



**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

**FORMACION DE USUARIOS EN LA UNIDAD TECNICA DE INFORMACION DEL  
SENA CENTRO GESTION ADMINISTRATIVA.**

**FLOR MELIDA GALVIS PATARROYO  
CÓD.35493289**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION BIBLIOTECOLOGIA Y  
ARCHIVISTICA  
BOGOTÀ, D.C.  
2010**



**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

**FORMACION DE USUARIOS EN LA UNIDAD TECNICA DE INFORMACION DEL  
SENA CENTRO GESTION ADMINISTRATIVA.**

**FLOR MELIDA GALVIS PATARROYO  
CÓD.35493289**

**INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO**

**ASESOR TRABAJO DE GRADO  
MARIA PATRICIA ARCILA ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION BIBLIOTECOLOGIA Y  
ARCHIVISTICA  
BOGOTÀ, D.C.  
2010**

**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

\_\_\_\_\_  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

\_\_\_\_\_  
**JURADO**

\_\_\_\_\_  
**JURADO**

**BOGOTÀ, 23 DE OCTUBRE DE 2010**



**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

**A mi esposo y a mis hijos  
con todo mi amor y amor.**

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### AGRADECIMIENTO

Doy gracias a DIOS por conducirme siempre por el camino correcto y darme la oportunidad de poder asumir este proyecto de vida y sacarlo adelante.

Agradezco a los miembros de mi familia: A mi esposo Jaime por su compañía, apoyo, entendimiento y paciencia, a mis hijos Andrés y Ana María, que sin duda siempre serán la motivación primordial para seguir adelante con mis sueños; a mi tía María que siempre me apoyo con sus palabras de aliento y oraciones, a todos ellos por su comprensión y apoyo al comprender que el tiempo dedicado a la formación nos enriquece a todos a pesar de robarles tiempo a ellos.

Al doctor Wayne Anthony Triana Alvis, Sudirector del Sena Centro Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital, porque gracias a su apoyo y generosa y colaboración ha sido posible realizar este trabajo, fortaleciendo mi capacidad y adquisición de conocimientos, para ponerlos en práctica en la Entidad.

A Liliana Gutiérrez Coordinadora de la Unidad Técnica de Información del Sena Centro de Gestión Administrativa, por su apoyo en la recolección y manejo de información.

A la doctora María Patricia Arcila Álvarez, “tutora” quien me orientó con sus mejores aportes, su dedicación y paciencia logrando motivar el trabajo para mi desarrollo profesional.

De una manera muy especial a la calidad humana de mis profesores y compañeros que siempre me apoyaron.

A mi amiga Gloria Herreño, gracias por creer en mí y brindarme su apoyo, amistad y sabiduría; siempre estará en mi corazón.

A la comadre Blanca Rojas, por su afecto y apoyo incondicional.

A todos mi familiares, amigos y compañeros que creyeron en mí y me dieron ánimo cuando lo necesite.

Con mucho cariño  
Flor Mélida Galvis Patarroyo

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCION	6
1. CONTEXTO GENERAL DEL PROBLEMA	8
2. IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA	9
3. DELIMITACION DEL PROBLEMA	9
4. FORMULACION DEL PROBLEMA	9
5. OBJETIVOS	10
5.1. OBJETIVO GENERAL	10
5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
6. JUSTIFICACION	11
7. MARCO TEORICO	12
7.2. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INVESTIGACION	12
7.3. BASES TEORICAS	16
7.3.1. Teoría general de sistemas	16
7.3.2. La sociedad de la información y el conocimiento	18
7.3.2.1. Formación de usuarios de la información: hacia una conceptualización	19
7.3.3. Evolución histórica de la formación de usuarios en América latina	20
7.3.4. Enfoques pedagógicos en la formación de usuarios	21
8. DEFINICION DE TERMINOS	23
9. ALCANCES Y CONSECUENCIAS DEL PROYECTO	24

## **CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

10. DISEÑO METODOLOGICO	24
10.1. TIPO DE INVESTIGACION	24
10.2. POBLACION Y MUESTRA	25
11. PLANEACION DE LA GESTION	27
11.1. DIAGNOSTICO	28
11.1.1. Análisis de procedimientos ya existentes	28
11.1.2. Recursos físicos	28
11.1.3. Recursos tecnológicos	28
11.1.4. Recursos humanos	30
11.1.5. Normas generales establecidas por la UTI	30
11.1.6. Procedimientos para utilizar los servicios de la UTI	30
11.2. VALORACIÓN	31
11.2.1. Tabulación encuesta	31
11.2.2. Análisis de la encuesta	35
11.3. DISEÑO DE ESTRATEGIAS	37
11.3.1. Metodología y actividades a desarrollar	37
11.3.2. Capacitación comunidad educativa	39
11.3.3. Evidencias fotográficas	41
12. ACCION TRANSFORMADORA	44
12.1. PLEGABLE	44
CONCLUSIONES	45
BIBLIOGRAFIA	46
CIBERGRAFIA	47

**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

**LISTA DE ANEXOS**

pág.

Anexo A.	Autorización pasantía	48
Anexo B.	Encuesta	49
Anexo C.	Aprobación avance pasantía	51
Anexo D.	Entrega trabajo a satisfacción	52

## **CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

### **INTRODUCCION**

El conocimiento de los usuarios es un factor determinante para definir las acciones que orientan las Unidades de Información Técnica en ellos es normal encontrar evidencia del desconocimiento de la información disponible y muchos de los servicios ofrecidos, es por ello que se hizo necesario realizar el análisis del estado actual, proponiendo, en torno de los métodos de investigación cualitativa, los procesos colectivos en el Centro de Gestión Administrativa del SENA.

La conjunción de factores como el impacto de las nuevas tecnologías y la generalización de la gestión de calidad como paradigma de una administración eficaz en las Unidades de Información Técnica ha puesto de relieve la importancia de la satisfacción del usuario a la hora de planificar y replantear las nuevas formas de acceso a la información. En este contexto, la formación de usuarios se revela como un instrumento esencial en el proceso de comunicación de la información al usuario.

Con el desarrollo de este trabajo se plantea la formación de usuarios como una necesidad latente que debe afrontar la Unidad Técnica de Información del Sena – Centro Gestión Administrativa, además, determina poner en práctica un programa de capacitación para facilitar a los usuarios la oportunidad de aprender cómo acceder a la información en sus diferentes formatos y crear en ellos la motivación para continuar en este proceso durante toda su vida. Para ello es importante generar recursos de aprendizaje permanentes tales como la orientación, instrucción, educación y la asistencia personal ayudando al desarrollo de habilidad para localizar, evaluar y usar la información.

Formar usuarios autónomos capaces de reconocer sus necesidades de información y atenderlas por sí mismos, mediante el planteamiento de acertadas estrategias de búsqueda y el manejo eficiente de los diferentes recursos bibliográficos, bases de datos y servicios que posee la Unidad de Técnica de Información.

El propósito de esta Pasantía para el Trabajo de Grado en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística es brindar a la comunidad educativa del Centro de Gestión Administrativa del SENA Regional Distrito Capital, una visión clara y específica sobre los servicios que brinda la Unidad Técnica de Información del Sena, a través de la Formación de Usuarios, con el fin de que se optimicen los procesos y usos adecuados de los servicios que se ofrecen, de acuerdo con la normatividad, los recursos físicos y virtuales existentes.

Para el logro de los objetivos de éste trabajo es necesario desarrollar herramientas que permitan encontrar argumentos para dar la solución a la pregunta problema, en este caso el diseño y aplicación de una encuesta a una población objeto nos permitirá

## **CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

determinar la problemática existente en la Unidad Técnica de Información del Sena Centro Gestión Administrativa.

Para la preparación de este trabajo he consultado varios autores sobre Formación de Usuarios al igual que el sitio web del Sistema de Bibliotecas SENA [biblioteca.sena.edu.co](http://biblioteca.sena.edu.co)

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 1. CONTEXTO GENERAL DEL PROBLEMA.

Mediante la Resolución No. 00293 de 2008 la Dirección General del Sena, creó el Sistema de Bibliotecas SENA, con cobertura para todas las Unidades de Información Técnica de los Centros en las diferentes regionales a nivel nacional concibiéndolo como un conjunto de servicios y recursos especializados, para contribuir al desarrollo efectivo de la Formación Profesional en un ambiente de estímulos a la creatividad y a la innovación.

El Sistema ofrece acceso a información pertinente y de calidad como apoyo a los Programas de Formación que imparte la entidad, mediante la interconexión de redes de información, bases de datos nacionales e internacionales, documentos electrónicos y digitales, adelantando convenios que permitan el intercambio permanente de información desde el SBS.

El Sena Centro Gestión Administrativa de la Regional Distrito Capital, cuenta con la Unidad Técnica de Información especializada en las áreas de Gestión Documental y de la Información, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano.

Esta Unidad Técnica de Información en desarrollo de sus funciones y considerando las normas legales vigentes ha implementado el programa de Sistema de Bibliotecas Sena (SBS), el cual es inexplorado por la mayoría de sus usuarios, esto debido a que el personal de apoyo carece del perfil idóneo para el manejo de las Unidades de Información y del Sistema de Bibliotecas (SBS). Sólo hasta el año pasado se cuenta con una persona que tiene el perfil y el conocimiento de las Unidades de Información Técnica.

La Unidad Técnica de Información atiende las 24 horas de lunes a viernes y los fines de semana de las 7:00 horas hasta las 18:00 horas, por lo tanto es muy difícil solo con una persona que tiene el conocimiento, capacitar a toda la comunidad que asciende a más o menos 12.220 usuarios, además que también debe asumir las actividades administrativas.

