de esta profesión. Sus contenidos se enfocan a la Aeroespacial, arquitectura costera, computación en ingeniería civil, construcción,</p>

	energía, ingeniería mecánica, ambiental, hidráulica, materiales, transporte y urbanismo.
 <p>Login: UNICARTAGENA Password: UNICARTAGENA</p>	Plataforma especializada en la Gestión del Conocimiento en Cuidados de Salud que tiene como misión proporcionar a profesionales e instituciones de cualquier ámbito (asistencial, docente, gestor o investigador) soluciones prácticas e innovadoras para la ayuda en la toma de decisiones fundamentadas en el conocimiento científico. Portal para enfermería.
	Portal hispanoamericano cuyo valor se centra en las ciencias humanas, jurídicas y sociales. Regístrese para tener acceso a alertas y opciones personalizadas.
	Nuevo! Metabuscador DiscoveryService de EBSCO para la Universidad de Cartagena.
	EBSCOhost es un servicio en línea que permite realizar búsquedas en diferentes bases de datos a través de una única interfaz de consulta. Contiene información científica sobre <u>medicina</u> , <u>enfermería</u> , <u>física</u> , <u>química</u> , <u>economía</u> , <u>educación</u> , <u>humanidades</u> y otros campos.
	Servicio electrónico de Elsevier, específico para el área de medicina y farmacología, que ofrece búsqueda a través de MEDLINE y EMBASE (versión electrónica de la Excerpta Médica), sin duplicación de registros.
	Brinda a los investigadores de casi todos los campos de la ingeniería, (eléctrica, química, civil, mecánica, e ingeniería en general) acceso a la literatura científica e información técnica que más necesitan, a través de la base de datos Compendex .
	Es una base de datos de enciclopedias y fuentes especializadas de referencia para investigaciones multidisciplinarias en educación, tales como gestión y tecnología educativa, teorías del aprendizaje, entre otras.

	<p>El e-OMT es una base de datos interactiva totalmente cruzada para búsquedas especializadas en turismo, que da acceso a un gran número de publicaciones de alta calidad, incluyendo libros, diarios, estadísticas en diferentes idiomas.</p>
	<p>Contiene información sobre recursos humanos, capacitación, desarrollo de personal, casos de empresas, compensación, desarrollo organizacional, gestión por competencias, información legal, noticias, red de conocimiento: aprendizaje organizacional, relaciones colectivas, sala de aprendizaje.</p>
 <p>Login: col031 Password: 922ZY46</p>	<p>HINARI: InterRed-Salud de Acceso a la Investigación es un Programa de Acceso a la Investigación en Salud, establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) junto a las mayores editoriales del mundo, que tiene como objetivo, ofrecer acceso al mayor número de revistas biomédicas, de salud y de otros temas en el campo de las ciencias sociales, de forma prácticamente gratuita, a instituciones públicas y privadas; instituciones académicas, gubernamentales y de investigación de países en vías de desarrollo.</p>
	<p>IEEE ComputerSociety Digital Library (CSDL), es la colección más completa de las publicaciones de esta sociedad profesional, líder en proveer información técnica y servicios en las áreas de la computación, informática y sistemas.</p>
	<p>Revista de Farmacología Clínica. Aparece mensual y publica manuscritos que contienen material original con énfasis en los siguientes temas: Ensayos clínicos, farmacoepidemiología, farmacovigilancia, farmacodinamia, disposición de drogas y farmacocinética, farmacogenética, y medicamentos biotecnológicos, Los informes de casos de reacciones adversas, son también de interés.</p>
	<p>Revista virtual que publica trabajos de investigación originales de las ciencias farmacéuticas con énfasis en la transformación química de los productos farmacéuticos, incluyendo la cristalización, liofilización, la estabilidad química de las drogas, la farmacocinética, la biofarmacia, farmacodinamia, la química de proteínas, péptidos y la</p>

	biotecnología.
	JSTOR es una base de datos en texto completo de revistas académicas, en las áreas de Ciencias biológicas, Salud, Economía, Finanzas, Historia, Filosofía, Ciencia Política, Estadística, Matemáticas, Literatura, Sociología, Educación, Estudios Asiáticos, Africanos y Latinoamericanos, Antropología, Religión, Música, Estudios Fílmicos, Artes. Contenido retrospectivo con publicaciones que datan desde finales del siglo XIX.
	Es una herramienta especializada para la gestión del comercio internacional, con información de países latinoamericanos, dirigida a importadores, exportadores, prestadores de servicios y diferentes actores relacionados con el sector. Incluye bases de datos, inteligencia de mercados, herramientas, novedades en normativa, reportes de comercio internacional con artículos prácticos sobre el sector y acceso a obras Legis de comercio exterior, entre otros.
	Es una herramienta de trabajo indispensable en la consulta de los textos oficiales de la Constitución, las Leyes expedidas por el Congreso de la República, los Decretos emitidos por el Gobierno Nacional, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado, Diarios Oficiales desde 1998. Incluye la Normatividad Andina por cuanto que ella hace parte de nuestro Derecho Interno.
	Texto completo de revistas y la serie <u>Clínicas de Norteamérica</u> , libros médicos, información sobre medicamentos, guías prácticas y educación del paciente.
	Ofrece acceso a una colección completa de códigos básicos, comercio exterior, derecho financiero, laboral, privado, público tributario y contable. Incluye la colección de legislación y jurisprudencia colombiana, minutas, modelos, entre otras obras. Publicaciones para consulta en línea: Revista Actualidad Laboral Y Seguridad Social, Revista Impuestos, Revista Internacional Derecho Penal Contemporáneo, Revista Legis De Contabilidad Y Auditoría.
	Mosby'sNursingSkills es un sistema de referencias en línea que contiene alrededor de 500 procedimientos con ilustraciones y videos de las

	principales referencias de Saunders y Mosby, pruebas interactivas con retroalimentación instantánea, fácil acceso a los recursos para el examen de conocimientos, sistema editado por Elsevier.
	Permite la consulta en línea del boletín normativo diario con información legal, tributaria y empresarial, en textos completos. Búsqueda en legislación y jurisprudencia, desde el año 1886, códigos, estatutos, regímenes. Estatuto de Rentas y Acuerdos Municipales. Diccionario jurídico y Básico de seguros. Minutas y modelos.
	Información especializada en ámbitos jurídicos, tributarios y financieros. Noticiero Jurídico Normativo Colombiano.
	Herramienta de referencia que permite a las enfermeras encontrar rápidamente la información clínica que necesitan para proporcionar el mejor cuidado del paciente.
	Ovid ofrece recursos científicos, técnicos y médicos, reconocidos y altamente citados, además ediciones electrónicas de libros esenciales en medicina y áreas relacionadas. También cuenta con una base de datos basada en la evidencia y una interactiva en 3D con láminas de anatomía humana para la práctica clínica, educación. Contenido de revistas y libros para: <ul style="list-style-type: none"> • odontología y la base de datos interactiva en 3D Primal PicturesDentistry • Medicina • Enfermería con la base de datos Nursing@Ovid Salud Pública con la base de datos <u>Global Health</u>
	Herramienta web-based diseñada para ayudar a los investigadores y profesionales en química (orgánica, inorgánica, organometálica) a transformar la síntesis de nuevos compuestos en un proceso simple y eficiente. Contiene patentes.
	Scirus es el metabuscador científico más amplio que ofrece Elsevier, rastrea en sitios del tipo .edu .org .ac.uk, .gov y algunos .com. Además rastrea todo tipo de archivos, repositorios o bibliotecas

	<p>digitales de libre acceso como Arxiv.org, Pubmed central, RePEc, y además otros portales científicos de acceso de pago como Lexis-Nexis o ScienceDirect. Utilizando la última tecnología en búsquedas, indexa en cerca de 450 millones de ítems científicos con enlaces rápidos a los últimos reportes, patentes, artículos revisados y contenidos de revistas que otros buscadores no hallan, incluyendo informaciones de páginas web.</p>
	<p>ScienceDirect, Scopus y el contenido web de Scirus quedaron integrados en una sola plataforma: SciVerse. ScienceDirect es una colección electrónica de textos completos de más de 1.900 revistas científicas de Elsevier, con más de 9 millones de artículos de ciencia, tecnología y medicina, representa aproximadamente un 30% de la producción científica mundial.</p>
	<p>Scopus es la mayor base de datos de resúmenes (Abstracts) y referencias bibliográficas de literatura científica revisada por pares, permitiendo una visión multidisciplinar de la ciencia e integra todas las fuentes relevantes para investigación básica, aplicada e innovación tecnológica a través de patentes, fuentes de Internet de contenido científico, revistas científicas de acceso abierto y actas de congresos. Es la única base de datos que reúne las herramientas adecuadas, como: perfil del autor, de la institución, rastreador de citas, índice H y analizador de revistas.</p>
	<p>Nueva! SpringerLink contiene libros electrónicos en matemáticas y química.</p>
	<p>Revistas Springerlink</p>

Fuente: www.unicartagena.edu.co

BASES DE DATOS VIRTUALES GRATUITAS O EN DEMOSTRACIÓN

Figura No.09: Bases de datos virtuales gratuitas o en demostración



Scientific Electronic Library Online



Fuente: www.unicartagena.edu.co

La institución ofrece este grupo de bases de datos para los diferentes usuarios de la biblioteca con el fin de que ellos obtengan toda la información que requiera, por tal razón para los usuarios de la Facultad de Ciencias Económicas; la biblioteca ofrece diferentes bases de datos que se relacionan con las áreas que se desarrollan en esa facultad.

Estas bases de datos ofrecen información de áreas contables, administrativas y económicas. Además áreas complementarias como jurídicas, comercio internacional y logística ect.

Para estas áreas se encuentran las siguientes:

Tabla No.32: Bases de Datos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar Facultad de Ciencias Económicas

Fuente: www.unicartagena.edu.co

A pesar de que el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar ofrece un portafolio de bases de datos para los diferentes usuarios, un 34.00% de los usuarios encuestados no conocen estas bases de datos, como se observa en los programas de Administración Industrial (47.06%), Contaduría Pública (47.06%) y Economía (33.33%), (Ver tabla No.33), esto se explica por los siguientes motivos:

- ❖ La falta de motivación por parte de los docentes hacia los estudiantes, para el uso de las bases de datos.
- ❖ La no implementación de estrategias de mercado, por parte de la biblioteca para el uso de la bases de datos.
- ❖ La inexistencia de cursos/ talleres para conocer y usar las bases de datos de manera constante.

De acuerdo a lo anterior, es de vital importancia que todos los usuarios conozcan y uso este tipo de herramientas, ya que le permite obtener información actualizada y completa.

Es importante señalar, como se mencionó anteriormente, la institución cancela altas sumas de dineros a los proveedores, para la adquisición de estas bases de datos, sin embargo existen usuarios que no la utilizan. Por consiguiente se hace necesario establecer estrategias y pautas que les permitan a los usuarios acceder, de tal forma que este servicio se convierta en un pilar para la biblioteca.

Por otra parte, la biblioteca juega un papel primordial en las instituciones educativa, ya que esta brindar los diferentes servicios que le permite a los usuarios adquirir todo el material bibliográfico y/ o documental de manera virtual o física. Este tipo de documentos forman e informan a los usuarios de todas las áreas. Sin embargo en un mundo tan competitivo como el nuestro las instituciones deben estar a la vanguardia de los tiempos, en ofrecer servicios innovadores y globalizados; para así satisfacer y superar las expectativas de los usuarios.

Por lo anterior, es importante que las bibliotecas cuenten con un material bibliográfico y bases de datos internacionales, para así obtener información global y en diferentes idiomas. Pese a la importancia que radica en estos documentos y bases de datos, en el Centro de Información y Documentación – Biblioteca Sede Piedra Bolívar, no cuenta con libros con información en otros idiomas y no existen bases de datos internacionales, lo que limita la consulta.

Para los diferentes usuarios del Centro de Información y Biblioteca- Sede Piedra Bolívar, el 53.00% (29.00% total acuerdo + 24.00% mediano acuerdo) de ellos consideran que la falta de este tipo de herramientas limita la consulta. Sin embargo un 29.00 % de los usuarios encuestados son indiferentes ante la anterior afirmación.

Para el 50.00% de los docentes este tipo de herramienta, es de gran importancia ya que permite adquirir conocimiento de manera global, de tal forma que el estudiantado puede realizar comparaciones, lo cual permite ampliar y enriquecer los conocimientos. De igual forma para los estudiantes de Administración Industrial (58.52%), Administración de Empresas diurna (62.50%), Administración de Empresa nocturna (50.00%), Contaduría Pública diurna (70.58%), consideran que la no existencia de este tipo de recursos limita la consulta y no pueden acceder a información diferente e internacional. Sin embargo para los administrativos (33.33%), estudiantes de los programas de Economía (33.33%) y Contaduría Pública nocturna (38.46%) son indiferentes con la anterior afirmación, esto se explica por la poca o nula frecuencia de uso que tienen este tipo de usuarios hacia este servicio; este tipo de comportamiento se ratifica con la prueba Ji^2 que muestra que no hay diferencias significativas entre los diferentes usuarios acerca del acceso remoto a internet en la biblioteca ya que $p > 5$. (Ver tabla 34)

Tabla No.33: Conocimiento de las bases de datos del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 16. ¿Conoce las bases de datos ofrecidos por la biblioteca?

Columnas: 62. ¿ Aque programa pertenece?

		programa																	
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
conbase	Frec	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	Si	66	66,00	9	52,94	11	68,75	11	78,57	9	52,94	9	69,23	6	66,67	8	100,00	3	50,00
2	No	34	34,00	8	47,06	5	31,25	3	21,43	8	47,06	4	30,77	3	33,33	0	0,00	3	50,00
TOTAL		100	(100)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 7 grados de libertad = 8,4917 (p = 0,2912)

Fuente: Encuesta

Tabla No.34: Inexistencias de Bases de Datos Internacionales del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 39. La no existencia de base de datos internacionales me limita la consulta

Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?

lanoexis	Frec	%	programa																	
			TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
			Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuerdo	8	8,00	0	0,00	1	6,25	2	14,29	0	0,00	3	23,08	1	11,11	1	12,50	0	0,00		
2 Mediano desacuerdo	10	10,00	1	5,88	1	6,25	0	0,00	2	11,76	2	15,38	1	11,11	2	25,00	1	16,67		
3 Indiferente	29	29,00	6	35,29	4	25,00	5	35,71	3	17,65	5	38,46	3	33,33	0	0,00	3	50,00		
4 Mediano acuerdo	24	24,00	6	35,29	5	31,25	3	21,43	2	11,76	2	15,38	3	33,33	1	12,50	2	33,33		
5 Total acuerdo	29	29,00	4	23,53	5	31,25	4	28,57	10	58,82	1	7,69	1	11,11	4	50,00	0	0,00		
TOTAL	100	(100)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)		

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 32,5079 (p = 0,2543)

Fuente: Encuesta

4.5 Capacitación

El servicio de capacitación, consisten en orientar a los diferentes usuarios en el buen uso de los servicios, instalaciones y bases de datos. Este servicio es ofrecido a los estudiantes de primer nivel, con el fin de que conozcan todos los servicios y personal de la biblioteca. Este tipo de capacitaciones se realizan de manera semestral y son dirigidas por la bibliotecóloga y brindadas por el personal de servicio y atención al público. Cualquier usuario que desee acceder a estas capacitaciones, tienen que realizar la solicitud de manera formal, por medio de un oficio, con su objetivo.