Adicional a lo anterior el Centro de Gestión Administrativa acaba de terminar una remodelación que duro un año y seis meses lo que ocasionó que las dependencias fueran ubicadas en cuatro sedes diferentes.

## **CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

### **2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

La comunidad Educativa del Centro de Gestión Administrativa del SENA Regional Distrito Capital no utiliza la totalidad de los recursos ofrecidos en la Unidad de Información Técnica, por desconocimiento de los mismos, teniendo que recurrir a entes externos para obtener la información requerida en cada una de las especialidades. Para abordar esta problemática es importante capacitar al usuario, sobre el particular se hace necesario buscar espacios tales como: Inducción, jornadas pedagógicas y alistamiento de procesos para que tanto los aprendices, los docentes y el personal administrativo adquiera las habilidades necesarias para que acceda y use la información de manera autónoma.

### **3. DELIMITACION DEL PROBLEMA**

Desconocimiento de los servicios de la Unidad Técnica de Información del Sena - Centro Gestión Administrativa, mediante el Sistema de Bibliotecas SENA (SBS).

### **4. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo se puede implementar actividades de capacitación para la divulgación de servicios de la Unidad Técnica de información?

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 5. OBJETIVOS

#### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer un programa de capacitación sobre servicios que brinda la Unidad Técnica de Información del Sena - Centro Gestión Administrativa, mediante el Sistema de Bibliotecas SENA (SBS), orientado a la comunidad educativa (aprendices, instructores y personal administrativo).

#### 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

5.2.1 Identificar a partir de la aplicación de una encuesta, los principales problemas que tiene la Unidad Técnica del Centro Gestión administrativa SENA, especialmente en el desconocimiento de los servicios por parte de los usuarios (Aprendices, instructores, área administrativa), con el fin de determinar el porqué no hacen uso de todos los servicios que se brindan.

5.2.2 Dar a conocer al personal administrativo (de la Unidad Técnica de Información) conocimientos mínimos sobre las unidades de información y el oficio bibliotecario, para contribuir en la orientación de los servicios a los usuarios

5.2.3 Demostrar que es necesario buscar estrategias que incentiven la autoformación, haciendo que cada uno de los procesos académicos estén basados en el planteamiento de un Aprendiz autodidacta

5.2.4 Incentivar a los usuarios a partir de la capacitación a la utilización de la tecnología en pro de sí mismo, utilizando los servicios de información de la Unidad Técnica, desarrollando proyectos encaminados al conocimiento tanto en la información encontrada en los libros, como la encontrada en la red, convirtiendo el aprendizaje en un proceso netamente virtual.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 6. JUSTIFICACIÓN

La Unidad Técnica de Información del Sena Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital, atiende los sectores productivos relacionados con Asistencia y Gestión Administrativa, Gestión Documental y de la Información y Gestión del Talento Humano con programas educativos oportunos y acordes con las necesidades de sus aprendices, a nivel técnico y tecnólogo.

Adicionalmente, contamos con las ventajas competitivas de ser uno de los pocos centros de formación en la ciudad de Bogotá, que atiende a su población las 24 horas del día durante las jornadas diurna, nocturna, madrugada, fines de semana y festivos; siendo reconocidos internacionalmente por nuestras certificaciones de calidad otorgadas por el ICONTEC.

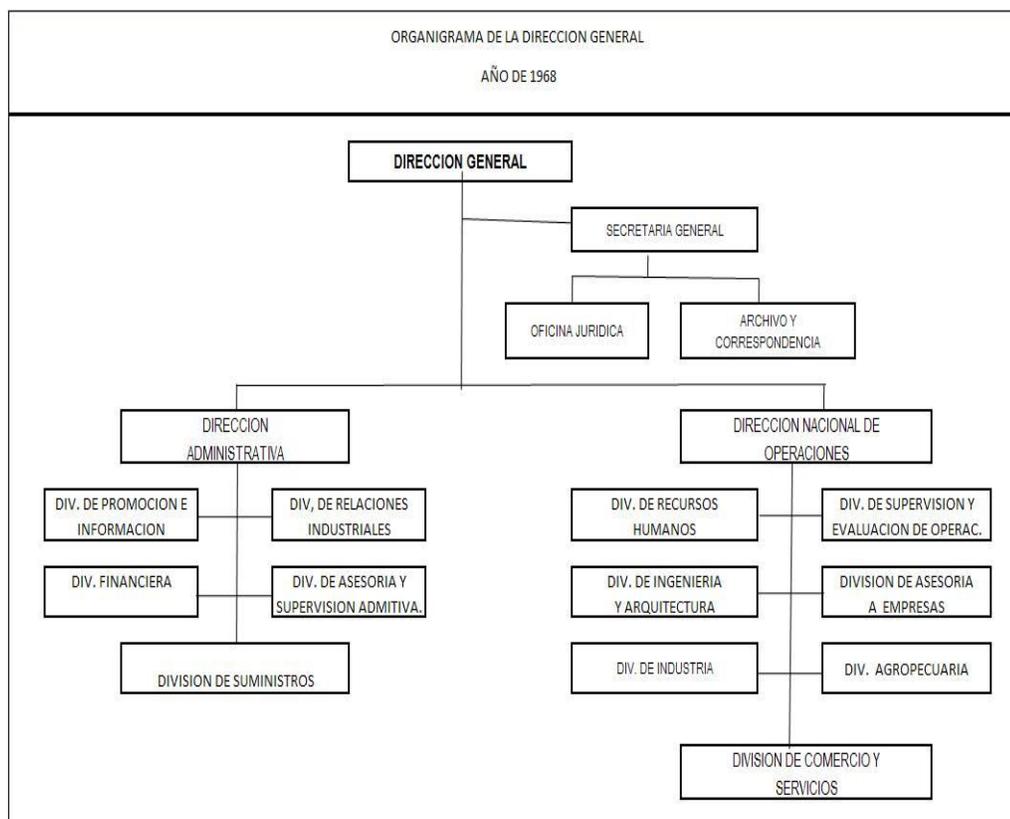
Este documento constituye un informe del trabajo de grado, el cual contiene, la metodología acorde con los requerimientos básicos de la investigación establecida en la Universidad del Quindío, en él se encuentra el enfoque de la Guía de proyectos de Grado en el cual se vislumbra un problema y a partir de este se establece la pregunta que conlleva una definición de objetivos tanto general como específicos que apuntan al desarrollo de la estrategia para el dar solución al problema planteado.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 7. MARCO TEÓRICO

#### 7.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

“El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA a través de sus 53 años de fundado (mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957); para dar respuesta a la formación profesional integral, como política social del Gobierno Nacional, ha estado actuando acorde con la normatividad establecida en el país y con una filosofía clara de su razón de ser “Formar al pueblo colombiano para el trabajo” para ello implementó sus bibliotecas (hoy Unidades Técnicas de Información) acordes con las especialidades que se desarrollaban por la cual, desde sus inicios, de la mano con convenios nacionales e internacionales fortaleció sus catálogos bibliográficos con el fin de cumplir con las directrices que allí se generen, razón por la cual casi desde la misma creación se estaba contemplado dichos servicios.



Tomados de: 20 años del SENA en Colombia 1957. 1977, Ricardo Lucio A. y La Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo, Bogotá, Colombia, 1978

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

Se observa que el SENA estaba muy acorde con las políticas nacionales e internacionales que dan un significado interesante a la forma oficial del país, a través de la legislación, es así como a mediados del Siglo XX, la adopción de políticas institucionales enmarco una legítima revolución en la “teoría y en la práctica archivística y de la información, a partir de la formulación del concepto áreas por competencias lo que permite que todo sea integral, pues se hizo evidente un hilo conductor que mostraba el tránsito de los programas acordes con los documentos y la bibliotecología, atendiendo los procesos de formación con textos, revistas, periódicos, manuales, y guías diseñadas por el SENA para dar respuesta a la población estudiantil y empresarial de Colombia.

A partir de la reestructuración del SENA “DECRETO 249, 28/01/2004 por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política y con sujeción a los principios contenidos en el artículo 54 de la Ley 489 de 1998, CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo Nacional del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, en su sesión del 11 de diciembre de 2003, decidió someter a consideración del Gobierno Nacional la propuesta de modificación de su estructura, de acuerdo con el Acta N° 1285 de la misma fecha”<sup>1</sup>

Se desconoce todo lo creado y se le da un vuelco a la organización y desaparecen muchas dependencias y por ende funciones y personas, es así como el organigrama quedó de la siguiente forma:

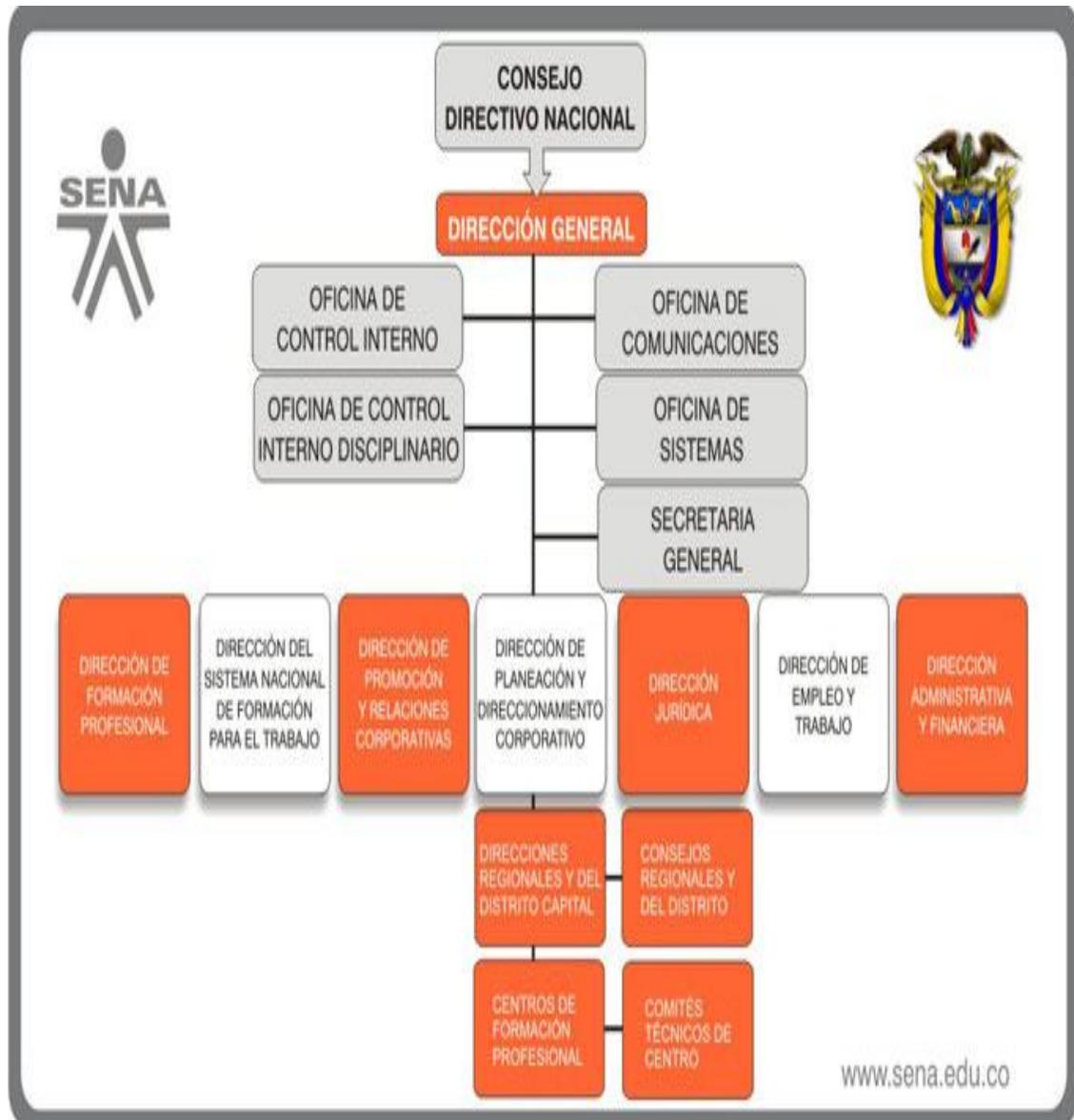
Cada regional descentralizó los procesos creando grupos administrativos en los cuales se irían organizando las oficinas y las bibliotecas, como parte del proceso.

En la estructura orgánica que se inserta a continuación se puede observar que está organizada de acuerdo con los intereses de sus directivos y es así como en el Centro de Gestión Administrativa, lugar objeto de nuestra investigación, se crea una estructura orgánica con el fin de ser certificados con la norma de calidad ISO 9001 GP1000,.

---

Decreto 249/2004

**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

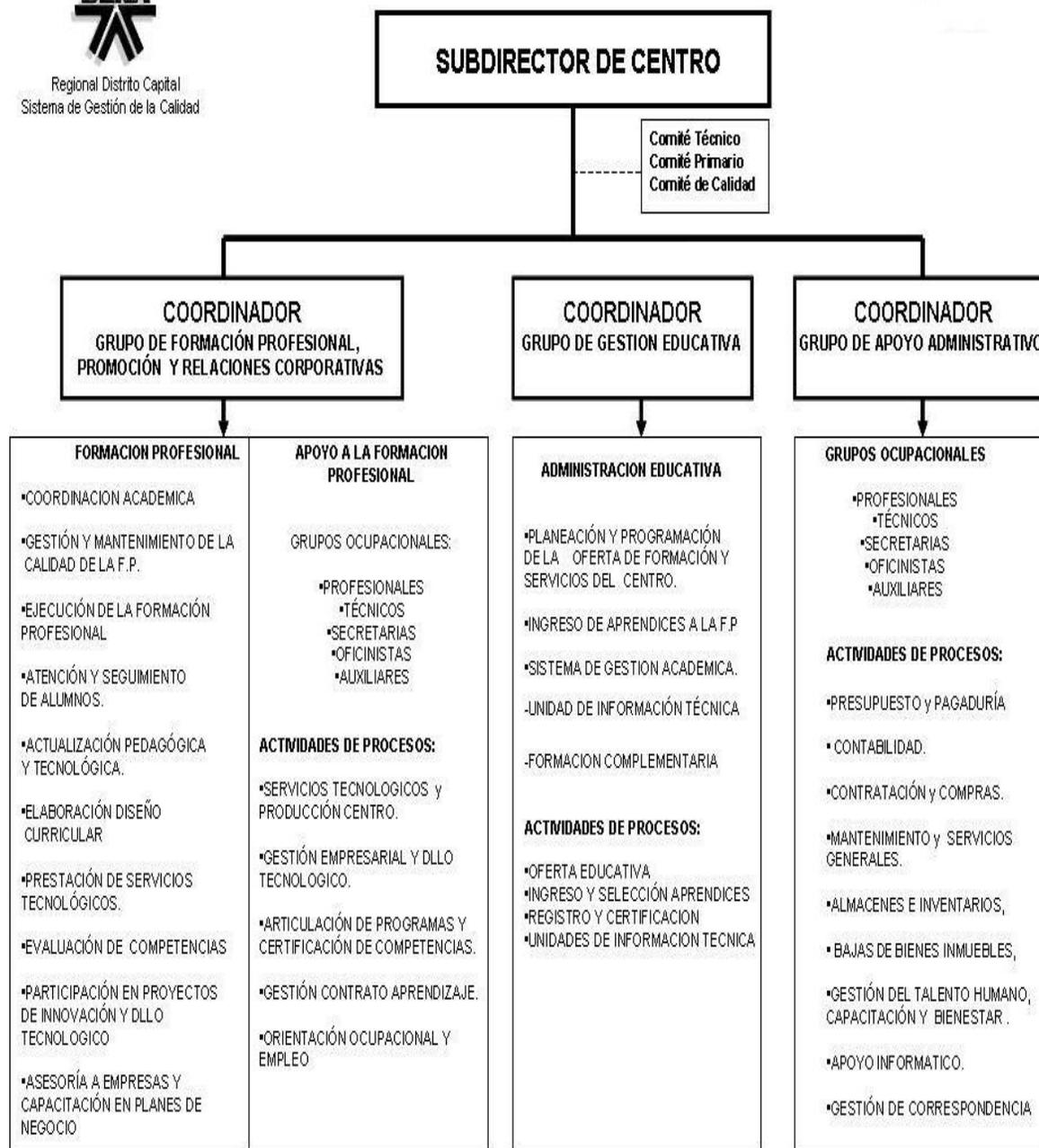


Fuente: <http://www.sena.edu.co/Portal/Normatividad/Normas/Decretos+2000+-+2005/>

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA



Regional Distrito Capital  
Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Oficina de Calidad C.G.A. 2007

El Organigrama revela como todo lo construido en anteriores administraciones es dejado de lado y aparecen actividades de procesos y una de ellas la última es la el Sistema de Gestión Académica y la Unidad de Información Técnica.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 7.2 BASES TEÓRICAS

**7.2.1 Teoría general de sistemas.** Betalanffy formula en teoría general de sistemas dando a conocer lo que en algún tiempo impactó como fue el término de "Sistemas" y la marca que ha dejado en todos los campos. El concepto de "sistemas" ha sido incorporado en todas las áreas de la ciencia y ha invadido el pensamiento y el dialogo tanto de científicos como del común de las gentes. Igualmente, nos da a conocer sus variadas raíces pero se centra ya como teoría a partir de los estudios realizados por el biólogo alemán Ludwing Von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968.

Esta teoría conlleva a realizar el "Enfoque de Sistemas" por cuanto afirma que las propiedades de los sistemas no logran desviar sus elementos, ya que el significado de un sistema se proporciona sólo cuando se estudia globalmente, involucrando todas las partes y esto induce a no hablar de máquinas, personas, fragmentos separadamente sino que tiene que tenerse en cuenta las relaciones entre cada uno de ellos.

Betalanffy propone a través de su enfoque que se generan unas metas que conducen a una integración en la instrucción científica, e igualmente lo expone como un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia, integración que gira en torno a la Teoría General de Sistemas tendencia general hacia la integración de ciencias naturales y sociales para elaborar principios unificadores.

La Teoría General de Sistemas es capaz de dar definiciones exactas y someter a análisis cuantitativo a partir de tres supuestos básicos:

1. Los sistemas están dentro de otros sistemas.
2. Los sistemas son abiertos.
3. La función de un sistema dependen de la estructura.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA



De tal manera que se cumplan funciones tales como: investigar conceptos, leyes y modelos, estimular el desarrollo de experimentos teóricos adecuados, minimizando la repetición de esfuerzo teórico en diferentes campos y promover la unidad de la ciencia mejorando la comunicación entre especialistas.

Estos enfoques originan unas características de los sistemas tendientes a generar:

Un propósito u objetivo.- Los elementos, así como las relaciones concretan un propósito que busca alcanzar un objetivo.