Por otra parte en la biblioteca, no realizan talleres, cursos especiales que orienten a los usuarios al buen uso y aprovechamiento de la información suministrada por las bases de datos. (Ver figura No. 10)

Figura 10: Servicio de Capacitación- Centro de Información y Documentación Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: www.unicartagena.edu.co

4.6 Material Bibliográfico Documental

Uno de los activos más importantes de una biblioteca son los libros, textos y revistas ya que esto le permite, brindar los servicios de préstamo y consulta. Una biblioteca sin libros y/ o documentos no tiene esencia, sin estos no puede tener un buen funcionamiento.

Actualmente el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar cuenta con el siguiente material bibliográfico y/ o documental. (Ver tabla No. 35)

Tabla No. 35: Cantidad de libros por área en el Centro de Información y Documentación. Biblioteca Sede Piedra Bolívar

AREAS DEL CONOCIMIENTO	
Obras generales	764
Filosofía y Psicología	67
Religión- Teología	11
Ciencias Sociales- Ciencias Políticas	2972
Lenguaje y Lingüística	6
Ciencia Puras (Matemáticas)	2010
Ciencias Aplicadas: Ingenierías	5807
Bellas artes, Deportes	104
Literaturas	20
Geografía e Historia	25
Diccionarios y Enciclopedias	9
Tesis	6452
Proyectos de investigación- Ascenso	891
TOTAL	19138

Fuente: Información suministrada por la Dirección del Centro de información y Documentación

Estos se encuentran ubicados en las estanterías y solamente el personal de servicio y atención al público tiene acceso; es decir los usuarios tienen que recurrir a estas personas para poder adquirir un texto. Pese a esta situación, para los diferentes usuarios, considera que la biblioteca al no tener una colección abierta, limita la búsqueda y consulta de un texto. Además esto genera una inconformidad por parte de los usuarios, ya que no conocen la ubicación, número de ejemplares por libros, entre otros aspectos.

Por otra parte, esta metodología que aplica la biblioteca en el acceso al material bibliográfico genera varias ventajas y desventajas (Sánchez, Toro, & Saúl, 1991):

Ventajas:

- ❖ Se protegen los documentos contra el hurto y mutilación
- ❖ Se llevan mejores controles internos de uso de la información
- ❖ Se mantienen organizadas las colecciones
- ❖ Agiliza la ubicación de la obra requerida
- ❖ Permite el desarrollo intelectual por parte del que pasa los libros o atiende a los usuarios
- ❖ Permite ver con mayor facilidad los vacíos de las colecciones para mejor apropiación y distribución del presupuesto.
- ❖ Se controla la dispersión de las colecciones generales por las otras salas.

Desventajas:

- ❖ La no utilización de libros que se encuentran en las estanterías.
- ❖ Poco conocimiento que tienen los usuarios de la colección de la biblioteca.
- ❖ El lector no siempre elige la mejor obra en los estantes.
- ❖ Exige mayor personal en la biblioteca para que busquen en los estantes los libros solicitados.
- ❖ El usuario se retira algunas veces insatisfecho debido a que la obra solicitada no llena sus expectativas.
- ❖ Conduce, en cierta medida a un desorden en la lectura.

Son más las ventajas que se generan cuando una biblioteca, tiene una colección de libros cerradas, sin embargo para los diferentes usuarios considera que la no colección abierta limita la consulta y familiarización de los libros. Como lo confirma el 69.69% (40.40 total acuerdo+ 29.29 mediano acuerdo) de los usuarios encuestados. El 30.31 % de los usuarios restantes se encuentran satisfechos con la metodología aplicada actualmente.

Si se observa este comportamiento en función de los programas se presenta diferencia de opinión entre grupos. Para los estudiantes de Administración de Empresas diurna (81.25%) y Economía (77.77%), considera que esta metodología que utiliza la biblioteca no es la adecuada, ya que los usuarios se sientan insatisfechos, por la búsqueda que realizan los funcionarios. Además esto genera una inseguridad y prefieren tener contacto directo con los libros a la hora de la búsqueda. De igual modo para los docentes (85.71%) y administrativos (83.33%) están de acuerdo con la anterior afirmación. Por el contrario para los estudiantes de Administración Industrial (23,53%) considera que esa metodología es la adecuada, ya que la ayuda y orientación que brinda el personal de atención le permite obtener la documentación que solicita. Aunque se presentan ciertas diferencias en cuanto a la percepción que se tiene sobre la metodología aplicada en la colección de libros en la biblioteca, la prueba Ji^2 muestra que dichas diferencias no son significativas ya que $p > 5$. (Ver tabla No.36)

Al aplicar la prueba F de Snedecor, en la tabla No. 37, se observa, que la calificación media en general se encuentra por encima de tres al igual que la calificación individual de los programas de Administración Industrial (3.47) Administración de Empresas nocturna (3.64) , Contaduría Pública diurna(3.94) y Contaduría pública nocturna(3.69), lo que indica que las calificaciones dadas son similares ya que > 5 . Además son bajas, dando como resultado la no satisfacción de la metodología utilizada por la biblioteca para la búsqueda y obtención de libros.

Tabla No.36: Metodología del acceso al material bibliográfico del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA

=====

Filas: 30. La no colección abierta de la biblioteca me limita la búsqueda de los libros

Columnas: 62. ¿ Aque programa pertenece?

		programa																	
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
lanocole	Frec %	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Total desacuerdo		7	7,00	4	23,53	0	0,00	1	7,14	0	0,00	1	7,69	0	0,00	1	12,50	0	0,00
2 Mediano acuerdo		8	8,00	0	0,00	1	6,25	2	14,29	1	5,88	3	23,08	1	11,11	0	0,00	0	0,00
3 Indiferente		15	15,00	2	11,76	2	12,50	2	14,29	6	35,29	1	7,69	1	11,11	0	0,00	1	16,67
4 Mediano acuerdo		30	30,00	6	35,29	5	31,25	5	35,71	3	17,65	2	15,38	3	33,33	3	37,50	3	50,00
5 Total acuerdo		40	40,00	5	29,41	8	50,00	4	28,57	7	41,18	6	46,15	4	44,44	4	50,00	2	33,33
TOTAL		100	(100)	17	(17)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	9	(9)	8	(8)	6	(6)

Ji cuadrado con 28 grados de libertad = 28,9704 (p = 0,4140)

Fuente: Encuesta

Tabla No.37: Prueba de Snedecor de la Metodología del acceso al material bibliográfico del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
=====										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	
30 lanocoleMed =	3,8788	3,4706	4,2500	3,6429	3,9412	3,6923	4,1111	4,1429	4,1667	F(7,91) = 0,7210
N =	99	17	16	14	17	13	9	7	6	(p = 0,6610)

Fuente: Encuesta

Además de la metodología que establece la biblioteca para el acceso al material bibliográfico y documental, es importante señalar, uno de los aspectos primordiales de una biblioteca, es la bibliografía. Dentro de esta temática se estudia la cantidad de libros, ejemplares y actualización de ediciones.

Para que la bibliografía de una biblioteca se han actualizada es necesario que realice compras de libros y/o textos de manera constante. La Universidad de Cartagena a través de la Sección de Adquisición y Control de Bienes realiza la compra de textos a las diferentes editoriales; este pedido se realiza de acuerdo a las necesidades y demandas de los usuarios.

Por otra parte a la Institución, las diferentes universidades, editoriales y personales naturales realizan donaciones de libros, trabajos, revistas entre otros. Estos documentos que son donados se registran en el inventario de la biblioteca ya que son recursos importantes para la biblioteca que le permite prestar los servicios.

Pese a que se realizan compras y donaciones de textos, en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, existen falencias en la bibliografía como:

- ❖ Bibliografía desactualizadas
- ❖ Poca bibliografía especializada
- ❖ Poca referencia bibliográficas mencionados en los planes de estudio
- ❖ No hay existencia de libros de diferentes áreas complementarias.
- ❖ Las ediciones de los libros se encuentran desactualizadas.
- ❖ Existen pocos ejemplares de cada referencia
- ❖ No hay revistas actualizadas y de interés.

Debido a estas falencias, los diferentes usuarios de la biblioteca, prefieren acceder a la biblioteca virtual, visitar otras bibliotecas, realizar compra de libros en diferentes librerías o a través de páginas web.

CAPITULO 5. TALENTO HUMANO

El personal es un elemento esencial, un recurso básico para el correcto y eficaz funcionamiento de una biblioteca. Las bibliotecas deben contar con personal suficiente que posea la formación apropiada para ejercer sus funciones.

Los recursos humanos representan, por lo general, la proporción más elevada del presupuesto de una biblioteca y deberían ser considerados por ello uno de sus activos primordiales.

El personal que trabaja en las bibliotecas debe tener las siguientes cualidades y habilidades:

- ❖ Habilidad para la comunicación.
- ❖ Conocimiento de los recursos disponibles y de cómo acceder a ellos.
- ❖ Capacidad para comprender las necesidades de los usuarios.
- ❖ Respeto a los principios del servicio público.
- ❖ Habilidades para identificar los cambios y para organizar de manera flexible la gestión del servicio
- ❖ Aptitud para el trabajo en equipo
- ❖ Amplia formación cultural
- ❖ Disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo a las nuevas situaciones que se produzcan.
- ❖ Imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas

El Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar es una sucursal que depende de la Dirección del Centro de Información y Documentación – Biblioteca José Fernández Madrid, esta sucursal cuenta con un personal de servicio y atención al público y se encuentra coordinada por la bibliotecóloga Luz Marina Franco Posada quién realiza las siguientes funciones:

1. Coordinar y organizar general los servicios de la biblioteca y hemeroteca
2. Supervisar y coordinación del personal y estudiante en novación así como la asesoría, capacitación y entrenamiento en los procesos técnicos en los puesto de trabajo y automatización de la biblioteca.
3. Mejoramiento continuo de los procesos enfocados a la calidad de los servicios
4. Diseño e implementación de servicios especializados de información para usuarios
5. Evaluación estadística del uso e impacto de los fondos y servicios de información
6. Prestar referencia y asistencia bibliográfica a las unidades académicas.
7. Difundir la información, servicio de alerta y diseminación selectiva de la información cuando sea solicitado.
8. Asesoría en compra de productos y accesorios especiales para bibliotecas
9. Capacitación a usuarios sobre uso de la bibliotecas y bases de datos
10. Control de multas y paz y salvo
11. Cumplir con las normas y reglamentos de la Universidad de Cartagena
12. Todas las demás actividades que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de la labor contada.

5.1. Personal de servicio y atención al público del Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar

Bajo la dirección de la bibliotecóloga actual, se encuentra un personal que se encuentran distribuido de acuerdo a las jornadas de estudio. Cada persona realiza turnos de 08 horas, con el fin de cubrir el horario comprendido de 7: 00 a.m a 10: 00 p.m. (Ver tabla No.38)

Tabla No.38: Personal de servicio y atención al público del Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar

Apellido1	Apellido2	Nombres	Estudios	Cargo
BERTEL	MENDEZ	JAIMECARLOS	Técnico	AUXILIAR DE PROCESOS
ESPINOSA	ESPINOSA	EDGARDO	Educación continuada	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
MASTRASCUSA	MONSALVE	MARGARITA	Tecnología	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
MONTES	CUADRO	JORGELUIS	Profesional	AYUDANTE
OLARTE		JUAN CARLOS	Profesional	AUXILIAR DE PROCESOS
POSSO	TEJADA	DARLIN	Tecnología	TECNICO
SALAZAR	VALENZUELA	ALFONSO	Educación continuada	AUXILIAR DE PROCESOS
TORRES	ALJURE	DANIT	Tecnología	SECRETARIA

Fuente: Información suministrada por la División de Sistemas de la Universidad de Cartagena

Estas personas se encuentran contratadas por la Institución de manera de indefinida y definida.

5.2 Contratación indefinida

Son aquellos que se encuentran en la planta de la Universidad de Cartagena; todos están en carrera administrativa y ocupan cargos como Técnico, Auxiliar Administrativo y Secretaria.

5.2.1 Funciones de Auxiliar Administrativo

1. Realizar aquellas labores específicas propias de su cargo que se relacionen con las necesidades de la dependencia donde labora (biblioteca)
2. Mantener debidamente organizado el archivo de documentos de la oficina de manera tal que se facilite su consulta y búsqueda.
3. Colaborar en estudios que requiera su dependencia y que estén relacionados con su área específica.
4. Mantener reserva acerca de las comunicaciones e informaciones que se maneja en la dependencia
5. Velar por el adecuado uso y mantenimiento de materiales y equipos a su cargo.
6. Ser oportuno en la realización y entrega de los trabajos asignados.
7. Registrar y relacionar en cuadro y libros la información requerida en su dependencia.
8. Atender oportuna y amablemente a las personas que llegan a la oficina para solicitar información
9. Revisar la documentación interna y externa recibida, radicarla, seleccionarla, y remitirla a su destino para su tramitación.
10. Cumplir con las normas y reglamentos de la Universidad
11. Las demás que le sea que le sean asignadas, de acuerdo a la naturaleza del cargo.

5.2.2 Funciones de Técnico

1. Planear proyectos y/o programas administrativos basados en la aplicación de sus conocimientos técnicos y presentarlos al jefe de la dependencia para su aprobación.
2. Asistir al jefe en todos los procesos administrativos que se deriven de su actividad tecnológica.
3. Planear los cronogramas y actividades que se requieren para la realización de los eventos.
4. Agilizar los procedimientos administrativos que se deriven de las actividades que se realicen en la dependencia.
5. Cumplir con las normas y reglamentos de la Universidad.
6. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

5.2.3 Funciones de Secretaria

1. Elaborar las comunicaciones internas y externas que se generen como resultado de la actividad del Jefe de la dependencia, así como recibir y distribuir las comunicaciones.
2. Mantener debidamente organizado el archivo de documentos de la oficina, de manera tal que se facilite la consulta y búsqueda.
3. Elaborar pedidos cuando lo requiera la dependencia, al Almacén, adquisición y control de bienes, servicios generales y otras dependencia de la universidad.
4. Atender y efectuar llamadas telefónicas internas y externas, citar a reuniones, registrar cita y recordar compromisos al jefe inmediato o los funcionarios de la dependencia.
5. Organizar la oficina y velar porque los elementos de trabajos estén en orden y por la efectiva realización del aseo en la dependencia.
6. Mantener en reserva acerca de las comunicaciones e informaciones que se manejan en la dependencia.

7. Atender oportuna y amablemente a las personas que llegan a la oficina para solicitar información o que deseen entrevistarse con el jefe.
8. Revisar la correspondencia interna y externa recibida, radicarla, seleccionarla y remitirla a su destino para su tramitación.
9. Coordinar y velar porque se cumpla el trabajo encomendado al mensajero.
10. Cumplir con las normas y reglamentos de la Universidad.
11. Las demás que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza y el área de desempeño del cargo

5.3 Contratación definida

La vinculación de estas personas es por medio de un contrato escrito, el cual es renovado por el término de tres meses. Todos los que se encuentran en esta dependencia y están contratados de esta forma ocupan cargos de Auxiliar de Procesos.