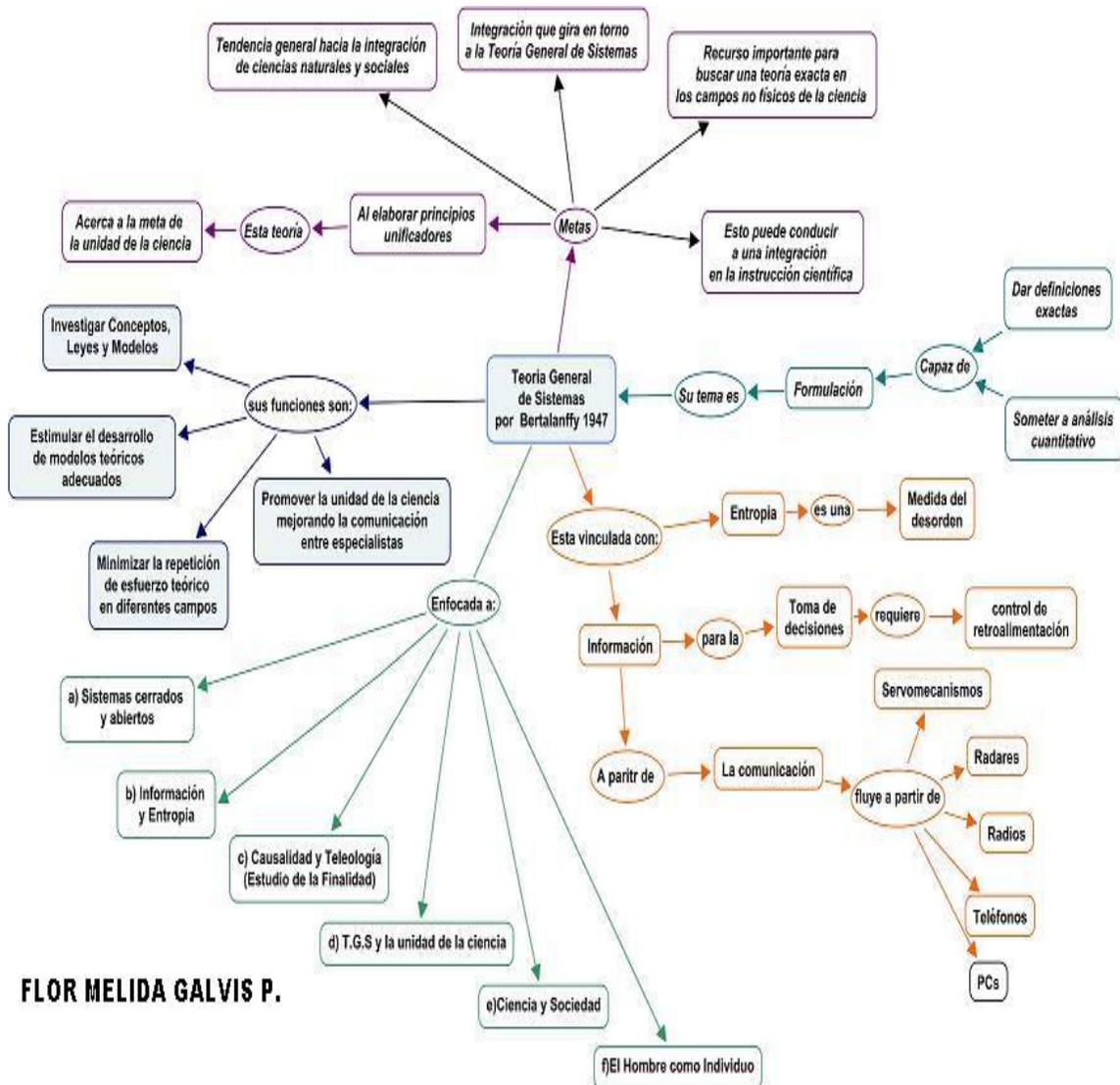
Globalidad.- Todo sistema tiene un entorno orgánico; un estímulo en cualquier unidad del sistema perturbará a todos los mecanismos por la relación existente entre ellas.

Entropía.- Como medida de desorden que tiende al desgaste en los sistemas, o desintegración de los mismos. A medida que la entropía crece los sistemas se descomponen en estados más simples.

Homeostasis.- (característica de un sistema abierto o de un sistema cerrado, especialmente en un organismo vivo, mediante la cual se regula el ambiente interno para mantener una condición estable y constante). Que ejerce un equilibrio eficiente entre las partes del sistema, por cuanto, crea una disposición de los sistemas a adaptarse con el equilibrio de los cambios internos y externos del ambiente.

Equifinalidad.- (*significa* que idénticos resultados pueden tener orígenes distintos, porque lo decisivo es la naturaleza de la organización). Se refiere al hecho que un sistema vivo a partir de distintas condiciones iniciales y por distintos caminos llega a un mismo estado final. No importa el proceso que reciba, el resultado es el mismo.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA



**7.2.2 La sociedad de la información y el conocimiento.** En la sociedad de la información o del conocimiento, como hoy en día se denomina esta época, los miembros de la sociedad buscan y producen más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible, con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño en la vida académica, laboral, profesional y cotidiana. Situación que implica que estas personas deben conocer y saber cómo encontrar la información y utilizarla de acuerdo con sus intereses y necesidades; por lo tanto, deben adquirir y desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos para tener posibilidades de acceso y uso de ésta y así poder solucionar problemas de tipo informativo.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

Precisamente, son las unidades de información (bibliotecas, centros de documentación y archivos) las llamadas a atender esta formación -concebida como un proceso que requiere el compromiso de todos los miembros de la sociedad-, y quienes cada vez procuran aumentar su validez como instituciones que cumplen las funciones de organizar, facilitar el acceso y conservar la información para los sujetos que la necesitan, y responder así a la misión y visión propuestas como unidades de información al servicio de la sociedad y sus ciudadanos. Entre tanto estos sujetos, denominados usuarios, en su búsqueda de información encuentran dificultades para acceder en forma efectiva y eficaz a ella, por el poco conocimiento y la falta de conciencia que tienen de las habilidades que se deben desarrollar para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para satisfacer sus necesidades.

Las necesidades de información y formación de los sujetos sociales y la presencia permanente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) les exigen aprender a aprender y a aprehender habilidades y conocimientos para tener un acceso rápido y oportuno a la información pertinente; y para ello los bibliotecólogos, cumpliendo con una de las funciones que caracteriza a las unidades de información técnica, tienen la responsabilidad de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información.

Para referirse al tema de los usuarios y de la formación de éstos, se habla entonces de necesidades, características de los usuarios, perfil de usuarios, categorías y tipologías, estudios de usuarios, educación de usuarios, orientación a los usuarios, instrucción de usuarios o formación de usuarios; de igual manera se escuchan nuevas expresiones como desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información. Alrededor de los usuarios de la información se construyen varias ideas y propuestas convertidas en experiencias, teorías, definiciones, términos y conceptos que amplían las perspectivas de la disciplina bibliotecológica, pero ¿cuál ha sido su origen y desarrollo a través del tiempo?

### **7.2.3 Formación de usuarios de la información: hacia una conceptualización.**

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información Técnica y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos:

### **7.2.4 Evolución histórica de la formación de usuarios en América latina.**

- En la década de 1960 a 1970, la producción bibliográfica en el campo de la formación de usuarios se publicó, en su gran mayoría en inglés y provenía de países de Norteamérica y Europa. Con respecto a la producción latinoamericana, siendo muy precaria para la época, México empezó a incursionar en este campo.
- Algunos de los países latinoamericanos que comenzaron el desarrollo de la formación de usuarios hacia la década de 1960 lograron mayor impulso en la década de 1970, aunque unos pocos ya lo venían haciendo desde 1950.
- También se observa como las bibliotecas universitarias continúan abanderando la formación de los usuarios, por encima de las bibliotecas públicas y las escolares. Así mismo, algunos programas han tenido continuidad en el tiempo y han sido formulados como cursos regulares con exigencias curriculares evaluativas, tiempo de dedicación, valor en créditos y personal capacitado para hacerlo.
- Las metodologías y estrategias de enseñanza varían muy poco con respecto a las utilizadas en las diferentes décadas; se sigue empleando la charla magistral combinada con los ejercicios prácticos. Se nota gran cantidad de propuestas formativas grabadas en formato para vídeo, lo que exige una información ligera manejada en corto tiempo. También se rescata el uso de módulos y folletos, así como otro tipo de material que permite el autoaprendizaje, como es el caso de la multimedia y los videos. El auge de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) se hace presente en los programas de formación de usuarios de la información y por lo tanto, los programas deben responder a la necesidad de formar a los usuarios en el uso de las tecnologías y formar a los usuarios con el apoyo de éstas.
- Continúa enseñándose a los usuarios las características y servicios de las Unidades Técnicas de Información por medio de las visitas guiadas y a propósito de las TIC's, surge la necesidad de formar los usuarios en los procesos de búsqueda en bases de datos generales y especializadas tanto en línea como en CD-ROM; se debe enseñar a navegar en Internet y a utilizar los catálogos y recursos electrónicos de las diferentes UTI a las que se puede acceder a través de la red Internet.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

- A pesar de que la tendencia teórica muestra la importancia y necesidad de enseñarle al usuario a reconocer su necesidad de información, muy pocos de los programas revisados contemplan dentro de sus contenidos esta labor. Mas no descuidan el desarrollo de nuevas habilidades exigidas por la sociedad de la información y la comunicación, encaminadas a la producción de conocimiento; con las cuales se pretende que el usuario esté habilitado para identificar, localizar, recuperar y analizar la información, así como estar en condiciones de comunicarla.