Estas personas que se encuentran en el cargo de Auxiliar de procesos cumplen las siguientes funciones:

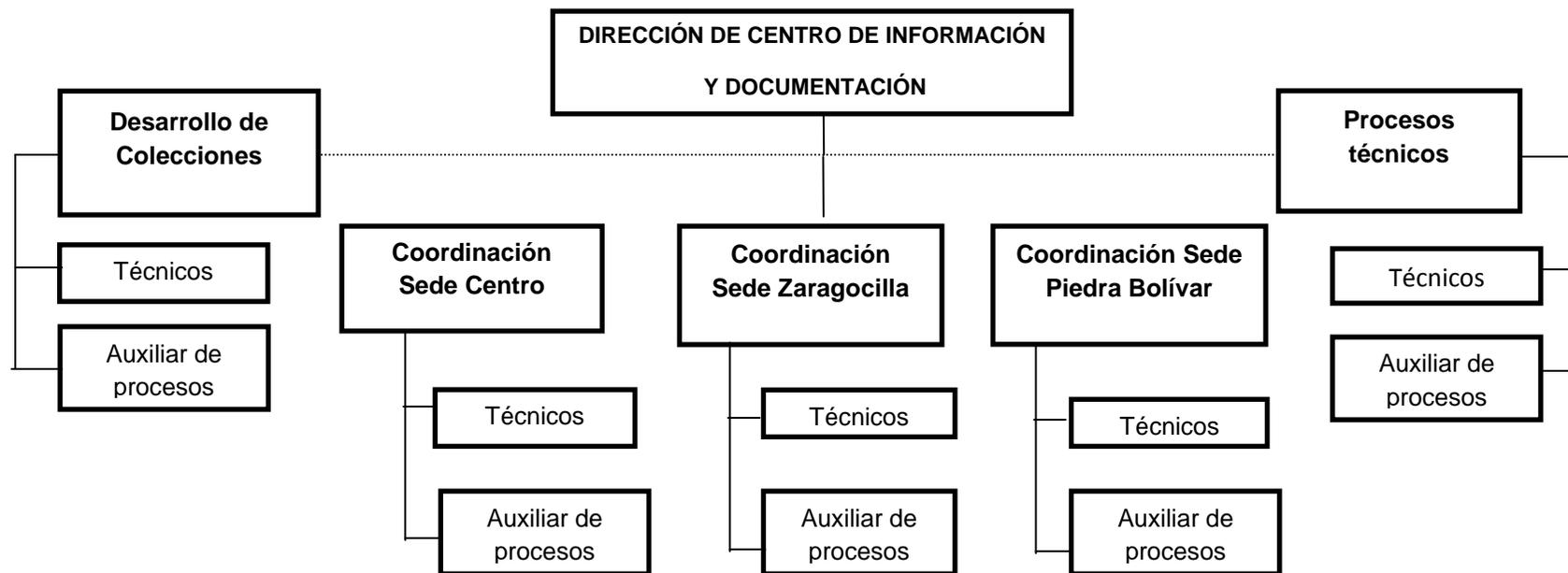
5.3.1 Funciones de Auxiliar de Procesos

1. Ofrecer, rápida, permanente y actualizada a la comunidad de usuarios en la búsqueda de la información facilitándole la consulta con las referencias bibliográficas mas recientes.
2. Atender en forma eficiente a la reserva de préstamo y devolución de libros y/o documentos previa presentación del carnet actualizado, anotando en el registro del usuario la asignatura topográfica, el No SCIB del libro y la fecha de vencimiento del préstamo.
3. Ubicación de los libros en los estantes diariamente de acuerdo con la numeración asignadas, por cada funcionario, elaboración de tarjetas de préstamo y atención a control de devolución de libros.
4. Anotación de los préstamos realizados en el registro de la estadística diaria.
5. Sacar los libros que requieran elaboración de rótulos y reparación para ser entregados en la sección de procesos técnicos.

6. Participar en el inventario y material bibliográfico de la biblioteca.
7. Vigilar que en la sala de lectura no se realicen actos de indisciplina, mala educación y toda conducta que perjudique los derechos ajenos dentro del edificio de la biblioteca
8. Cumplir con las normas y reglamento de la Universidad de Cartagena
9. Todas las demás actividades que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de la labor contratada.

5.4 ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION

Figura No: 11. Organigrama del Centro de Información y Documentación



5.5 Escala Salarial

El personal de servicio y atención al público de la biblioteca tienen una escala salarial de acuerdo a la contratación. Las personas que se encuentran en la planta administrativa de la Institución, se rigen a través de un acto administrativo que expide el rector de la Universidad de Cartagena. En este acto administrativo se establece el salario por el cargo y grado. Pero las personas que se encuentran contratadas de manera definida, los salarios son definidos de acuerdo a los criterios que establezcan el ordenador del gasto, es decir no hay una escala salarial para estas personas. Por lo general los ingresos equivalen a un salario mínimo legal vigente

5.6. Capacitación

Para que los empleados tengan habilidades de servicio al cliente, comunicación, trabajo en equipo, la Institución a través de la Sección de Selección y Capacitación de la División de Recursos Humanos, ofrece diferentes talleres, cursos y/ o diplomados con el fin de que adquieran destrezas que le permitan prestar un buen servicio.

Dentro de los cursos ofertados por la Sección de Selección y Capacitación se encuentran los siguientes:

- ❖ Clasificación y catalogación de libros
- ❖ Servicios Bibliotecarios
- ❖ Hemeroteca
- ❖ Desarrollo de colecciones
- ❖ Servicio al cliente
- ❖ Relaciones interpersonales
- ❖ Informática: Microsoft Word, excel y power point

Estas capacitaciones son programadas según el Plan Institucional de Capacitación de la Universidad de Cartagena de manera anual; de acuerdo a las necesidades de cada dependencia y preferencia de los usuarios administrativos.

Por otra parte la bibliotecóloga Raquel Miranda Avendaño y los coordinadores realizan capacitaciones de manera frecuente, ya que la rotación del personal es alta; por consiguiente es necesario capacitar al personal que ingresa a esta dependencia para que se desempeñe de la mejor manera cuando están prestando los diferentes servicios bibliotecarios.

Por otra parte la bibliotecóloga Luz Marina Franco Posada realiza reuniones de manera mensual con el fin de conocer las inquietudes, inconformidades y necesidades de los empleados. Este tipo de actividades se realiza para informar de manera detallada y oportuna a la Dirección del Centro de Información y Documentación, para así tomar las decisiones correctas y oportunas que permitan el buen funcionamiento de la biblioteca.

5.7 Evaluación de desempeño:

Cada una de las dependencias de la Institución, tiene un personal administrativo, para que se cumplan todos los objetivos, sin embargo estas personas son evaluadas de manera anual a través de una evaluación de desempeño dirigida por la División de Recursos Humanos y coordinada por la Sección de Selección y Capacitación con el fin de conocer y evaluar los rendimientos de trabajo. Para el Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar, la directora evalúa y califica el rendimiento de la coordinadora y subalternos. De igual modo realizan la evaluación multifacética de 360 grados, esta evaluación tiene como objetivo evaluar todos los actores que intervienen en el servicio:

JEFE: Evalúa al empleado

CLIENTE: Usuario que recibe el servicio y evalúa al funcionario

PAR: Persona que labora con el empleado y evalúa al compañero de trabajo

AUTOEVALUACION: El funcionario evalúa su rendimiento

Estas evaluaciones después de realizarlas, son enviadas a la dirección general de la biblioteca en la Sede San Agustín, para conocerla y realizar retroalimentación, para así tomar acciones de mejora continua. Luego de este procedimiento son enviadas a la Sección de Selección y Capacitación para ingresar a las hojas de vida y tomar las decisiones adecuadas que permitan el mejoramiento continuo en la Institución.

5.8 Comunicación entre usuarios y personal vinculada a la misma

La comunicación es un aspecto primordial en la sociedad, de esta forma los individuos esta informados de todos los acontecimientos que se dan en el entorno. En una biblioteca la comunicación es un aspecto primordial para el funcionamiento, en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar el personal de servicio y atención al público se comunican a través de cuatro estaciones de trabajos que se encuentra cubiertas de ventana de vidrios.

Por este medio los diferentes usuarios se comunican e interactúan con el personal administrativo. De esta forma los usuarios solicitan los textos y documentos que requieren para satisfacer sus necesidades. De igual forma el personal administrativo se comunica de manera oral para apoyarse en la búsqueda de los textos y/ o documentos que requieran los usuarios.

Otra forma de comunicación que se utiliza en la biblioteca es la escrita, por este medio, utilizan los diferentes boletines informativos que consisten en dar noticias de las últimas adquisiciones de libros, textos y bases de datos, eventos culturales, etc. Además utilizan instrumento como cartas escritas para dar a conocer los informes estadísticos y solicitudes de pedidos entre otros aspectos.

Por último el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar cuenta con una dirección de electrónica bibliotecapb@unicartagena.edu.co teléfono 6753031, por estos medios los diferentes usuarios pueden escribir y comunicarse de todo lo relacionado con la

biblioteca. La biblioteca recibe y envía información de todas las dependencias de la Institución y diferentes entidades como universidades, editoriales etc. Además los usuarios pueden enviar los comentarios, sugerencias inquietudes y/o recomendaciones a las siguientes direcciones electrónicas: biblioteca@unicartagena.edu.co- circulaciónbca@unicartagena.edu.co.

5.9 Comunicación entre usuarios y bibliotecólogo-funcionarios

En relación con la comunicación, entre el bibliotecólogo y usuarios, para orientación y apoyo para el uso de los servicio bibliotecarios, el 52.04% de los encuestados consideran que responden a todas sus necesidades, el otro 47.06% considera que responden parcialmente o en ocasiones no identifica las necesidades que presenta. Pese a esta situación para los diferentes grupos de la Facultad de Ciencias Económicas, tiene diferencias de opinión referente a la orientación del bibliotecólogo como se relaciona a continuación: los usuarios de los programas académicos de Administración Industrial (56.25%), Administración de Empresas (57.14%) Economía (50.00%) y personal docente (75.00%) y administrativo (100%), consideran que la coordinación responde oportunamente a las necesidades, inquietudes y /o recomendaciones que realizan con el fin de tener un mejoramiento continuo. Sin embargo también existen un gran número de usuarios como los estudiantes Contaduría Pública diurna (70.59%) y Administración Industrial (6.25%) que consideran que la dirección responden de manera parcial o mayores casos no identifica sus necesidades, ya que son usuarios que buscan procesos nuevos que les permita ir mas allá de las paredes.

La opinión dada en cada uno de los grupos es similar, por ende no se presentan diferencias significativa en relación a la comunicación entre bibliotecólogo y usuarios ya que <5.(Ver tabla No. 39) Sin embargo es necesario resaltar la importancia del bibliotecólogo en una biblioteca ya que este orienta, coordina y visiona las actividades que se deben realizar para generar valor agregado en los usuarios, por tal razón la comunicación es un

factor primordial, en donde las necesidad de los usuarios se deben responder de manera total, no se pueden presentar parcialidades, ni mucho menos la no identificación de necesidades.

Tabla No. 39: Relación bibliotecóloga- usuarios del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN CRUZADA																			
=====																			
Filas: 24. ¿Cuándo usted acude al bibliotecólogo este?																			
Columnas: 62. ¿A qué programa pertenece?																			
		programa																	
		TOTAL MUESTRA		AI		ADD		ADN		CPD		CPN		ECO		DOCENTE		ADMINISTRATIVOS	
acudebib	Frec %	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Responde a todas las necesidades		51	52,04	9	56,25	7	43,75	8	57,14	5	29,41	6	46,15	4	50,00	6	75,00	6	100,00
2 Responde parcialmente a todas las necesidades		45	45,92	6	37,50	9	56,25	6	42,86	12	70,59	7	53,85	3	37,50	2	25,00	0	0,00
3 No responde a las necesidades		1	1,02	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	12,50	0	0,00	0	0,00
4 No identifica a los (as) programas		1	1,02	1	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL		98	(98)	16	(16)	16	(16)	14	(14)	17	(17)	13	(13)	8	(8)	8	(8)	6	(6)
Ji cuadrado con 21 grados de libertad = 28,6583		(p = 0,1225)																	

Fuente: Encuesta

CAPITULO 6. PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE INFORMACION Y DOCUEMENTACION BIBLIOTECA SEDE PIEDRA BOLIVAR

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Uno de los aspectos que ha sido privilegiado en los estudios tanto psicológicos como filosóficos sobre percepción es el de la elaboración de juicios, que se plantea como una de las características básicas de la percepción. La formulación de juicios ha sido tratada dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes, en un modelo lineal en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente.

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino, por el contrario, está de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social. (Melgarejo, 1994). No obstante a lo anterior cualquier individuo puede dar juicios de un servicio o producto que este adquiriendo. Referente a la biblioteca, los usuarios pueden elaborar juicios sobre la calidad de servicio prestado por el centro de información y documentación biblioteca sede piedra bolívar.

Para efectos de esta investigación, se han establecido diferentes categorías, donde se agrupan algunas variables descritas en las afirmaciones consignadas en la encuesta de acuerdo a las características que la contenga. (Ver tabla No.40)

Tabla No.40: División por categorías de las diferentes variables utilizadas para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio prestado por el Centro de Información y Documentación-Biblioteca Sede Piedra Bolívar

Categorías	Afirmaciones
Material Bibliográfico y Documental	29 Considero que la colección de libros básicos de mi carrera, existente en la biblioteca es suficiente
	30 La no colección abierta de la biblioteca me limita la búsqueda de los libros
	31 La falta de material bibliográfica y documental me limita la consulta en la sala/ casa
	32 La no actualización de ediciones de los libros me limita la obtención de información actualizada
	33 La falta de material bibliográfica y documental me limita el préstamo en la salas de consulta
	35 La falta de material bibliográfica y documental me limita el préstamo externo
Servicios bibliotecarios	28 Considero que el horario de atención de la biblioteca es de " 8: 00 a.m a 10: 00 p.m" es suficiente para realizar consulta
	34 En los tres días que establece la biblioteca para el préstamo de libros de manera externa consulto lo suficiente
	36 Considero suficiente el término de tres días para el préstamo de libros
	37 Considero que el valor de \$ 1.700 es aceptable por la no devolución oportuna de los libros
	38 Cuando consulto en la base de datos la información suministrada es suficiente
	39 La no existencia de base de datos internacionales me limita la consulta
	40 La sala de internet es lo suficientemente accesible para usted
	41 En la hora disponible para el servicio de internet en la biblioteca consulta lo suficiente

Condiciones Ambientales, Físicas y Tecnológicas	43	Considero adecuada la iluminación que utiliza la biblioteca
	44	Considero adecuada la ventilación y climatización que utiliza la biblioteca
	46	Considero que la zona de consulta y lectura son lo suficientemente amplias para el estudio
	47	Considero que la disponibilidad de mesas y sillas son lo suficiente en la biblioteca
	48	Considero que el espacio privado para la realización de lectura es adecuado y suficiente
	49	Considero que la zona de internet es lo suficiente amplia para la ubicación de los equipos.
	50	La biblioteca no cuenta con una zona de audiovisuales, considero que esto es correcto para el enriquecimiento del conocimiento
	51	Considera que el nivel de ruido en la biblioteca es correcto
	52	Considero que el acceso remoto en la biblioteca es lo suficientemente rápido
	53	La inexistencia de baños en la biblioteca me limita la permanencia en la misma.
Servicios Innovadores	54	Me gustaría que la biblioteca informara en cartela temas de investigación, nuevas adquisiciones, ect.
	55	Me gustaría recibir capacitación sobre habilidades y conocimiento de búsqueda de información tanto en internet como en cualquier medio.
	56	Me gustaría recibir información sobre grupos investigación que trabajen en su tema de interés
	57	Me gustaría que la biblioteca seleccionara y organizara información de mi interés en un portal temático o dossier
	58	Me gustaría que la biblioteca me remitiera información sobre los índices de impacto de la revistas de su área.
	59	Me gustaría que la biblioteca me informara sobre convocatorias de congreso en su área
	60	Me gustaría que la biblioteca incrementar la colección de revistas y documentos electrónicos
	61	Me gustaría que la biblioteca digitaliza los libros / artículos de mayor demanda

Fuente: Elaboración propia

6.1 MATERIAL BIBLIOGRAFICO Y DOCUMENTAL

El material bibliográfico y documental se constituye en uno de los recursos primordial de una biblioteca, ya que son fundamentales para brindar los servicios de préstamo y consulta. Para prestar un buen servicio, estos recursos deben ser renovados de manera constante con el fin de brindar información actualizada.

En el Centro de Información y Documentación- biblioteca Sede Piedra Bolívar, la percepción que tiene los usuarios es variable en función, de los procesos establecidos y la cantidad disponible de libros y material bibliográfico de préstamo y lectura en sala.

6.1.1 La colección de libros básicos de las carreras existente en el campus universitario

La colección de libros básicos, en una biblioteca es fundamental, ya que a través de esta, los usuarios pueden adquirir información primaria de la carrera que estudia o desarrollan. Para los diferentes usuarios de la Facultad de Ciencias Económicas que participaron en la investigación, considera que la colección de libros básicos en la biblioteca, relacionados con las diferentes áreas como: administrativas, contables, económicas e industriales, son insuficientes ya que no existen una cantidad necesaria que permita satisfacer las necesidades de los usuarios. Por ejemplo en el área de mercadeo solo se encuentra un solo libro de Fundamentos de Marketing, lo que indica que los usuarios se encuentran limitados en el acceso del material bibliográfico y documental de la biblioteca. Por esta razón los diferentes grupos de la facultad, califican de manera general con una media de (2.89). Sin embargo cada uno de estos grupos tiene una calificación diferente como lo son los estudiantes de los programas de Administración Industrial (2.94), Contaduría Pública diurna (2.52), Contaduría Pública nocturna(2.53) y Economía (3.12), estos usuarios califican por encima de dos(2), pero por debajo de tres (3).

De modo diferente los estudiantes de Administración de Empresas nocturna y los docentes califican por encima de tres (3) y el personal administrativo califican con un valor de 4. Estas calificaciones dadas por los diferentes usuarios, ratifica que estas diferencias no son significativas ya que al aplicar la prueba F de Snedecor $p>5$. (Ver tabla No. 41 y Grafica No.05). Lo que indica que los diferentes usuarios tienen un criterio similar referente, a la falta de material bibliográfico básico de las carreras existentes, ya que se encuentran limitados en la búsqueda y obtención de información para el cumplimiento de actividades académicas, investigativas entre otras. Este tipo de aspectos no permite, que los usuarios se sientan satisfechos, dando como resultado, el préstamo interbibliotecario en otras universidades y/o bibliotecas virtuales.

6.1.2. Colección cerrada de la biblioteca

Hoy en día en un mundo tan globalizado y competitivo como el nuestro, a los usuarios, es necesario satisfacerlos y brindarle respuestas y procesos sorprendentes por parte para la organización para que se convierta en un embajador que promocióne los servicios en los círculos sociales y otros medios. Para cumplir esto, en la biblioteca, es necesario que los procesos sean innovadores, para que permita una autonomía en el usuario. Sin embargo en la actualidad la colección de libros y/ o documentos del centro de información y documentación -biblioteca sede piedra bolívar es cerrada, es decir los usuarios tiene que recurrir a un funcionario para que realice la búsqueda del texto; este tipo de metodología que utiliza la biblioteca genera ventajas y/o desventajas como se mencionó en el capítulo IV.

Los diferentes usuarios que asisten a la biblioteca, consideran que esta metodología de **colección cerrada** limita el acceso al material bibliográfico y documental, ya que los usuarios no conocen la ubicación, la cantidad y disponibilidad de textos que tienen la biblioteca. Estas situaciones no permiten que los usuarios se familiaricen con los libros, ya que no se encuentra alcance de los usuarios de manera inmediata.

Por otra parte, la institución realiza compras de libros, revistas, periódicos entre otros; sin embargo por utilizar esta metodología existen textos que nunca han sido utilizados por los usuarios, dando como resultado deterior, daño o devolución del texto.

De acuerdo a lo anterior, es importante señalar que la biblioteca debe cambiar esta metodología, para que los usuarios sean autónomos en la búsqueda del texto, tengan conocimiento de la colección de la biblioteca, elijan la mejor en obra en las estanterías y se sientas satisfechos, por la obra obtenida y de esta forma llene sus expectativas.

Cada uno de los grupos hace juicios sobre la colección cerrada de la biblioteca; estos juicios permiten conocer el comportamiento de cada grupo.

Este comportamiento se detalla a continuación: los diferentes usuarios, califican de manera general con un valor de 3.88, es decir califican por encima de tres (03), pero por debajo de cuatro(04).Del mismo los programas académicos de Administración Industrial (3.47), Administración de Empresas nocturna (3.64), Contaduría Pública diurna(3.94), Contaduría Pública nocturna(3.69).

De modo contrario para los usuarios- estudiantes del programa de Administración de Empresas diurna (4.25), Economía(4.11) y personal docente (4.12) y personal administrativo(4.16), que califican por encima de cuatro (04) pero por debajo de cinco(05).

A pesar de que existen diferencias en la calificación dada en los diferentes grupos, dichas diferencias no son significativas ya que al aplicar la prueba F de Snedecor, $p > 5$, lo que indica y confirma la importancia de modificar o cambiar dicha metodología. (Ver tabla No. 41 y Grafica No.05).

6.1.3. La falta de material bibliográfica y documental limita la consulta en la sala/ casa y la no actualización de ediciones de los libros limita la obtención de información actualizada

La biblioteca es una dependencia primordial en una institución educativa, ya que apoya en los procesos académicos e investigativos de cada una de la facultades y/ o programas académicos. La biblioteca en el proceso de calidad, actúan como soporte y apoyo para el cumplimiento de los objetivos misionales. Por esta razón es de vital importancia que esta dependencia cuente con los diferentes recursos como: humanos, tecnológicos, libros y/ documentos entre otros.

Pese a esto, la biblioteca no cuenta con la cantidad de material y documental suficiente para el número de usuarios que requieren los textos. La cantidad existente de textos por áreas y programas académicos, es muy limitante lo cual indica que los usuarios tienen que recurrir a investigar en las bibliotecas virtuales, realizar un monopolio del libro en poder o sacar copias de las hojas del texto para obtener la información.

Actualmente en la biblioteca existen 2972 libros relacionados con las áreas económicas, sin embargo los diferentes usuarios consideran que esta cantidad no es suficiente. Además esta bibliográfica se encuentra desactualizada, es decir la biblioteca no cuenta con las últimas ediciones y volúmenes de cada libro. Por consiguiente esto no permite que los usuarios, obtenga la información actualizada, de las diferentes áreas.

De acuerdo a lo anterior, los diferentes usuarios realizan una calificación media general de 3.82, es decir califican por encima de tres (03) pero por debajo de cuatro (04). Es similar la calificación dada por los otros programas académicos de Administración Industrial (3.94), Administración de Empresas diurna (3.81), Contaduría Pública diurna (3.70), Contaduría Pública nocturna (3.30), docentes (3.87). De modo diferente los usuarios- estudiantes de Administración de Empresas nocturna califican con un valor de cuatro o menor que cinco (05) y personal administrativo (4.16). Cada grupo califica de acuerdo a la percepción, que tiene, sin embargo al aplicar la prueba F de

Snedecordichas diferencias no significativas ya que $p > 5$. Por tal razón esto uno de los aspectos que debe mejorar la biblioteca en la adquisición y cantidad de nueva bibliografía.

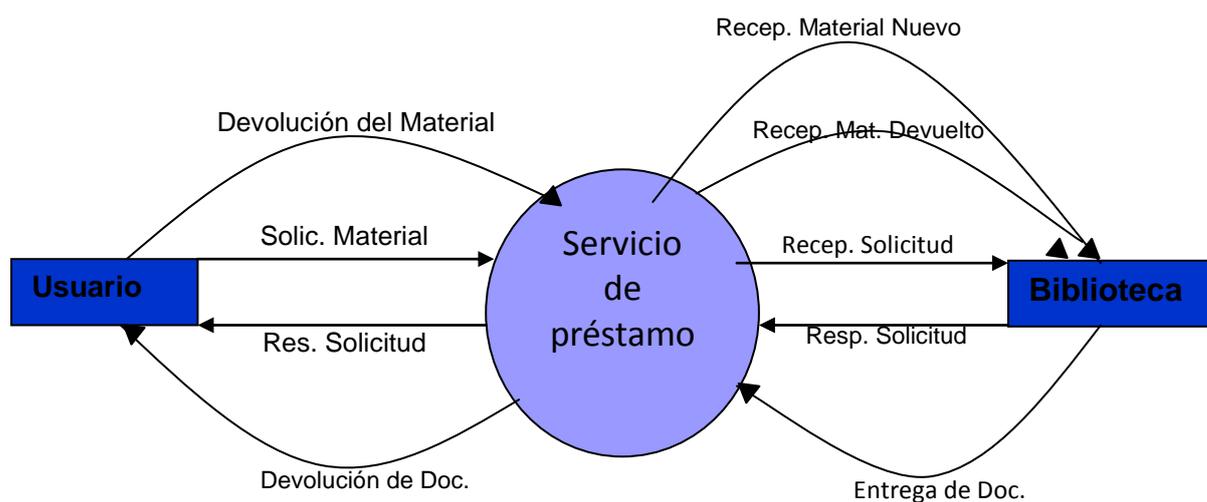
Del mismo modo en la afirmación, la no actualización de ediciones de los libros limita la obtención de información actualizada, los usuarios califican con una media general de 3.95; en las en la calificaciones individuales por los grupos son mayores de tres (03), pero menores que cinco (05), dando como resultado diferencias no significativas ya que $p > 5$. Por consiguiente para los usuarios es de vital importancia que la biblioteca brinde una bibliografía actualizada para que los usuarios a la hora de realizar consultas, obtengan información contextualizada que permita hacer análisis críticos, comparativos y constructivos.(Ver tabla No. 41 y Grafica No.05).

6.1.4. La falta de material bibliográfico y documental limita el préstamo en la salas de consulta y de manera externo.

La biblioteca como generadora de conocimiento, debe contar con el material bibliográfico y documental suficiente para que los diferentes usuarios pueden acceder a estos, con el fin de realizar el préstamo de textos, en la salas de consultas o de manera externa.

El proceso de préstamo de libros y/ o documentos es de la siguiente forma:(Ver figura No. 12)

Figura No12.: Proceso de préstamo de material bibliográfico y documental



Fuente: Elaboración propia

En este proceso interactúan, usuario y biblioteca, cada uno de ellos realiza unas acciones como se detalla a continuación:

Biblioteca

- ❖ Recepción de material nuevo
- ❖ Recepción de material devuelto
- ❖ Recepción de solicitud
- ❖ Entrega de documento

Usuario

- ❖ Solicita material bibliográfico
- ❖ Devolución de material
- ❖ Devolución del documento

Para que este proceso se lleve a cabalidad, es necesario que la biblioteca cuente con el material bibliográfico y documental suficiente, para que la rotación de libros y/o documentos sea constante. Pese a esto en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, la falta de textos, documentos y revista limita el préstamo en la sala de consulta y de manera externa.

Debido a esta situación los diferentes usuarios, realizan acciones para tener en su poder el texto y documento:

- ❖ Reservar los textos y/o documento
- ❖ Fotocopiar los textos y/ o documento
- ❖ Prestan varias veces un texto y /o documento
- ❖ Realizar un monopolio con un libro específico

Por estas razones los diferentes usuarios que asisten a la biblioteca consideran que es necesario aumentar y actualizar los libros, para que la rotación sea constante, es decir cualquiera usuario asista a la biblioteca pueda adquirir un texto dentro de las instalaciones o fuera del campus universitario.

En la afirmación ***la falta de material bibliográfico y documental limita el préstamo en la sala de consulta y de manera externa***, los usuarios califican de manera general 3.85. De modo similar cada uno de los grupos califica de esta forma, por ejemplo los estudiantes de Administración de Empresas nocturna (3.42), Administración Industrial (3.82), personal docente (3.87) y administrativo (3.66), es decir todos califican por encima de tres (03), pero por debajo de cuatro (04). Todas estas calificaciones, dan un comportamiento similar, pero al aplicar la prueba F de Snedecor en las dos afirmaciones, se obtiene que no existen diferencias significativas en los grupos ya que > 5 . Por

consiguiente es necesario que la biblioteca aumente la cantidad y actualización de textos y /o documentos como se mencionó anteriormente, para que la consulta y préstamo sea de manera constante, es decir a través de este cambio, se genera una concentración de usuarios que demandaría constantemente los diferentes servicios que ofrece la biblioteca. (Ver tabla No. 41 y Grafica No. 05).

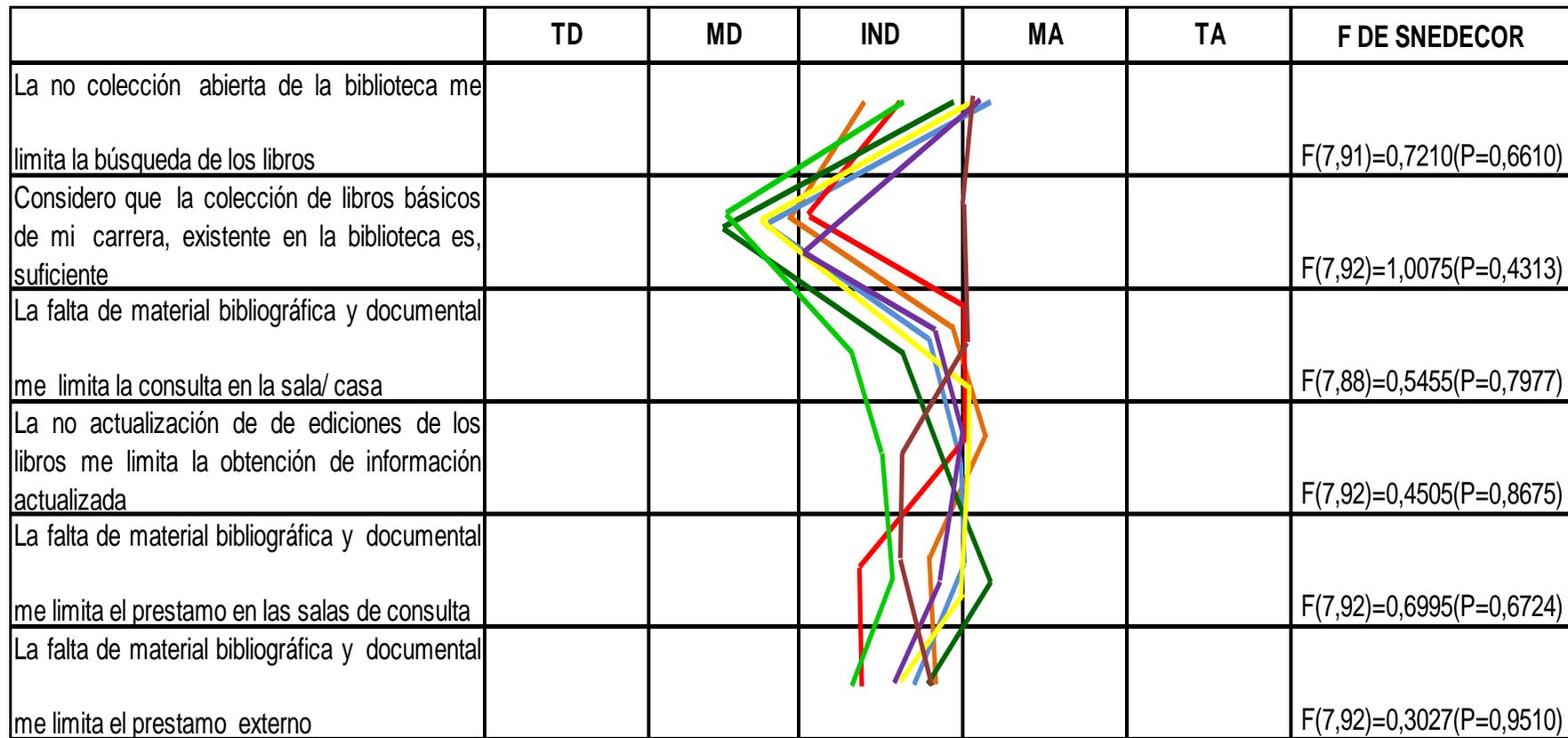
Tabla No. 41: Prueba F de Snedecor del Material Bibliográfico y Documental del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
=====										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	