**7.2.5 Enfoques pedagógicos en la formación de usuarios.** Pensar y hablar sobre los modelos pedagógicos que han servido de marco a la educación se torna interesante, especialmente cuando éstos se estudian y analizan, como propuestas que se deben conocer para retomar las ideas más pertinentes, combinarlas y adaptarlas, de acuerdo con un contexto y unas necesidades. En la investigación se presentan los modelos más representativos, de acuerdo con la búsqueda bibliográfica realizada para tal fin, con la intención de que el formador de usuarios de la información los conozca y procure utilizar o adaptar los más pertinentes, o bien crear uno nuevo, que le permita proponer durante la planeación del programa de formación el tipo de métodos, estrategias y actividades acordes con las características, los intereses y las necesidades particulares de la población que está atendiendo y el tipo de biblioteca que es, siempre y cuando tenga claros los objetivos y propósitos que se buscan alcanzar con el programa de formación de usuarios que se procura implementar.

El conocimiento de los usuarios es un factor determinante para definir las acciones que orientan las Unidades de Información Técnica; en ellos es normal encontrar evidencia del desconocimiento de la información disponible y muchos de los servicios ofrecidos; solo analizando los niveles de uso de las colecciones y en muchos casos la poca asistencia a las salas de estudio deja clara la necesidad, primero de estudiar los usuarios y luego muy posiblemente de orientarlos, entrenarlos y formarlos para lograr en ellos cambios favorables en comportamiento, actitudes y motivaciones que pueden estar influyendo sobre la manera como se utiliza la información. Sin embargo la formación de usuario por ser una tarea paulatina que no arroja resultados inmediatos es desplazada por múltiples actividades, que dadas las condiciones de demanda se tornan urgentes, dejando como resultado la inmediatez con que se entrega la información básica al usuarios llegando solo a los primeros niveles de formación consistente en procesos de orientación y/o instrucción.

Es importante reconocer la importancia de formar los usuarios y desarrollar procesos planeados con principios pedagógicos para lograr en el tiempo condiciones de servicio y uso de la información de manera autónoma y efectiva por parte del usuario. Sobra mencionar el impacto que ello permite, pues un

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

usuario formado desarrolla habilidades para explorar información, transformarla, desarrollar conocimiento y nuevas competencias mejorando condiciones en el ámbito laboral y sociocultural.

La formación de usuarios como tal, ha sido siempre una prioridad dentro de los objetivos del bibliotecólogo, pero hasta hace poco su alcance llegaba solamente al conocimiento y destreza en el buen uso de las obras de referencia y de consulta dentro de las bibliotecas. Hoy en día, la información se presenta en una gran variedad de formatos, puede accederse desde cualquier computador y no siempre proviene de fuentes confiables. Por lo tanto, el profesional de la información debe incursionar más en el campo de la docencia para trabajar en equipo con los maestros en el desarrollo del programa de alfabetización en información dentro del currículo, de tal manera que el alumno encuentre un nuevo significado al aprender sobre necesidades de información reales que estén basadas en los temas del aula. Este programa debe ofrecer a los estudiantes experiencias de aprendizaje en ambientes orientados hacia la investigación, identificando sus necesidades de información, desarrollando programas educativos para guiarlos en su progreso.

En la actualidad la relación de la Unidad Técnica de la Información y el usuario ha sufrido grandes cambios como consecuencia, entre otras cosas, del impacto que en ella han provocado las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

El usuario tiene a su disposición los medios para acceder a la información prácticamente sin límites pero, creemos que en esta nueva situación se consolida efectivamente el rol mediador de la UTI apuntando a la formación de usuarios de la información críticos y selectivos. El tema pasa, entonces, por el hecho de que la Unidad Técnica de Información tiene que plantearse nuevas formas de interacción con su comunidad de usuarios acordes a los momentos que estamos viviendo.

El proceso de formación de usuarios debe conocer las cualidades de la información que la hacen un recurso potencial para desarrollar actividades de toda índole: intelectual, laboral, personal.

La información es propiedad de todos, es derecho de todos y es un bien que genera riqueza.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Revista Interamericana de Bibliotecología

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 8. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

**Unidades de Información Técnica:** Unidad organizada que tiene por objeto la producción, análisis, conservación y difusión de la documentación.

**Información:** Es un conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente.

**Formatos:** Estructura de un archivo que define la forma en que se guarda

**Formación de usuarios:** Conjunto de actividades que desarrollan las Unidades de Información para transmitir al usuario qué es y como funciona, cuáles son sus recursos disponibles y que servicios ofrece para satisfacer necesidades de información.

**TGS:** Teoría General de Sistemas

**UTI:** Unidad Técnica de Información

**CGA:** Centro de Gestión Administrativa

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 9. ALCANCE Y CONSECUENCIAS DEL PROYECTO.

La Comunidad Educativa del Centro de Gestión Administrativa del SENA Regional Distrito Capital capacitado en el uso de las herramientas, equipos, textos especializados en las diferentes áreas y plataforma tecnológica virtual para el acceso al Sistema de Bibliotecas del SENA, a partir del Diseño de un instrumento didáctico (taller) para que a partir de la práctica desarrollen sus competencias con el uso de las TIC.

Como consecuencia del alcance tendremos la utilización de los servicios que ofrece la UTI garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

### 10 DISEÑO METODOLOGICO.

#### 10.1 TIPO DE INVESTIGACION

El proceso de investigación cuantitativa: Es el procedimiento utilizado para explicar eventos a través de una gran cantidad de datos. Si entendemos que la idea de las ciencias es poder explicar fenómenos a través de relaciones causales, lo que pretende la investigación cuantitativa es determinar y explicar estas últimas a través de la recolección de grandes cantidades de datos que permitan fundamentar sólidamente una hipótesis.

El método cuantitativo responde a los intentos de aproximar y dar validez a las disciplinas sociales que suelen recurrir a la historia o a la filosofía para explicar y justificar lo estudiado (teoría normativa, institucionalismo), proceso que, a su vez, se inicia en la época moderna a través de Hume, continuado por Comte y el positivismo lógico y hecho propio, durante el último siglo, por la corriente conductista y el neo-institucionalismo.

Debemos considerar, además, que el método cuantitativo responde a la aplicación del objetivo anteriormente citado, el hacer ciencia de las disciplinas sociales, a través de la técnica y la tecnología desarrolladas desde el siglo XIX tanto en materia de cálculo y procedimientos de investigación estadísticos como de máquinas de cálculo electrónicas y que estas condiciones materiales las han permitido un desarrollo formidable de este método así como este último empuja continuamente los límites de la investigación técnica y tecnológica.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

Generalmente, la recolección de estos datos pasa a través de la aplicación de encuestas y sondeos a un universo o a una muestra de éste (donde por universo se entiende la totalidad de la estructura a estudiar, llámese país, región, ciudad, empresa, partido político, etc. y por muestra se entiende a una parte de este universo), muestra que puede ser elegida al azar o a través del criterio del investigador.

Estas encuestas contienen una serie de preguntas cuyas respuestas contienen los datos a estudiar, los cuales pueden ser categorizados como de intervalo (numéricos), de rango o de categoría (nominales), en orden de mayor a menor cuantificación. De hecho, estos dos últimos requieren que un valor les sea asignado, por lo cual su peso puede ser bastante menor a la hora de formular las relaciones matemáticas necesarias en la investigación. Luego, estos datos pasan por procesos de análisis y medición estadísticos, que intentan buscar la relación que tienen estos datos con los fenómenos a estudiar, y que van desde un análisis univariado, que simplemente estudia el comportamiento de una sola variable dentro del set de datos a otros de creciente complejidad, multivariados, que intentan relacionar dos o más variables en el intento de explicar el fenómeno investigado.

En conclusión, el método cuantitativo busca acercar, a través de la recolección, estudio y análisis de grandes cantidades de datos mediante técnicas y tecnología estadística, a las disciplinas sociales hacia las ciencias exactas, todo esto gracias a la conversión de fenómenos sociales, capturados en forma de datos, en números. Así, estos números pueden ser ahora sometidos a técnicas estadísticas de determinación de probabilidades y permiten no sólo explicar fenómenos sociales sino también predecir posibles escenarios futuros.

Desde que empieza a ser utilizado para la explicación de fenómenos sociales, el método cuantitativo se ve expuesto a distintas críticas como: ser incomprensible debido al uso de estadísticas y probabilidades matemáticas o programas computacionales complejos; entregar resultados tergiversados o, de frentón, erróneos, donde el uso de datos débiles o falsos condena los resultados de la investigación o la formulación de la encuesta y sus preguntas viene contaminada con sesgos; confundir correlaciones con causalidad y, así, entregar explicaciones inconsistentes y, finalmente, reducir lo humano a números, cosificar al hombre.

### 10.2 POBLACION Y MUESTRA

Teniendo en cuenta la Comunidad Educativa del Centro de Gestión Administrativa, se tomo de la totalidad de la población el 1% para la aplicación de la encuesta, así:

**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**

TIPO DE POBLACION	CANTIDAD TOTAL	MUESTRA
APRENDICES	11.900	119
DOCENTES	250	25
ADMINISTRATIVOS	70	7



## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 11.1 DIAGNOSTICO

Con base en el trabajo de campo realizado se encontró lo siguiente

**11.1.1. Análisis de los procedimientos ya existentes.** La Unidad Técnica de Información del Centro Gestión Administrativa. SENA, especializada en las áreas de Gestión Documental, Gestión de Asistencia Administrativa y Gestión del Talento Humano, atiende las 24 horas de lunes a viernes, fines de semana y festivos; se encuentra adscrita al Sistema de Bibliotecas del Sena a nivel nacional. Cuenta con recursos físicos, tecnológicos y humanos así:

**11.1.2 Recursos físicos.** Posee estantería abierta para las Colecciones impresas: Libros, publicaciones periódicas, diccionarios, folletos y monografías realizadas por instructores aprendices en las áreas de formación que ofrece el centro (Gestión Documental, Administrativa y Talento Humano), además cuenta con una.