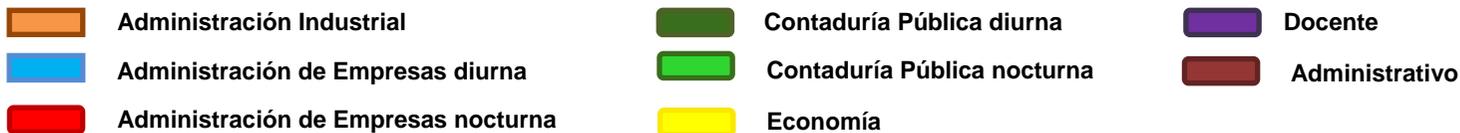
-										
29 coleccioMed =	2,8900	2,9412	2,8125	3,1429	2,5294	2,5385	2,7778	3,1250	4,0000	F(7,92) = 1,0075
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,4313)
30 lanocoleMed =	3,8800	3,4706	4,2500	3,6429	3,9412	3,6923	4,1111	4,1250	4,1667	F(7,92) = 0,7286
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,6481)
31 lafaltamMed =	3,8200	3,9412	3,8125	4,0000	3,7059	3,3077	4,0000	3,8750	4,1667	F(7,92) = 0,5725
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,7766)
32 lanoactuMed =	3,9500	4,1176	4,0000	4,0714	3,9412	3,4615	4,2222	4,0000	3,6667	F(7,92) = 0,4505
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,8675)
33 lafaltprMed =	3,8500	3,8235	4,0625	3,4286	4,2353	3,5385	4,0000	3,8750	3,6667	F(7,92) = 0,6995
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,6724)
35 lafalpre Med =	3,6600	3,8824	3,6250	3,5000	3,8235	3,3077	3,6667	3,6250	3,8333	F(7,92) = 0,3027
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,9510)

Fuente: Encuesta

Gráfica No 05: Comportamiento de los usuarios con el Material Bibliográfico y Documental del Centro e información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Elaboración Propia



6.1.5. Tipificación de los usuarios desde el material bibliográfico y / documental- Análisis Cluster

Con el propósito de identificar los distintos grupos de usuarios en función de los motivos que los lleva a usar los servicios bibliotecarios, se ha utilizado la técnica estadística denominada genéricamente análisis de grupo (*clusteranalysis*) dentro de ella el modelo descendente (*breakingdown*), basado en el algoritmo de Howard – Harris, que consiste en conjunto de técnicas estadísticas que sirve para medir grupos internamente homogéneos, pero distinto entre sí, bien por agrupación de unidades más pequeñas o por división de segmentos mayores (Santesmases, 1997). Para la realización de comparaciones homogéneas y poder garantizar un tamaño suficientemente grande, se han retenido tres grupos en todos los análisis. Esto permite identificar al menos dos grupos extremos uno con valoraciones muy de acuerdo (positivo) y otro con valoraciones de acuerdos muy bajos (negativo), los demás tienen opiniones específicamente intermedias.

De acuerdo con las variables que se relacionan con el material bibliográfico y documental se detallan los siguientes grupos:

Grupo 1: Conformado por cuarenta y un (41) personas, Este grupo se denominó “**los conformistas**”, son usuarios que asisten de manera frecuente y se encuentran satisfechos con los servicios y la cantidad de libros y documentos disponible en la biblioteca; no existen ningún interés en obtener información nueva con metodologías diferentes. Poca importancia en la adquisición de libros nuevos o antiguos y obtención de información actualizada/ desactualizada. (Ver tabla No.42)

Grupo 2: Conformado por treinta (36) personas, Este grupo se denominó “**los estudiosos**” son usuarios que asisten frecuentemente a la biblioteca, no se sienten satisfechos con los servicios y material bibliográfico que brinda la biblioteca, existe mucho interés en obtener información nueva y actualizada. Es de gran importancia la obtención de libros nuevos, con una metodología

diferente, donde prefieren tener un contacto directo con los libros, para estar familiarizados con la bibliografía. (Ver tabla No. 42)

Grupo 3: Conformado por veintitrés (23) personas. Este grupo se denominó “**los obligados**” son usuarios que asisten esporádicamente a la biblioteca, para el cumplimiento de actividades académicas, no tienen un criterio respecto a los servicios y material bibliográfico que ofrece la biblioteca, indiferentes por la adquisición de libros nuevos o antiguos con metodologías nuevas o tradicionales.(Ver tabla No.42)

Tabla No.42: Grupos de usuarios según el material bibliográfico y / documental(Análisis cluster - algoritmo de Howard – Harris)

ANÁLISIS DE GRUPOS

(Algoritmo de Howard-Harris)

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES SELECCIONADAS:

-
1. coleccio - Considero que la coleccion de libros básicos en mi carrera, existente en la biblioteca es suficiente
 2. lanocole - La no coleccion abierta de la biblioteca me limita la busqueda de los libros
 3. lafaltam - La falta de material bibliografica y documental me limita la consulta en la sala /casa
 4. lanoactu - La no actualizacion de ediciones de los libros me limita la obtención de informacion actualizada
 5. lafaltpr - La falta de material bibliografica y documental me limita el prestamo en la salas de consulta
 6. lafalpre - La falta de material bibliografica y documental me limita el prestamo externo

PROCESO DE GENERACIÓN DE LOS GRUPOS

DIVISIÓN N° 5 NUMERO DEL GRUPO ANTERIOR DIVIDIDO: 1
 VARIABLE CON MAYOR VARIANZA: coleccio

Suma de cuadrados del total de la muestra: 909,05
 Suma de cuadrados intragrupos (de todos los grupos): 322,53
 Suma de cuadrados explicada por la partición en grupos: 64,52%

	TOTAL MUESTRA	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	GRUPO 5	GRUPO 6
Número:	100	16	25	25	11	13	10
Suma cuadrados:	909,05	77,81	41,04	56,56	70,36	32,15	44,60

Variables:

									ANOVA / F de Snedecor
coleccio	Media:	2,89	3,50	4,08 +	1,28 -	2,91	4,00	1,50	F(5,94) = 69,4772
Des.Est.:	1,34	1,00	0,39	0,45	1,00	0,00	0,50		(p = 0,0000)
lanocole	Media:	3,88	3,63	4,60	4,72 +	2,09 -	3,69	2,60	F(5,94) = 24,2553
Des.Est.:	1,22	1,05	0,49	0,53	1,24	0,82	0,92		(p = 0,0000)
lafaltam	Media:	3,82	3,06	4,32	4,76 +	2,36 -	3,77	3,10	F(5,94) = 19,8132
Des.Est.:	1,13	0,83	0,55	0,43	1,43	0,80	0,94		(p = 0,0000)
lanoactu	Media:	3,95	2,94	4,48	4,92 +	1,64 -	4,38	3,80	F(5,94) = 48,2954
Des.Est.:	1,23	0,90	0,57	0,27	0,77	0,49	0,98		(p = 0,0000)
lafaltpr	Media:	3,85	2,88	4,36	4,72 +	1,55 -	4,08	4,20	F(5,94) = 41,4375
Des.Est.:	1,21	0,93	0,62	0,45	0,78	0,62	0,75		(p = 0,0000)
lafalpre	Media:	3,66	3,81	4,36 +	4,28	1,55 -	2,62	3,80	F(5,94) = 23,4990
Des.Est.:	1,24	0,63	0,48	1,15	0,78	0,74	0,98		(p = 0,0000)

+ : Grupo con media más alta
 - : Grupo con media más baja

Fuente: Encuesta

6.2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

En este punto se desarrollará un complemento de los servicios bibliotecarios, que se relacionan con ciencia y tecnología. Los demás servicios no serán mencionados ya que se desarrolló y se enfatizó con mayor extensión en el capítulo IV.

La biblioteca con el fin de cumplir su objetivo, de formar, informar y entretener, tienen la necesidad de brindar los diferentes servicios bibliotecarios como préstamo, reserva de libros, consulta, zona de lectura, zona internet, bases de datos ect, estos servicios se prestan en el horario comprendido de 7:00 a.m. a 9:00 pm los días de lunes a viernes y de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. los días sábados.

Dentro de este horario los usuarios pueden usar los diferentes servicios, sin embargo para los encuestados que participaron en dicha investigación consideran que la biblioteca debe modificar el horario establecido ya que es muy limitante, es decir la biblioteca debería manejar un horario de veinticuatro (24) horas, para que todos los usuarios tengan acceso constante a las instalaciones. Por lo general los usuarios de los programas académicos de la jornada nocturna y personal docente se encuentran muy limitado en el acceso ya que su disponibilidad de tiempo es poca. Dando como resultado el traslado forzoso a otras bibliotecas de universidades privadas como la Tecnológica de Bolívar.

Además es importante señalar que la biblioteca no brinda un acceso global para todos aquellos usuarios que requiera de dichos servicios, es decir solamente pueden utilizarlos personas que pertenezcan a la comunidad universitaria.

Cada uno de estos servicios tiene unas características propias, lo que lo diferencia en la demanda.

Para el caso del servicio de préstamo, los usuarios tienen que dirigirse a la zona de bases de datos, anotar el libro que solicita y entregarle la información al funcionario, para que realice la búsqueda de dicho texto. Si el texto es obtenido los usuarios pueden realizar préstamo de manera interna para realizar consultas o de manera externa, para estudiar, realizar actividades y entre otros fuera del campus universitario. Estos libros que son prestados de manera externa y tienen un límite para ser devueltos en la biblioteca. Si estos no son devueltos en la fecha estipulada tiene que cancelar una multa de un valor de \$1.700.

Los diferentes usuarios de la biblioteca califican con una media general de 3.26, es decir se encuentra en un rango de tres (03) pero menor que cuatro (04). Este mismo rango se encuentran, los usuarios de los programas académicos como Administración de Empresas diurna(3.81),Administración de empresas nocturna(3.28), Contaduría Pública diurna(3.52), Contaduría Pública nocturna (3.46), Docente (3.5) y administrativo (3.0).

De modo contrario se encuentra los programas académicos de Administración Industrial (2.58) y usuarios- estudiantes del programa de Economía (2.66). Estas calificaciones dadas por los diferentes usuarios, no son significativas ya que el comportamiento es similar, sin embargo dichas calificaciones son muy bajas, lo que indica que estos usuarios no se encuentran satisfechos con la política establecida por la biblioteca.

En relación con el servicio de internet, los diferentes usuarios tienen acceso a la obtención de información y otras temas, por medio un equipo comput que se encuentran en la zona. Actualmente la zona de internet cuenta con dieciocho (18) equipos; cada usuario tiene una hora disponible para acceder a toda la información que se encuentran en las bases de datos, páginas webs y demás direcciones electrónicas. Pese a situación para los diferentes usuarios, que asisten a la biblioteca, considera que el tiempo establecido para realizar las consultas no es suficiente ya que se encuentran limitados Por esta razón los diferentes usuarios califican de manera general con una media de 3.14. En este

rango se encuentran los usuarios de los programas académicos Administración de Empresas diurna(3.12),Administración de empresas nocturna(3.50), Contaduría Pública diurna(3.23), Contaduría Pública nocturna (3.38), Docente (3.25) y administrativo (3.16).Estas calificaciones demuestran que dichas calificaciones no son significativas ya que se encuentran en un mismo rango; al aplicar la prueba F de Snedecor, $p < 5$, se ratifica dicho comportamiento.(Ver tabla No. 43).

Por otra parte estas calificaciones son bajas, lo que indica que los usuarios no se encuentran satisfechos, con dicho servicio, por consiguiente es de vital importancia que la biblioteca mejore estas condiciones de acceso ya que este servicio es uno de los motores, para la generación de ciencia y tecnología

Tabla No. 43: Prueba F de Snedecor de los Servicios Bibliotecarios del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
=====										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	
28 horarioaMed =	3,9100	3,7647	3,9375	3,8571	4,2941	3,7692	3,1111	3,8750	4,8333	F(7,92) = 0,9042
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,5068)
37 valordeMed =	3,2600	2,5882	3,8125	3,2857	3,5294	3,4615	2,6667	3,5000	3,0000	F(7,92) = 1,2134
N =	100	16	14	17	13	9	8	6		(p = 0,3034)
38 informas Med =	3,3800	3,1176	3,2500	3,3571	3,3529	3,6923	3,3333	4,0000	3,1667	F(7,92) = 0,5914
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,7614)
40 saladei Med =	3,1900	3,1176	2,7500	3,4286	3,4118	3,2308	2,8889	3,3750	3,5000	F(7,92) = 0,4947
N =	100	16	14	17	13	9	8	6		(p = 0,8362)
41 horadisMed =	3,1400	2,7059	3,1250	3,5000	3,2353	3,3846	2,7778	3,2500	3,1667	F(7,92) = 0,6065
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,7492)

Fuente: Encuesta

6.3. CONDICIONES AMBIENTALES, FISICAS Y TECNOLOGICAS

6.3.1. Iluminación, ventilación y climatización de la biblioteca

Las bibliotecas como prestadores de servicios, deben tener en cuenta todos los aspectos que se dan en el entorno, ya que intervienen de manera directa en la prestación de dichos servicios.

Como, se mencionó en el capítulo III, existen diferentes condiciones tales como físicas, ambientales y tecnológicas que debe cumplir una biblioteca; para prestar un buen servicio. Referente a las condiciones ambientales en la iluminación, para los diferentes usuarios que hacen uso de los servicios bibliotecarios, consideran que la biblioteca cuenta, con una iluminación adecuada en las diferentes zonas como: consultas e internet. Sin embargo existe poca iluminación en los cubículos de lectura individual (zona de lectura personalizada), dando como resultado preferencia en consultar y leer textos en las zonas grupales. Pero esta situación no permite que los usuarios se concentren en las actividades que están realizando de manera individual.

Con referencia a la temperatura y ventilación que utiliza la biblioteca, para los diferentes usuarios que hacen uso de los servicios bibliotecarios en las instalaciones consideran que los grados de temperatura utilizada es la correcta ya que permite un buen confort en el entorno.

Por otra parte es importante señalar que la biblioteca cuenta con unos ventiladores de color blanco, ubicados en las paredes de las instalaciones, sin embargo estos no son utilizados de manera frecuente. Solo son utilizados cuando el personal de servicios generales realiza los diferentes mantenimientos a los equipos de aire.

De acuerdo a la variable de la temperatura y ventilación en la biblioteca, los usuarios califican de manera general con una media de un valor superior a tres (03), pero inferior a cuatro (04). Del mismo modo la calificación dada por los diferentes grupos se encuentran en este rango. Dando como resultado diferencias no significativas en las calificaciones dadas ya que $<.5$. (Ver tabla

No. 44) Esto indica que el comportamiento dado en los diferentes grupos es similar y manejan criterios comunes referente a la anterior afirmación.

6.3.2. Nivel de ruido en la biblioteca

Uno de los ejes temáticos que se manejan en una biblioteca es la cultura de silencio; para prestar un buen servicio dentro de las instalaciones y diferencias de los otros espacios en el campus universitario; en la biblioteca los niveles de ruido deben ser muy bajos. Sin embargo el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, una de las problemáticas más sobresalientes es la cultura de silencio por parte de los usuarios.

Específicamente para los usuarios- estudiantes consideran que los niveles de ruido y actitud que toman dentro de las instalaciones es la correcta; es decir el 56.00% de los encuestados consideran que la cultura de silencio es la idónea. Pero paradójicamente para los usuarios administrativos, personal docente y funcionarios de la dependencia no tienen el mismo criterio respecto a la anterior afirmación ya que consideran que existe mucho ruido, la cultura de los estudiantes no es la adecuada, el tono y la actitud dentro de las instalaciones no corresponde a una sala de lectura, consulta, estudio, sino por el contrario zonas de recreo y charlas conjuntas, etc.. En esta afirmación los diferentes usuarios califican de manera diferente y ratifica lo anterior señalado.

La calificación dada de manera general se encuentra por encima de tres (03) pero por debajo de cuatro (04). En cambio las calificaciones dadas en los diferentes grupos, no son similares ya que existen calificaciones por debajo de tres (03) o igual a tres (03) como personal administrativo, docentes y algunos estudiantes de los programas académicos de Administración de Empresas diurna y Contaduría Pública nocturna. De modo contrario para los estudiantes de Administración Industrial (4,05) y Administración de Empresas nocturna (4,0). Luego de aplicar la prueba F de Snedecor se ratifica que dichas diferencias son significativas ya que >5 . (Ver tabla No. 44). Lo que indica que los diferentes usuarios tienen diferentes criterios respecto a la anterior afirmación.

6.3.3. Disponibilidad de mesas y sillas en la biblioteca

En cuanto a los espacios y disponibilidad de sillas y mesas en la biblioteca, el 43.75 % de los encuestados consideran que la dotación de muebles disponible, no es suficiente para el número de usuarios que requieren demandar los servicios de consulta, internet, lectura ect. Para este tipo de usuarios es contradictorio que la Universidad de Cartagena cada día ofrezca al mercado nuevos programas académicos y sus espacios como aulas de clases, biblioteca y salones espaciales tengan la misma capacidad. Como es el caso propio de la biblioteca que cuenta con el mismo espacio desde sus inicios y no tiene en cuenta el número de usuario que requieren de dichas instalaciones.

A pesar de que estos usuarios consideran insuficiente la dotación, también existen usuarios que se encuentran satisfechos, con el número de sillas y mesas en la biblioteca; esto se explica por la poca asistencia a las instalaciones como son los estudiantes de la jornada nocturna y docentes, dado que su disponibilidad de tiempo es limitante, por lo tanto las visitas a la biblioteca se caracterizan por realizar prestamos de manera externa, con el fin realizar consultas, investigaciones u otras actividades. Todo esto indica que existen diferencia en el porcentaje de acuerdo / desacuerdo con referencia a la dotación de sillas y mesas en la biblioteca, sin embargo a realizar la prueba F de Snedecor la calificación dada de manera general e individual arroja que dichas calificaciones no son significativas ya que $p < 5$. (Ver tabla No. 44).

Lo que indica que el comportamiento dado es similar y dichas calificaciones son muy bajas como lo realizan los usuarios- estudiantes de los programas académicos de Administración Industrial, Contaduría Pública de las dos jornadas, Economía y personal docente. Dado que estos usuarios, no se encuentran satisfechos con lo que encuentran en la biblioteca y sus juicios se relacionan con lo recibido.

6.3.4. Inexistencia de baños en la biblioteca

Una de las zonas comunes de una biblioteca, son los sanitarios, con el fin de que los usuarios no tengan desplazarse a otro sitio dando como resultado el retiro forzoso de las instalaciones de la biblioteca. Sin embargo en la actualidad el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, lugar objeto de estudio no cumple esta característica ya que, la biblioteca cuenta con unos baños, pero se encuentra disponibles para el uso exclusivo del personal administrativo que labora en esa dependencia. Por tal razón más del 70.00% de los encuestados, consideran que esta situación limita la permanencia en la biblioteca, dando como resultando interrupción en las actividades que se encuentran realizando.

Es importante mencionar que esta sede del Centro Información y Documentación no cuenta con este tipo de zonas, sin embargo la biblioteca de Ciencias de la Salud (Zaragocilla) cuenta con estas zonas en cada uno de los pisos que conforma las instalaciones de la biblioteca. Estos se encuentran divididos por sexo y realizan campañas de manera frecuente para dar el mejor uso posible.

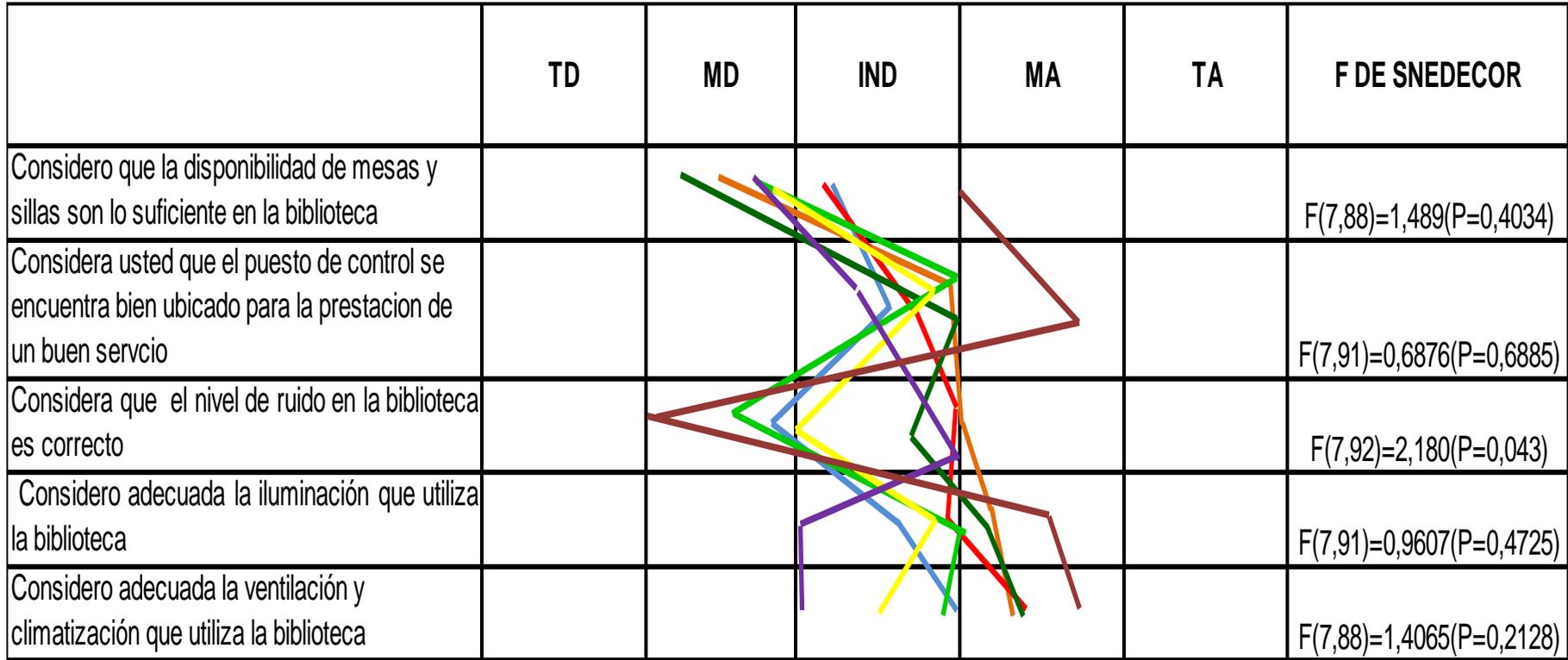
Debido a la necesidad y desplazamientos forzosos que realizan los diferentes usuarios para encontrar el sanitario más cercano posible, en el instrumento utilizado los encuestados califican de manera general con un media de cuatro (04). Del mismo lo realizan los estudiantes de Administración de Empresas diurna (4.37), Administración de Empresas nocturna (4.28), Economía (4.11) y personal docente (4.67), estas calificaciones son altas, sin embargo los usuarios de Administración Industrial (3.82) y Contaduría Pública diurna (3.70) no encuentran el rango anterior. Estas calificaciones dadas indican que no existen diferencia significativas entre los grupos ya que al aplicar la prueba F de Snedecor $p < 5$. (Ver tabla No. 44). Dando como resultado, la no satisfacción de los usuarios referente a la instalaciones sanitarias que no encuentran en la biblioteca.

Tabla No. 44: Prueba F de Snedecor de las Condiciones Ambientales y Físicas del Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

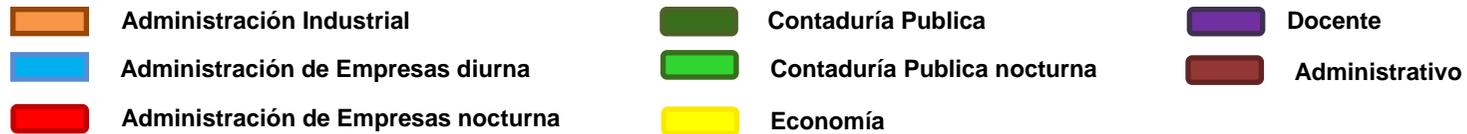
TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
=====										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	
43 aluminaMed =	3,9700	4,1765	3,7500	3,9286	4,1765	4,0769	3,8889	3,1250	4,5000	F(7,92) = 0,9052
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,5061)
44 ventilMed =	4,0800	4,2941	3,8750	4,3571	4,4118	4,0000	3,5556	3,1250	4,6667	F(7,92) = 1,4787
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,1846)
47 espaciMed =	2,8200	2,5294	3,1250	3,0000	2,4118	2,6154	2,8889	2,7500	4,0000	F(7,92) = 0,9011
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,5092)
51 culturas Med =	3,3100	4,0588	2,8750	4,0000	3,6471	2,6154	3,0000	3,0000	2,1667	F(7,92) = 2,1802
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,0430)
53 bañosine Med =	4,0600	3,8235	4,3750	4,2857	3,7059	4,0769	4,1111	3,7500	4,6667	F(7,92) = 0,7386
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,6398)

Fuente: Encuesta

Grafica No 06: Comportamiento de los usuarios con las condiciones físicas ambientales y tecnológicas del Centro e información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



Fuente: Elaboración Propia



6.3.5 Tipificación de los usuarios desde las condiciones físicas y ambientales- Análisis Cluster

De acuerdo con las variables que se relacionan con las condiciones físicas y ambientales se detallan los siguientes grupos:

Grupo 1: Este grupo se denominó “**los cómodos**”, son usuarios que se sienten a gusto con las sillas, mesas y espacios de la biblioteca. No tiene preferencia en utilizar dotación nueva o vieja. Para ellos las condiciones físicas y ambientales no afecta la permanencia en la biblioteca.

Grupo 2: Este grupo se denominó “**los exigentes**” son usuarios que se sienten incómodos con la dotación de muebles y sillas en la biblioteca. Se sienten afectados por la luz y el nivel de ruido en la biblioteca. Se caracterizan por ser rígidos a la hora de utilizar la dotación y demás elementos en las instalaciones de la biblioteca.

6.4. SERVICIOS INNOVADORES

Al estudiar cada uno de los servicios que ofrece el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, se observó que la biblioteca, ofrece servicios, indispensable para el funcionamiento, como el servicio de préstamo, consulta, bases de datos e internet, ect,. Sin embargo en un contexto educativo tan avanzado en el que nos encontramos hoy en día, es importante establecer servicios nuevos que le permita generar tendencias en el dominio de la ciencia y la tecnología. Por tal razón todos los servicios de la biblioteca deben adaptarse a las necesidades de la comunidad en conjunto y que lleguen a todos partes, con presencia más allá de las paredes. Esto supone centrarse en mejorar los servicios para que sean útiles y al alcance de todos.

Dice (Leon Gallo) ***“De nada sirve innovar en nuestras organizaciones si esto no se traduce en nuevos y mejores servicios, orientado hacia los clientes-usuarios”***

Para cumplir esto, la biblioteca debe tener como estrategia global el cambio y la innovación, la formación del personal y de la organización para que puedan afrontar los cambios y actuar con creatividad en situaciones extremas. Por tal razón es importante innovar en los diferentes procesos que interactúan usuario-cliente.

Cualquier usuario que asiste en la biblioteca, tiene una necesidad específica, sin embargo la biblioteca debe estar en constante cambio e innovación, con el fin de brindar servicios que genere valor agregado, para así de esta manera superar las expectativas de los usuarios.

Además es necesario, implementar estrategias que le permitan atraer, retener y aumentar los usuarios; cuando una empresa o dependencia prestadora de servicio implementa este tipo de estrategias, logra lo siguiente:

❖ **Estrategias de atraer**

Logra que los usuarios que están adquiriendo los servicios de otros segmentos, sectores o mercados sean atraídos al mercado segmento en el que opera la biblioteca y hacia sus productos o servicios

❖ **Estrategias de retener**

Consolidar la lealtad de los usuarios actuales para impedir que se pasen a la competencia, es decir, levantar barreras al cambio de biblioteca.

❖ **Estrategias de aumentar**

Lograr que los actuales servicios de la biblioteca los utilicen en mayor cantidad y con mayor frecuencia.

6.4.1. Información en carteleras de temas, grupos de investigación y nuevas adquisiciones

En el enfoque de la comunicación la biblioteca, utiliza la página web y boletines informativos, como instrumentos que permiten informar a los usuarios. Sin embargo para los diferentes usuarios que asisten a la biblioteca consideran que este tipo de medios, no son suficientes para tener una comunicación efectiva entre usuario- biblioteca.

Pese a esto, para los diferentes usuarios, es de gran importancia que la biblioteca, remita información que se encuentre relacionada con la academia, de manera general, es decir, comunicar a los usuarios de diferentes temas académicos, como grupos y temas de investigaciones, adquisiciones de libros que se encuentren relacionado y apoyen a este tipo de grupos y/o textos complementarios e interdisciplinarios.

Este tipo de información se puede registrar a través de una cartelera que se encuentre ubicada en un lugar estratégico, de tal forma que todos los usuarios sientan la necesidad de recurrir a estos espacios, con el fin de obtener información global. Es decir que la biblioteca no solamente maneja información

de libros, documentos, revistas, bases de datos, etc., si no que vaya más allá de lo que ofrece, con el fin de generar valor agregado en los servicios bibliotecarios.

Por otra parte es de vital importancia, retener a los usuarios, por tal razón, esta es una de las estrategias que se deben implementar ya que los usuarios, se encontrarían interrelacionados con lo que desempeñan en dichos grupos. De tal forma que la biblioteca sería un soporte, para fomentar la investigación y apoyo en las diferentes actividades académicas- investigativas necesarias para la creación y formación de grupos y semilleros investigativos.

6.4.2. Convocatorias de congresos

De igual forma que los grupos de investigación, la biblioteca debe informar de manera constante sobre los eventos, congresos y charlas que se realizan en las diferentes universidades que se encuentran inscritas en la red, RENATA, (Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada), por medio de esta red los usuarios, pueden obtener información actualizada de los últimos acontecimientos en la academia, investigación y científicidad. Por tal razón, es de vital importancia que la biblioteca, establezca enlaces en la página web, con el fin de los usuarios tengan conocimiento de dichas actividades.