**11.1.3 Recursos tecnológicos.** Computadores portátiles, sala de consulta biblioteca virtual, web de sistemas de bibliotecas y bases de datos.

La Unidad Técnica de Información brinda el servicio de préstamo de portátiles para:

- Procesos de Formación en los ambientes de aprendizaje, se presta un portátil para cinco aprendices, previo diligenciamiento de un formato, deben dejar los cinco carnes y el préstamo es solo por dos horas.
- Realizar trabajos y consulta de información en Internet, cuando la sala de consulta de la UTI no se encuentra disponible; debe diligenciar formato y anexar el carné institucional.
- Igualmente la UTI cuenta con una sala de computadores disponibles para la realización de trabajos, consulta de información en Internet, consulta en la base de datos del sistema de bibliotecas del Sena y documentos digitales; los requisitos registrarse con el funcionario de la UTI (formato establecido), presentar carné institucional, el préstamo máximo dos horas.
- En el Sistema de Bibliotecas Sena el usuario puede consultar el catálogo de las colecciones bibliográficas de los centros de formación, mediante el sistema Aleph 500; Además pueden acceder gratuitamente a las bases de datos adquiridas por el Sena a través de la página ([www.senavirtual.edu.co](http://www.senavirtual.edu.co)).

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### ProQuest

Información multidisciplinaria con más de 2 millones de textos, traductor y motores de búsqueda.



Información en español incluye artículos de revistas, enciclopedias, documentos generales, clásicos literarios, entre otros.

### OCEANO Universitas

150,000 documento: 40,000 artículos a texto completo, 103 obras de consulta, 675 clásicos literarios, 78 publicaciones periódicas, 6 diccionarios de la lengua española, sinónimos y antónimos, bilingües de inglés, francés, portugués y alemán, 1,519 documentos primarios, 650 obras y recopilaciones literarias, 40,000 imágenes y 300 láminas de [anatomía](#).



50,000 páginas de fuentes como: 154 obras de consulta, 154 indicadores económicos de más de 100 países, un diccionario especializado en administración y finanzas y uno bilingüe español inglés / inglés-español.



Colección interactiva en español con más de 15 mil libros y documentos en línea.



229 títulos que cubren las áreas de negocios, educación, gastronomía, medio ambiente, medicina, ciencias, sociales y tecnología



Fortalece el conocimiento de los responsables de gerenciar, seleccionar, retener, compensar y capacitar el talento humano de las empresas.



Biblioteca digital PLANETA, 110 títulos en temas de marketing, empresarismo, finanzas y emprendimiento.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 11.1.4 Recursos humanos.

- Una bibliotecóloga
- Cinco Auxiliares de Biblioteca
- Además cuenta con el apoyo de dos Aprendices en práctica de las áreas de Gestión Documental y Gestión de Asistencia Administrativa.

### 11.1.5 Normas generales establecidas por la unidad técnica de información.

- Para acceder a los servicios debe presentar el carné institucional
- No consumir alimentos ni bebidas
- Por ser ambiente de estudio el ruido no es permitido
- El aseo es responsabilidad de todos
- Los libros son para consultar en el centro

### 11.1.6 Procedimiento para utilizar los servicios de la UTI

#### • Colecciones

**a)** La consulta se hace en la Unidad Técnica de Información, dos libros por usuario y previa presentación del carné institucional. Los préstamos a domicilio se hacen cuando existen varios ejemplares del libro solicitado y solamente por tres días, diligenciando la ficha del libro con: fecha, nombre y número de grupo.

**b)** La sala de lectura es utilizada por los instructores y aprendices para consulta de los documentos de apoyo en su formación profesional.

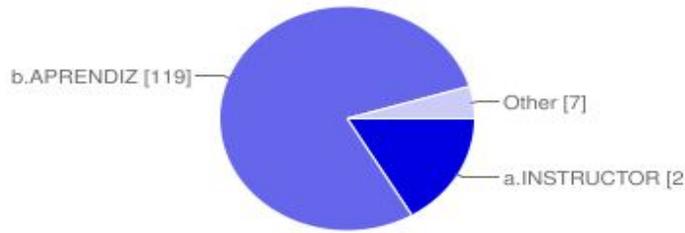
**c)** El usuario debe ingresar sin morral a la sección de libros y selecciona el libro de acuerdo a sus necesidades y lo registra con un funcionario de la Unidad Técnica de Información, diligenciando la ficha del libro con nombre, fecha y número de grupo al que pertenece.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 11.2. VALORACION

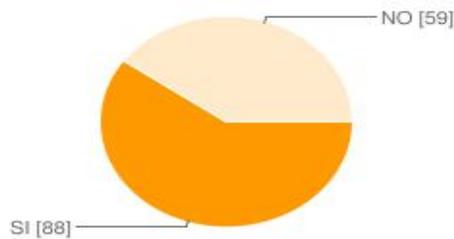
#### 11.2.1 Tabulación encuesta

1. De acuerdo con su rol en el Centro, marque con una X según corresponda



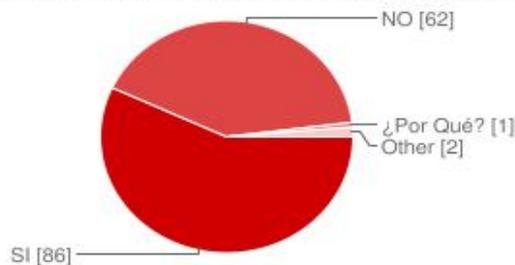
a. INSTRUCTOR	<b>25</b>	17%
b. APRENDIZ	<b>119</b>	79%
Other	<b>7</b>	5%

2. ¿Conoce la ubicación de la Unidad Técnica de Información?



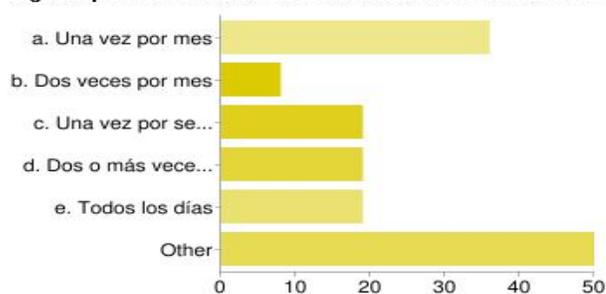
SI	<b>88</b>	58%
NO	<b>59</b>	39%

3. ¿Ha utilizado los servicios de la Unidad de Información del Centro de Gestión Administrativa?



SI	<b>86</b>	57%
NO	<b>62</b>	41%
¿Por Qué?	<b>1</b>	1%
Other	<b>2</b>	1%

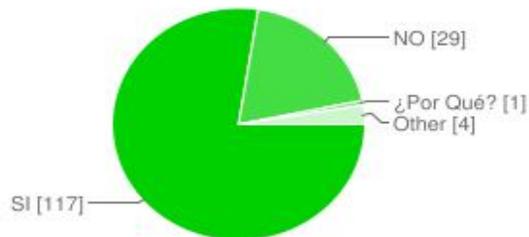
4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Unidad Técnica de Información?



a. Una vez por mes	<b>36</b>	24%
b. Dos veces por mes	<b>8</b>	5%
c. Una vez por semana	<b>19</b>	13%
d. Dos o más veces por semana	<b>19</b>	13%
e. Todos los días	<b>19</b>	13%
Other	<b>50</b>	33%

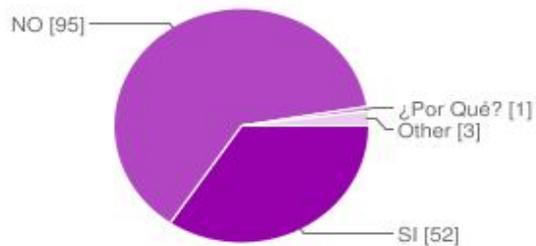
## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 5. ¿Conoce el Sistema de Bibliotecas SENA?