Por otra parte es necesario brindar información de este tipo de eventos que se realicen en las instalaciones del campus universitario o en otras entidades, ya que permite un contacto diferente con los usuarios, es decir no solo en brindar los servicios tradicionales, si no en brindar información diferente que permita superar las expectativas de los usuarios. Este tipo de información se puede obtener con convenio con las distintas universidades, editoriales, para que se han publicadas en la página web, cartelera, portal temático, flayer, entre otros medios.

6.4.3. Capacitación en el manejo de las bases de datos y servicio de internet

El Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, cuenta con un portafolio de bases de datos, de diferentes áreas académicas, estas son conocidas como bibliotecas virtuales. Los diferentes usuarios de la biblioteca consideran que este tipo de bibliotecas, es de gran importancia ya que permite el acceso remoto desde cualquier ambiente. Sin embargo un 34.00 % de los usuarios encuestados no conocen este tipo de recursos, como se mencionó en el capítulo IV. Pese a esto, es necesario que la biblioteca en el cronograma de actividades implemente talleres y/ o cursos de manera mensual con el fin de que la demanda aumente. Este tipo de programaciones se deben publicar en la página web de la Institución, en el icono de biblioteca. También realizar programaciones, con las diferentes facultades para todos los niveles académicos, ya que solo se presenta para el primer nivel académico en la inducción.

Estas capacitaciones deben ser orientadas por un personal capacitado en este de servicio en compañía de los diferentes proveedores que ofrece las bases de datos a la Institución.

6.4.4. Información personalizada

La diversificación de productos y/ o servicio aumentado en el mercado ya que busca implementar bienes que satisfacen las necesidades particulares de cada individuo. Pese a esto, la biblioteca debe buscar alternativas de personalizar los servicios para que los usuarios se sientan identificados con sus necesidades.

Para llevar a cabo se pueden establecer, estrategias de mercadeo de manera virtual, con el fin de brindar información relacionada con el área que estudia o desarrollan los usuarios, esto es lo que se conoce como **Diseminación selectiva de información**, por este medio los usuarios recibirán información personalizada sobre eventos, adquisición de nuevos libros, textos, obras, revistas, etc.

6.4.5. Colecciones digitales, documentos electrónicos y compra de libros y/ o documentos

La biblioteca es una dependencia que no tiene competencia de manera directa, sin embargo es necesario implementar diferentes alternativas para que los usuarios asistiendo de manera frecuente y demanden los servicios.

Con la nueva tendencia que buscan las bibliotecas, para cumplir con los estándares de calidad, sobre ciencia y tecnología se hace necesario contar con los diferentes recursos, como colecciones digitales, documentos electrónicos y compra de libro dentro de las instalaciones. Para ello, es necesario realizar estudios estadísticos que permitan, conocer la frecuencia de uso más alta, para que este tipo de colecciones se encuentren de manera física y digital.

Por otra parte realizar convenios con las diferentes editoriales, para que suministren los textos y documentos necesarios para que los usuarios puedan realizar las compras de manera directa. Dentro de estas actividades se pueden establecer ferias, visitas a las aulas de clases, donaciones entre otros.

6.4.6. Percepción de los usuarios de los nuevos servicios que se deben establecer en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar.

Con relación a las variables, relacionadas con los servicios nuevos, para los diferentes usuarios que integran la comunidad universitaria, consideran que es de gran importancia implementar este tipo de procesos en la biblioteca, los cuales buscan romper los paradigmas que se llevan a cabo, es decir la biblioteca pasaría de un lugar visto como una guardería de libros a un ente global, donde se relaciona temáticas, como investigaciones, convocatoria de eventos, congresos, compra de libros, ferias académicas, cultura e información personalizada, lo que permitiría a la biblioteca identificar tendencias en el dominio de la ciencia y la tecnología con vista a mejorar la gestión y la difusión del conocimiento científico – técnico.

Por tal razón los diferentes usuarios en el instrumento utilizado en la investigación califican de manera general con una media de cuatro (4.0), en las variables de los servicios nuevos que se deben implementar en la biblioteca. Del

mismo los diferentes grupos en dicha variables, califican de esta manera, es decir sus calificaciones se encuentran por encima de cuatro (04) y no se encuentran diferencias significativas ya que el comportamiento es similar. Lo que demuestra que los diferentes usuarios que hacen uso de los servicios bibliotecarios no se encuentran satisfechos con lo que reciben en la biblioteca, para estos es de gran importancia que se modifique y/ o cambio los procesos dados para superar sus expectativas. (Ver tabla No46y Grafica No.07)

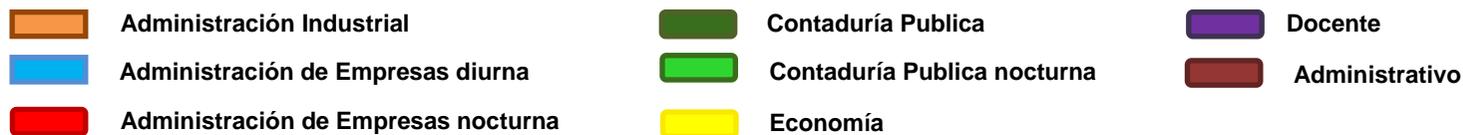
Tabla No.46. Prueba F de Snedecor de los servicios nuevos que debe implementar el Centro de información y Documentación –Biblioteca Sede Piedra Bolívar

TABULACIÓN DE VALORES MEDIOS										
VARIABLE	TOTAL MUESTRA	programa								F de SNEDECOR
		AI	ADD	ADN	CPD	CPN	ECO	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	
54 cartelerMed =	4,4600	4,1765	4,6875	4,1429	4,8824	4,1538	4,2222	4,7500	4,8333	F(7,92) = 1,4918
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,1799)
55 capacita Med =	4,3800	4,0588	4,5625	4,3571	4,7059	4,0769	4,0000	4,7500	4,6667	F(7,92) = 1,1273
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,3530)
56 invest Med =	4,3800	4,1765	4,5625	4,2857	4,5882	3,8462	4,2222	4,8750	4,8333	F(7,92) = 1,7229
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,1132)
57 portal Med =	4,2700	4,2941	4,3125	4,2857	4,5294	3,6923	4,1111	4,5000	4,5000	F(7,92) = 0,9154
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,4983)
58 indiceim Med =	4,0100	3,6471	4,0000	4,0000	3,9412	3,8462	4,2222	4,5000	4,6667	F(7,92) = 0,8949
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,5140)
59 convocat Med =	4,3000	4,1176	4,3750	4,2143	4,5882	3,8462	4,1111	4,7500	4,6667	F(7,92) = 0,9655
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,4612)
60 coleccMed =	4,3600	4,0000	4,6875	4,2143	4,7059	3,8462	4,0000	5,0000	4,6667	F(7,92) = 2,1853
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,0426)
61 digita Med =	4,4400	4,2353	4,6250	4,0714	4,8235	4,3077	4,3333	4,5000	4,6667	F(7,92) = 0,7407
N =	100	17	16	14	17	13	9	8	6	(p = 0,6381)

Fuente: Encuesta

Grafica No. 07 Comportamiento de los usuarios con los nuevos servicios del Centro e información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar

	TD	MD	IND	MA	TA	F DE SNEDECOR
Me gustaría que la biblioteca informara en cartela temas de investigación, nuevas adquisiciones,ect.						F(7,92)=1,498(P=0,1799)
Me gustaría recibir capacitación sobre habilidades y conocimiento de búsqueda de información tanto en internet como en cualquier medio.						F(7,92)=1,1273(P=0,3530)
Me gustaría recibir información sobre grupos investigación que trabajen en su tema de interés						F(7,92)=1,7229(P=0,1132)
Me gustaría que la biblioteca seleccionara y organizara información de mi interés en un portal temático o dossier						F(7,92)=0,9154(P=0,4983)
Me gustaría que la biblioteca me remitiera información sobre los índices de impacto de la revistas de su área.						F(7,92)=0,8949(P=0,5140)
Me gustaría que la biblioteca me informara sobre convocatorias de congreso en su área						F(7,92)=0,9655(P=0,4612)
Me gustaría que la biblioteca incrementara la colección de revistas y documentos electrónicos						F(7,92)=2,1853(P=0,0426)
Me gustaría que la biblioteca digitaliza los libros / artículos de mayor demanda						F(7,92)=0,7407(P=0,6381)



6.4.7. Tipificación de los usuarios desde los servicios nuevos-AnálisisCluster.

Para tipificar los usuarios, referente a los servicios nuevos en la biblioteca se detallan los siguientes grupos:

Grupo 1: Conformado por cuarenta y cuatro (44) personas, Este grupo se denominó “**los innovadores**”, son usuarios que les gusta obtener información por medio de las bibliotecas virtuales, tienen poco contacto con los libros, obtención de información personalizada (Diseminación selectiva), utilización de herramientas tecnológicas. (Ver tablaNo.47)

Grupo 2: Conformado por treinta (26) personas, Este grupo se denominó “**los tradicionales**” son usuarios que les gustan tener contacto con los libros, documentos y equipos, tienen preferencia en asistir a las instalaciones de la biblioteca, les gusta obtener información en cartelera, flayes, boletines informativos. (Ver tablaNo.47)

Grupo 3: Conformado por treinta (30) personas. Este grupo se denominó “**los prácticos**”, son usuarios que les gusta obtener información de los diferentes medios como bibliotecas virtuales y/o libros, utilizan las herramientas tecnológicas y/o tradicionales para la demanda de los servicios bibliotecarios. (Ver tablaNo.47)

Tabla No.47: Grupos de usuarios según los servicios nuevos (Análisis cluster - algoritmo de Howard – Harris)

ANÁLISIS DE GRUPOS											
(Algoritmo de Howard-Harris)											
IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES SELECCIONADAS:											

1. carteler	- Le gustaría que la biblioteca le informara en cartela temas de investigaciones, nuevas adquisicionesect.										
2. capacita	- Me gustaría recibir capacitación sobre habilidades y conocimiento de búsqueda de información tano en internet como cualquier medio										
3. invest	- Me gustaría recibir información sobre grupos de investigación que trabajen en su tema de interés										
4. portal	- Me gustaría que la biblioteca seleccionara y organizara información de mi interés en un portal temático o informes										
5. indiceim	- Me gustaría que la biblioteca me remitiera información sobre los índices de impacto de la revistas del área que estudia										
6. convocat	- Me gustaría que la biblioteca me informara sobre convocatorias de congresos en mi área										
7. colecc	- Me gustaría que la biblioteca incrementara la colección de revistas y documentos electrónicos										
8. digita	- Me gustaría que la biblioteca digitalizara los libros/artículos de mayor demanda										
Suma de cuadrados del total de la muestra:	831,34										
Suma de cuadrados intragrupos (de todos los grupos):	182,77										
Suma de cuadrados explicada por la partición en grupos:	78,02%										
Suma de cuadrados del total de la muestra:	831,34										
Suma de cuadrados intragrupos (de todos los grupos):	182,77										
Suma de cuadrados explicada por la partición en grupos:	78,02%										
	TOTAL	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	GRUPO 5	GRUPO 6	GRUPO 7	GRUPO 8		
	MUESTRA										
Número:	100	44	8	16	6	8	9	6	3		
Suma cuadrados:	831,34	13,07	32,00	24,31	41,50	18,00	26,89	25,67	1,33		
Variables:										ANOVA / F de	
Snedecor											
carteler	Media:	4,46	4,98	4,13	4,56	1,33 -	4,13	4,67	3,83	5,00 +	F(7,92) = 47,9549
Des.Est.:	0,98	0,15	0,60	0,50	0,47	0,78	0,47	0,90	0,00		(p = 0,0000)
capacita	Media:	4,38	5,00 +	3,25	4,38	1,50 -	4,63	4,44	3,50	5,00	F(7,92) = 53,7495
Des.Est.:	1,02	0,00	0,83	0,48	0,50	0,48	0,68	0,76	0,00		(p = 0,0000)

invest	Media:	4,38	5,00 +	3,50	4,38	2,50 -	4,75	3,44	3,50	5,00	F(7,92) = 37,9335
Des.Est.:		0,89	0,50	0,48	1,26	0,43	0,50	0,50	0,00		(p = 0,0000)
portal	Media:	4,27	4,98	3,13	3,88	2,33 -	5,00 +	4,11	2,50	5,00	F(7,92) = 62,5000
Des.Est.:		1,00	0,60	0,33	1,11	0,00	0,57	0,50	0,00		(p = 0,0000)
indiceim	Media:	4,01	4,80	3,75	4,00	1,50 -	3,88	2,89	2,50	5,00 +	F(7,92) = 48,3711
Des.Est.:		1,09	0,46	0,50	0,76	0,33	0,57	0,76	0,00		(p = 0,0000)
convocat	Media:	4,30	4,98	3,25	4,38	1,50 -	4,38	3,89	3,50	5,00 +	F(7,92) = 38,9756
Des.Est.:		1,05	0,97	0,48	0,50	0,70	0,87	0,76	0,00		(p = 0,0000)
colecc	Media:	4,36	5,00 +	3,13	4,81	2,33 -	3,25	4,78	3,00	4,33	F(7,92) = 47,4006
Des.Est.:		1,02	0,78	0,39	1,11	0,66	0,42	0,58	0,47		(p = 0,0000)
digita	Media:	4,44	4,98 +	4,13	4,94	2,50	4,75	4,56	2,33	1,67 -	F(7,92) = 42,5215
Des.Est.:		1,09	0,78	0,24	1,26	0,43	0,68	0,94	0,47		(p = 0,0000)

+ : Grupo con media más alta
- : Grupo con media más baja

Fuente: Encuesta

6.5. Zonas de tolerancia para el servicio de biblioteca

Como se mencionó, en el marco teórico, los servicios son heterogéneos, ya que el desempeño puede variar entre empleados. El grado en que los clientes reconocen están dispuestos a aceptar esta variación se llama **Zona de Tolerancia**.