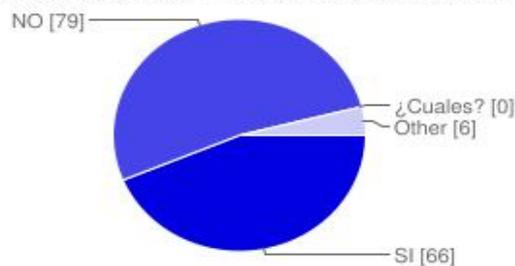
SI	<b>117</b>	77%
NO	<b>29</b>	19%
¿Por Qué?	<b>1</b>	1%
Other	<b>4</b>	3%

### 6. ¿Ha consultado el Catálogo del Sena?



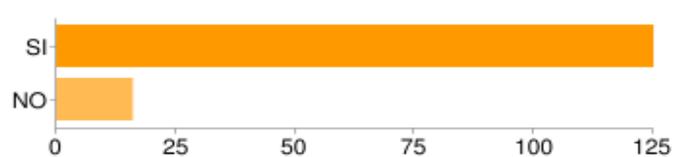
SI	<b>52</b>	34%
NO	<b>95</b>	63%
¿Por Qué?	<b>1</b>	1%
Other	<b>3</b>	2%

### 7. ¿Conoce las bases de datos del sistema de Bibliotecas Sena?



SI	<b>66</b>	44%
NO	<b>79</b>	52%
¿Cuales?	<b>0</b>	0%
Other	<b>6</b>	4%

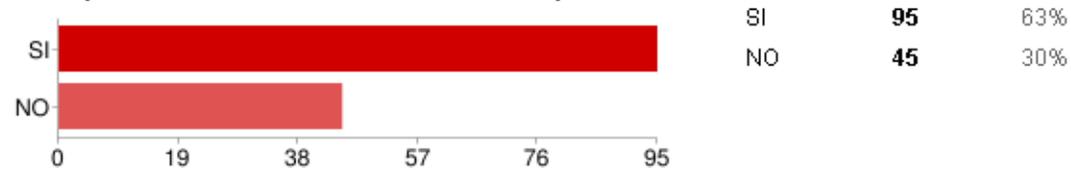
### 8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado. - Uso de equipos de la biblioteca



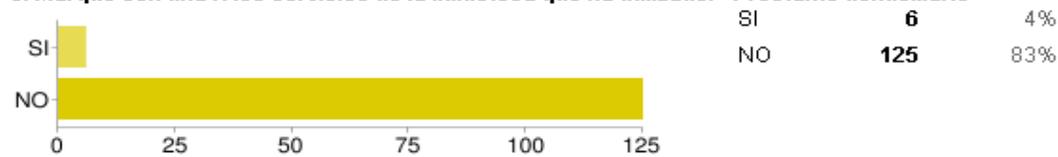
SI	<b>125</b>	83%
NO	<b>16</b>	11%

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

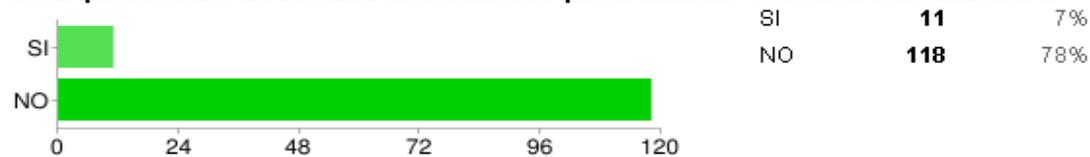
8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado. - Préstamo de libros



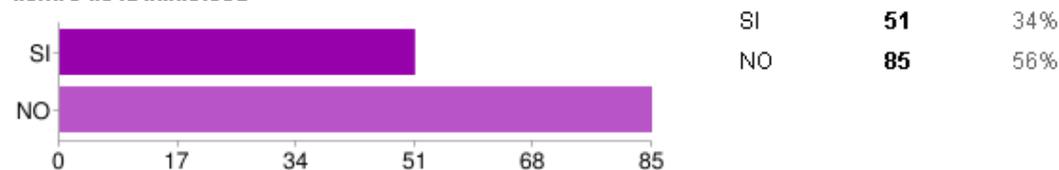
8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado. - Préstamo domiciliario



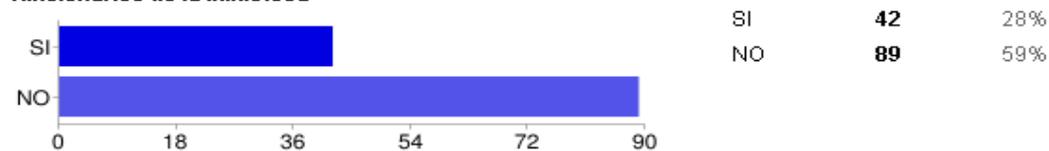
8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado. - Préstamo interbibliotecario



8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado. - Uso de bibliotecas virtuales dentro de la biblioteca

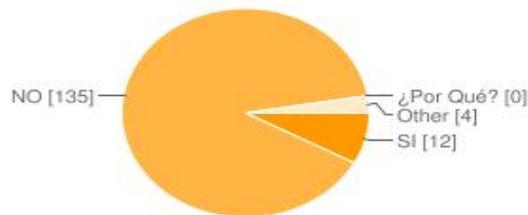


8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado. - Asesoría por parte de los funcionarios de la biblioteca



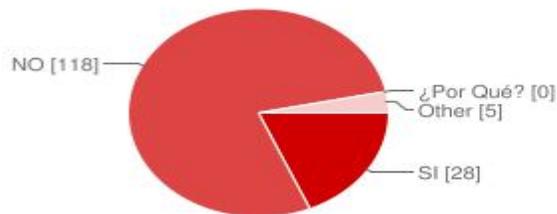
## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 9. ¿Ha utilizado los convenios Interinstitucionales que tiene el Sena?



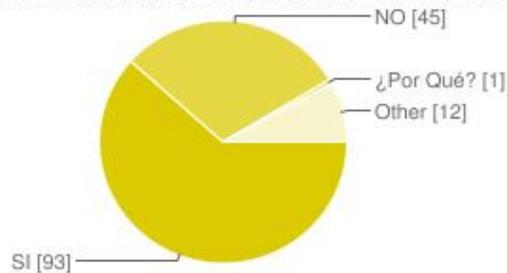
SI	<b>12</b>	8%
NO	<b>135</b>	89%
¿Por Qué?	<b>0</b>	0%
Other	<b>4</b>	3%

### 10. Conoce la colección digital Sena



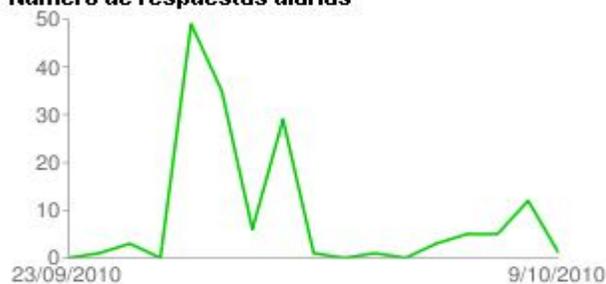
SI	<b>28</b>	19%
NO	<b>118</b>	78%
¿Por Qué?	<b>0</b>	0%
Other	<b>5</b>	3%

### 11. Le gustan los sitios de interés del Sistema de Bibliotecas que tiene el Sena?



SI	<b>93</b>	62%
NO	<b>45</b>	30%
¿Por Qué?	<b>1</b>	1%
Other	<b>12</b>	8%

### Número de respuestas diarias



## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 11.2.2 Análisis encuesta.

- En el gráfico de la primera pregunta vemos que de la totalidad de los encuestados 25 son instructores, 119 son aprendices y 7 son del personal administrativo que corresponden a un porcentaje del 17, 79 y 5% respectivamente, demostrando que la mayor incidencia de usuarios es la de los aprendices.
- En el gráfico de la segunda pregunta nos muestra que más de la mitad de los usuarios conoce la ubicación de la Unidad Técnica de Información, pero aun así la cantidad del personal educativo que marco que no conoce la ubicación de la UTI es considerable.
- En el gráfico de la tercera pregunta un 57% ha usado los servicios de la UTI por distintas razones, aun así se está demostrando que casi la mitad por diferentes circunstancias no la utiliza.
- En el gráfico de la cuarta pregunta para determinar la frecuencia del uso de los servicios de la UTI varía, pues no todos tienen el mismo ritmo para la búsqueda de la información siendo así que una vez por mes buscan la información en la UTI un 24% de la comunidad educativa, un 5% hace su búsqueda 2 veces por mes, un 13% son más frecuentes participando una vez por semana, otro 13% asiste más de dos veces a la semana, los que asisten todos los días para aumentar su información son otro 13%, aun así un 33% asiste con diferente frecuencia según la necesidad que tenga cada usuario.
- En el gráfico de la quinta pregunta un índice significativo de usuarios conoce el sistema de bibliotecas SENA ya que el 77% tiene conocimiento de esta utilidad.
- En la sexta pregunta es notorio que la mayoría de los usuarios no conoce el catalogo del SENA con un porcentaje del 63% esto debido a la falta de información.
- En el gráfico de la séptima pregunta un poco más de la mitad no conoce las bases de datos del sistema de bibliotecas SENA siendo el 52% de los encuestados que respondieron negativamente.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

- En los gráficos de la octava pregunta el uso de los equipos es frecuente y la mayoría de los usuarios aprovechan este servicio siendo un 83% de los encuestados.
- En el caso del préstamo de libros disminuye la incidencia a un 63% pero aun así es incidente.
- En el caso del préstamo domiciliario un 83%, porcentaje considerable no tiene conocimiento de que existe el préstamo domiciliario de los libros, como tampoco tiene conocimiento del préstamo interbibliotecario con un porcentaje del 78%.
- Más de la mitad de los usuarios 56% no usa el sistema de bibliotecas virtuales dentro de la UTI.
- El 59% de los usuarios no solicita la asesoría los funcionarios de la UTI.
- En el grafico de la novena pregunta el 89% de los usuarios no conoce los convenios interinstitucionales que tiene el SENA.
- En el grafico de la décima pregunta muestra que el 78% de los usuarios no conoce la colección digital SENA
- En el grafico de la décima primera pregunta el 62% de los encuestados disfrutan de los sitios de interés del Sistema de Bibliotecas.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 11.3 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

#### 11.3.1 Metodología y actividades a desarrollar.



1. Trabajo de Campo en la Unidad Técnica de Información, en la cual se realizó el inventario de las existencias tanto de material físico, software, y servicios que se brindan.
2. Diseño y aplicación de la encuesta a los usuarios de la Unidad Técnica de Información (Aprendices, instructores y personal administrativo).
3. Analizar los resultados de las encuestas tabulando y realizando las gráficas que permiten determinar la estrategia que de los lineamientos para la capacitación de los usuarios.
4. Diseñar el instrumento (Presentación) a través de la cual se darán los lineamientos sobre el taller práctico que se realizará con cada uno grupos usuario del servicio, teniendo en cuenta aspectos tales como: Inducción al nuevo recurso que ingresa al Centro de Gestión Administrativa, espacios de sensibilización a quien requiera los servicios en general.
5. Establecer y orientar a la Grupo Directivo el propósito planteado, con el fin de que asignen los espacios físicos y el tiempo necesario para realizar la actividad de capacitación en los tres grupos que requieren adquirir dicho conocimiento.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

En este trabajo se pretende hacer un análisis exhaustivo frente a la identificación de los factores determinantes que se deben tener en cuenta en la formación de los usuarios de la Unidad Técnica de Información del Centro de Gestión Administrativa, SENA. No obstante, es necesario precisar cómo la tecnología ha ampliado de manera significativa los servicios que ésta Unidad Técnica presta, y cómo las personas que trabajan allí han desarrollado estrategias para satisfacer a los usuarios, cuando solicitan, entregan y brindan servicios con calidad.