Si el servicio cae por debajo del servicio adecuado, el nivel mínimo considerado aceptable, los clientes se frustrarán y con toda probabilidad estarán insatisfechos con el servicio recibido. Si el desempeño del servicio está arriba de la zona de tolerancia en el extremo superior donde el desempeño excede el servicio deseado, los usuarios estarán muy complacidos y sorprendidos. Es decir la zona de tolerancia es el rango o ventana en que los usuarios no notan en particular el desempeño del servicio. Cuando cae fuera del rango (ya sea muy bajo o muy alto), el servicio capta la atención del cliente ya sea de una forma positiva o negativa. (Zeithaml, Bitner, & Dwayne, 2009). (Ver figura No. 13)

Al analizar las preguntas del cuestionario BIQUAL se encontró una brecha marcada entre los requerimientos mínimos de los usuarios con lo que ellos realmente encuentran en la biblioteca. De hecho, el nivel percibido (lo que ellos tienen) está muy por debajo de sus expectativas mínimas (lo que ellos necesitan). Lo que indica que los usuarios se encuentran insatisfechos, con el servicio recibido por la biblioteca. Sus expectativas no son superadas y consideran aceptable la metodología utilizada para la demanda de los servicios tradicionales e innovadores en la biblioteca. Por tal razón la biblioteca no es un ente de ciencia y tecnología ya que no tiene los procesos y servicios bibliotecarios que permitan proyectar en esta categoría. (Ver figura No. 14)

Figura No. 13: Zona de tolerancia en las bibliotecas

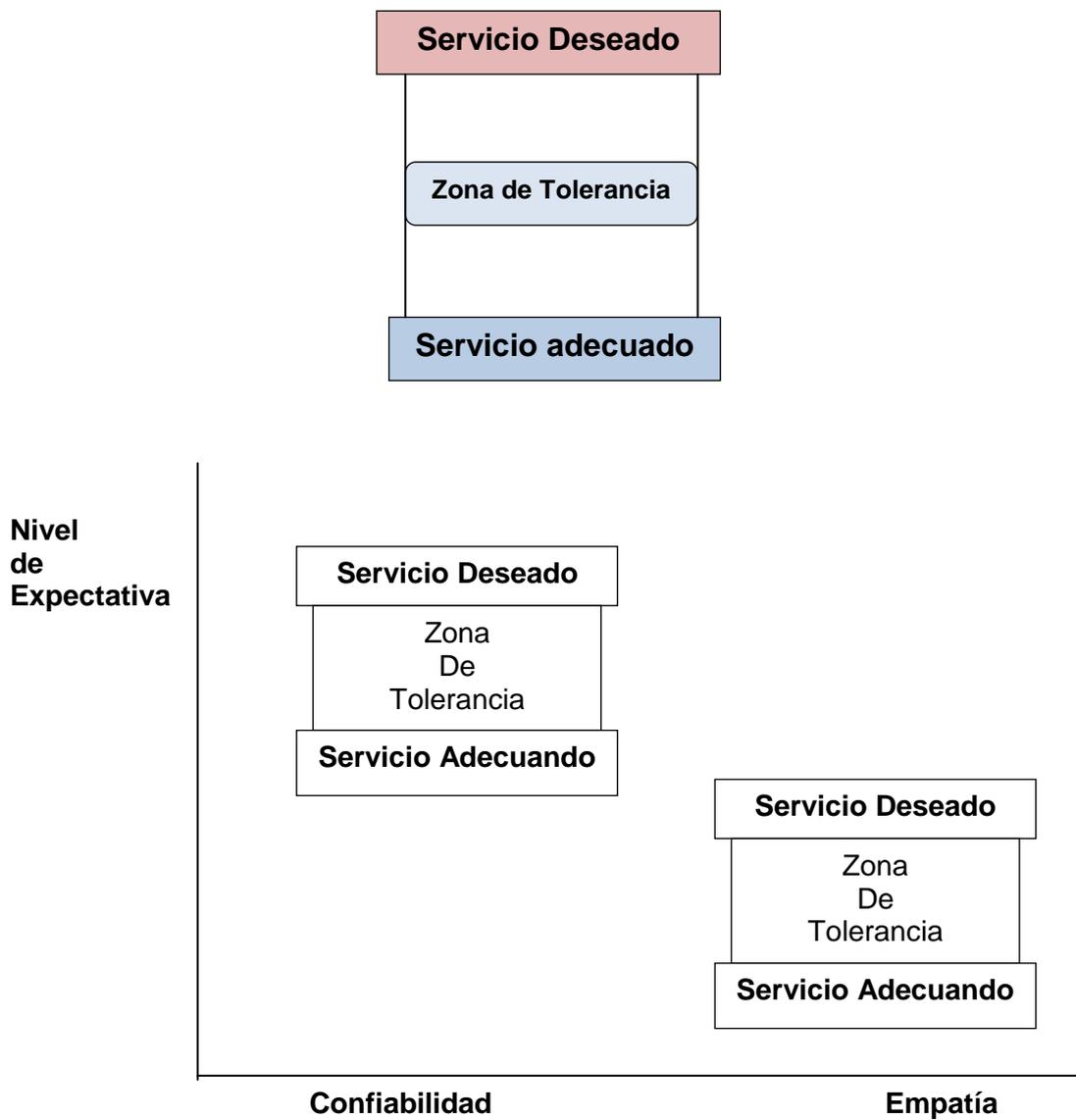


Figura No. 14: Zona de tolerancia en el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar



SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Los usuarios de la biblioteca se encuentran insatisfechos con el servicio recibido ya que si lo establecido en la biblioteca no supera las expectativas mínimas.

7. CONCLUSIONES

Para finalizar esta investigación, luego de haber indagado, conocido y estudiado la percepción que tienen los usuarios trisumentario que integran la Comunidad Udecas sobre la calidad de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación- Biblioteca de la Universidad de Cartagena Sede Piedra Bolívar, se puede concluir que:

- ❖ Para los usuarios, no existe un motivo relevante que se relacione con la razón de ser de la biblioteca, es decir, la asistencia a ese tipo de instalaciones se debe más que todo por el cumplimiento de actividades académicas.
- ❖ El acceso a la biblioteca es muy limitante, ya que no existen rampas o ascensores para las personas discapacitadas o en estado de embarazo.
- ❖ La biblioteca cuenta con un sensor de seguridad, para controlar el ingreso y salida de texto y/ o documentos, sin embargo no cumple con el funcionamiento correcto que permita darle, un buen uso.
- ❖ El Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, no cuenta con unas instalaciones sanitarias para los usuarios que asisten a la biblioteca. Más del 60.00% de los usuarios encuestados consideran que la inexistencia de baños limita la permanencia en la misma.
- ❖ Más del 50.00% de las personas encuestadas, se encuentran insatisfechas con la dotación de sillas y mesas que tienen la biblioteca.
- ❖ El Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar no cuenta con un sistema de fotocopiado, que le permita a los usuarios, duplicar la información dentro de las instalaciones.

- ❖ Según la teoría, el puesto de control (zona del bibliotecario), debe estar ubicado de manera central, para tener una visión general de toda la biblioteca, sin embargo el diseño arquitectónico y ubicación del puesto no permiten esta características. El 20.00% de los encuestados consideran que este debe ser reubicado con el fin de brindar una mejor asesoría y orientación en la prestación de servicio.
- ❖ El 56.00% de los encuestados consideran que los niveles de ruido en la biblioteca es el correcto, pero paradójicamente el personal docente y administrativo considera que se viola cultura de silencio en la biblioteca. Por lo general, el personal administrativo de la dependencia, realiza llamados de atención para disminuir altos niveles de ruido por parte de los usuarios- estudiantes.
- ❖ Un pequeño número de usuarios (16.16%) consideran que la iluminación que utiliza la biblioteca, no es la adecuada ya que la zona de lectura, la intensidad es baja dando como resulta el traslado forzoso a las zonas de consultas colectivas.
- ❖ El Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, no cuenta con un plan estratégico o plan tecnológico para la asignación de actividades académicas- investigativas con las diferentes herramientas y/o condiciones tecnológicas.
- ❖ Los usuarios de los programas de la jornada nocturna y docentes se encuentran limitados en el acceso a la biblioteca por el horario establecido.
- ❖ El 94.85% de los usuarios realizar prestamos de material bibliográfico que se encuentra relacionado con el área que estudian o desarrollan.

- ❖ La biblioteca no cuenta con la cantidad de libros textos y/ o documentos que requieren los usuarios.
- ❖ El material bibliográfico y documental se encuentra desactualizado, las ediciones, editoriales son muy antiguas.
- ❖ Por la poca bibliografía con que cuenta la biblioteca, los usuarios prefieren tener en su poder el libro y/ textos, prefieren cancelar multas.
- ❖ Una de las cosas más llamativas en la investigación fueron los resultados obtenidos, con relación a la frecuencia de uso en el servicio de la hemeroteca. Más del 50.00% de los encuestados no utilizan el servicio de la hemeroteca por escasez de revistas y actualización de información.
- ❖ El 34.00% de los encuestado no utilizan las bases de datos ofertadas por el Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, por los siguientes motivos: Desconocimiento, la falta de motivación por parte de los docentes para el uso y la inexistencia de cursos/ talleres brindados y orientados por la biblioteca.
- ❖ La comunicación dada entre usuarios y personal administrativo es muy regular ya que responden de manera parcial a las necesidades de los usuarios.
- ❖ La biblioteca no brinda servicios nuevos, se enfatiza en ser una biblioteca tradicional donde cumplan los objetivos de informar y formar.
- ❖ La biblioteca no se encuentra relacionadas con las diferentes áreas de la institución como investigación, extensión e interdisciplinaridad, solamente se basa en brindar información que le permita catalogarla como una biblioteca común, mas no como una biblioteca universitaria sobre ciencia y tecnología.

8. RECOMENDACIONES

- ❖ Determinar y aclarar la historia de Centro de Información y Documentación- Biblioteca Sede Piedra Bolívar, para obtener información confiable para divulgarla por los diferentes medios (página web, pendones, informes).
- ❖ Adecuar la entrada de la biblioteca, en colocar rampas, pasamanos, para que las personas discapacitadas o estado de embarazo puedan ingresar sin ningún tipo de inconvenientes
- ❖ Implementar una zona de baños para que los usuarios tengan acceso a estos, sin ningún tipo de inconvenientes.
- ❖ Aumentar la dotación en sillas, mesas grupales e individuales, con el fin de cubrir la capacidad de personas que asisten a la biblioteca
- ❖ Implementar una zona de fotocopidora, en la biblioteca para que los usuarios no tengan que desplazarse.
- ❖ Actualizar la información que se encuentra publicada en la página web de la Institución, acerca de la biblioteca, como por ejemplo, visión, fotografías alusivas a las instalaciones, servicios etc.
- ❖ Realizar bemarketing con otras bibliotecas de otras universidades con el fin de adaptar los modelos de servicios y estrategias.
- ❖ Colocar en la página web iconos para recordar aspectos como:
 - “Recuerda devolver el material bibliográfico en préstamo ante de su matrícula”***
 - “Recuerda cancelar las multas antes de realizar su matrículaacadémica”***

- ❖ Establecer estrategias de mercadeo que permitan retener y atraer usuarios; estas estrategias se pueden aplicar en la página web, boletines informativos ect.
Diseminación selectiva de información
Noticias y eventos a través de ventanas latentes, en la página web
Lecturas Recomendadas
Libros de la Semana
Libros más demandados
Noticias y Eventos de la biblioteca
- ❖ Aplicar enlace en la página web, enlace de interés como RENATA (Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada),ASONIESCA (Asociación de Unidades de Información de las Instituciones de Educación Superior de la Costa Atlántica).
- ❖ Reorganizar en la página web, el acceso a las bases de datos, es decir colocarlas de forma ordenada por academia y alfabéticamente.
- ❖ Realizar “**Bibliocafe**”, a través de la página web, colocar información llamativa para los usuarios con el fin de dar a conocer las últimas novedades en el material bibliográfico.
- ❖ Realizar actividades culturales como películas, exposición de libros con el fin de brindar espacios y contextos diferentes.
- ❖ Ofrecer cursos y talleres sobre el manejo de las bases de datos.
- ❖ Realizar programaciones anuales de los talleres, cursos, preparatorios para el manejo y uso de las bases de datos.
- ❖ Implementar la metodología de colección abierta en la biblioteca
- ❖ Crear un plan tecnológico en la biblioteca con e brindar información relaciona con ciencia y tecnología.

- ❖ Capacitar al personal de servicio y atención en público en las habilidades y cualidades de comunicación, respecto, amabilidad, trabajo en equipo y estrategias de mercadeo.
- ❖ Innovar en los procesos y servicios bibliotecarios para ir más allá de una biblioteca tradicional a una biblioteca sobre ciencia y tecnología.

9. BIBLIOGRAFIA

- <http://ezproxy.unicartagena.edu.co:2185/gh4/homecol.asp>. (10 de Mayo de 2012). Recuperado el 10 de Mayo de 2012
- www.unicartagena.edu.co. (2012). Recuperado el 15 de abril de 2012, de www.unicartagena.edu.co.
- www.unicartagena.edu.co. (abril de 2012). Recuperado el 25 de abril de 2012
- Arévalo, J. A., Echeverría Cubillas, M. J., & Martín Cerro, S. (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación, Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad.
- Baquero, J. D., Rodríguez, C., Huertas, F., & Baquero, M. (s.f.). ¿ Quién se ha llevado a mi cliente? (Segunda ed.). McGrawHill.
- Beekman, G. (s.f.). Introduccion a la Informatica. En G. Beekman, Introduccion a la Informatica (Numero 6 ed., pág. 245). Prentice Hall.
- Castillo Morales, E. (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile .
- Castrillón González, R. (2008). Taller sobre indicadores de calidad presentado en las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas "Los retos de la calidad".
- Ceretta Soria, M. G. (mayo de 2002). El vinculo interactivo biblioteca universitaria usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. Encuentros Bibli. Universidad Federal de Santa Catarina(13).
- Cultura, M. d. (2012). <http://www.bnv.gob.ve/pdf/bp022-2010.pdf>. Recuperado el 13 de 05 de 2012
- Deobold, B. V., & Meyer, W. J. (s.f.). Estrategia de la investigación descriptiva.
- Garcia-Reyes, C. J. (2005). Evaluacion y gestion del rendimiento en las bibliotecas universitarias: contexto de cambios en el avance hacia los centros de recursos para el aprendizaje y la investigacion. Madrid .
- Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas Murcia: DM.
- Gomez, H. J. (2002). Gestion de las bibliotecas. 1-10.
- Huaman, H. R., Alfaro Mendives, K., & Vilchez Román, C. (abril-junio de 2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la

- experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (J. S. Aldana, Ed.) *Biblios: Revista de Bibliotecología y ciencias de la información*(31), 1-13.
- Igami Zamudio, M., Cardoso Sampaio, M. I., & Santos Vergueiro, W. (julio de 2005). El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de las unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Universidad de Antioquia, 28(2), 177- 191.
- Koontz, C., & Jue, D. (s.f.). *Uso de las nuevas tecnologías para una mejor gestión bibliotecaria* .
- Leon Gallo, P. J. (s.f.). *Innovación en los servicios de las bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la biblioteca Regional de Murcia*.
- Melgarejo, V. L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, cuatro (ocho), 47-53.
- Michael, P. (s.f.). "La ventaja competitiva de las naciones" . En P. Michael, "La ventaja competitiva de las naciones" .
- Morales, S. ,, & Hernandez, M. A. (Junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. *Revista Digital*.
- Pérez, V., Pereda, F. J., Perez, M. A., & Rodriguez, C. (2008). *Bibliotecas para todos: Pautas para acercar las bibliotecas con discapacidad y a las personas mayores*. Lima.- Madrid.
- Picazo Manriquez, L. r., & Martinez Villegas, F. (s.f.). *Ingeniería de Servicio para crear clientes satisfechos y lograr ventajas competitivas*. Mc Graw Hill.
- Pinto, M., Fernández, M., & Gómez-Camarero, C. (2007). La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología . *Revista Española De Documentación Científica* , 468.
- Sánchez, Toro, & Saúl. (1991). *ESTANTERIA CERRADA VS ESTANTERIA ABIERTA*(Caso División de Bibliotecas de la Universidad del Cauca, Popayán, Colombia). Popayán.
- Santesmases, M. (1997). *Dyane, Diseño y Análisis de Encuesta en Investigación social y Mercadeos*. Madrid: Piramides.
- Stephen P., R., & Mary, C. (s.f.). En *Administración* (Octava Edición ed., págs. 7-8). Prentice Hall .

- Tarango, J. H. (julio de 2009). Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Universidad de Antioquia, 32(2), 147-175.
- Vallejo López, G., & Sánchez Paredes, F. (2011). *Un paso adelante. Cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma S.A.
- Viedma Herrera, E., López-Gijón, J., & Belén, Á. (s.f.). Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas.
- Villegas, L. E., Jaramillo, & Orlnada. (1998). La biblioteca Universitaria: Autoevaluacion y Acreditacion. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 21, 50.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Dwayne, G. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta Edición ed.). Mexico, Mexico: McGrawHill.

ANEXOS