Durante el trabajo se realizará de igual manera un recorrido por cada uno de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad Técnica de Información, para que se cree un ambiente informativo que invite a los usuarios a conocer de fondo los elementos que hacen del servicio bibliotecario un engranaje en el que todos los recursos tengan la misma dirección.

Por último, la formación de usuarios tiene una política estructural que se debe ajustar a los estándares curriculares del Centro que tienen como objetivo principal el desarrollo conceptual, cognitivo y académico no solo de los aprendices de los programas de formación que allí se tienen, o de los de otros centros que buscan información complementaria, sino de los docentes e instructores que son los promotores, iniciadores y motivadores de la verdadera concepción de mi objeto de estudio en este trabajo.

Será fundamentalmente la búsqueda de nuevas alternativas que motiven en los funcionarios de la Unidad una mejor calidad en el servicio y una permanente invitación a mejorar y construir las bases fundamentadas en el desarrollo de todo un plan estratégico trazado por la misma.

Por lo anterior realice una presentación como apoyo a la capacitación de la Comunidad Educativa en los tres grupos (Aprendices, Instructores y personal Administrativo), para lo cual se anexan las evidencias.

# CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

## 11.3.2 Capacitación comunidad educativa



### UNIDAD TÉCNICA DE INFORMACIÓN - UTI

SENA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



### UNIDAD TÉCNICA DE INFORMACIÓN

Es la unidad de apoyo encargada de promover, facilitar y garantizar el acceso a la información que soporte la formación de las diferentes especialidades del Centro de Gestión Administrativa, mediante recursos bibliodocumentales, audiovisuales y tecnológicos.

Adscrita al Sistema de Bibliotecas a nivel nacional, conformada por 11 regionales: Antioquia, Atlántico, Caldas, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima y Valle.

Cuenta además con 11 bibliotecas en el Distrito Capital.




### RECURSOS FÍSICOS

#### COLECCIONES IMPRESAS

- Libros, publicaciones periódicas y monografías realizadas por instructores y aprendices, especializadas en las áreas de formación que ofrece el Centro.
- Solo para consulta dentro del CGA.
- Dos libros por usuario.
- Requisito: carné institucional.
- Préstamo a domicilio: con algunas excepciones se prestan documentos para llevar a casa, los asistentes de la Biblioteca te pueden indicar cuales son las excepciones.

ADMINISTRACIÓN, RECURSOS HUMANOS, GESTIÓN DOCUMENTAL, ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, CONTABILIDAD, PSICOLOGÍA, RELACIONES HUMANAS, ETICA, LITERATURA



### RECURSOS FÍSICOS

#### SALA DE LECTURA

- Es un espacio abierto a los aprendices e instructores para consulta de documentos de apoyo a sus procesos de formación y elaboración de evidencias, estudio y lectura recreativa.
- El usuario ingresa (sin morral o bolso) a la sección de libros y selecciona los que necesita, ya seleccionados y antes de llevarlos a la mesa o a los ambientes de aprendizaje, los registra con uno de los funcionarios de la UTI, diligenciando la ficha del libro con: fecha, nombre y número de grupo.



### RECURSOS TECNOLÓGICOS

#### SALA DE CONSULTA - BIBLIOTECA VIRTUAL

Como complemento a las actividades de formación la UTI cuenta con una sala con computadores disponibles para realización de trabajos, consulta de información en internet, consulta de bases de datos del Sistema de Bibliotecas del Sena y documentos digitales.

Requisitos:

- Carné institucional
- Registrarse con el encargado en el formato establecido.
- Tiempo máximo de uso: dos horas.



### RECURSOS TECNOLÓGICOS

El Sistema de Bibliotecas del Sena es... en ella se puede consultar la base de datos referencial de los documentos que se pueden encontrar en todas las Bibliotecas del Sena, entre ellas la de nuestro Centro.



- Ingresar [www.senavirtual.edu.co](http://www.senavirtual.edu.co)
- link: Sistema de bibliotecas
- Bienvenidos al Sistema de Bibliotecas



### RECURSOS TECNOLÓGICOS

#### BIBLIOTECA VIRTUAL



El usuario puede consultar el catálogo de las colecciones bibliográficas de los centros de formación. Además puede acceder gratuitamente a las bases de datos adquiridas por el Sena

INICIO INGRESAR

Click en ingresar

Búsqueda básica

SCRIBBY LABRUST

CAMPO DE BUSQUEDA

360 GRADOS DE BUSQUEDA

ENVIAR LIMPIAR



### RECURSOS TECNOLÓGICOS

#### BASES DE DATOS

- ProQuest** - INFORMACION MULTIDISCIPLINARIA CON MAS DE 2 MILLONES DE TEXTOS, TRADUCTOR Y MOTORES DE BUSQUEDA.
- OCENET** - INFORMACIÓN EN ESPAÑOL INCLUYE ARTICULOS DE REVISTAS, ENCICLOPEDIAS, DOCUMENTOS GENERALES, CLASICOS LITERARIOS, ENTRE OTROS.
- e-libro** - COLECCIÓN INTERACTIVA EN ESPAÑOL CON MAS DE 15 MIL LIBROS Y DOCUMENTOS EN LINEA.
- ebrary** - COLECCIÓN INTERACTIVA EN INGLÉS CON MAS DE 20 MIL LIBROS Y DOCUMENTOS ELECTRONICOS EN TODAS LAS AREAS

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA



### SERVICIOS

- Consulta de libros
- Préstamo externo de libros: máximo 3 días
- Préstamo de portátiles
- Uso de computadores Biblioteca virtual: máximo 2 horas
- Préstamo interbibliotecario



### HORARIO DE ATENCIÓN Y UBICACIÓN

La Unidad Técnica de Información está ubicada en el segundo piso del Centro de Gestión Administrativa.

Presta sus servicios desde el lunes a las 6:00 a.m. hasta el viernes a las 10:00 p.m.  
Los fines de semana y festivos de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Teléfono 2847426



### PERSONAL

**Bibliotecóloga:** Liliana Gutiérrez Rivera

**Auxiliares de Biblioteca:**  
Lais Franco – Jornada diurna  
Yohanna Tapia Mahecha – Jornada nocturna  
Liz Gómez Lozano – Jornada madrugada  
Angélica Reyes Hernández y  
Freddy Núñez Alape – Fines de semana

**Apoyos:**  
Contratistas de aprendizaje y Aprendices en Pool del Sena en  
- Asistencia y gestión administrativa  
- Gestión documental



### NO OLVIDES LAS NORMAS GENERALES

- Requisito para todos los servicios: carné institucional.
- No consumir alimentos ni bebidas.
- Por ser un ambiente de estudio el ruido no es permitido, por tanto hablar en voz baja, bajar el volumen de celulares.
- El aseo es responsabilidad de todos, deposita cualquier tipo de residuo en las canecas de basura.
- Los libros son para consultar en el Centro, para llevar un libro a casa debes consultar con el personal de la UTI si puedes hacerlo.



### NO OLVIDES LAS NORMAS GENERALES

- Los computadores son para consultas académicas, no se permite su uso para:
  - ✓ Consulta de facebook o redes sociales
  - ✓ Entretenimiento, es decir, reproducción de películas, música, ejecución de juegos.
- En la Sala de Biblioteca virtual se permiten hasta dos personas por equipo.
- Los computadores son para tu servicio y eres responsable por su buen uso y cuidado, no se permite su uso en la cafetería ni terraza.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 11.3.3 Evidencias fotográficas

- Capacitación Aprendices



## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA



- **Capacitación Instructores y personal Administrativo**



**CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA**



## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### 12. ACCION TRANSFORMADORA

La comunidad Educativa del Centro de Gestión Administrativa del SENA Regional Distrito Capital utiliza la Unidad Técnica de Información con todos sus componentes, especialmente todo lo relacionado con el Sistema de Bibliotecas del SENA, la cual brinda soluciones en los procesos formativos en las áreas de Gestión Administrativa, Gestión Documental y Talento Humano.

#### 12.1 PLEGABLE

**Servicios que brinda :**

Consulta de libros  
Préstamo externo de libros: máximo 3 días  
Uso de computadores biblioteca virtual: 1 horas  
Préstamo de portátiles

Cuenta con 127 computadores portátiles para el servicio de los aprendices e instructores que lo requieran, son totalmente funcionales con el sistema operativo Microsoft Windows XP 2007 y conectividad inalámbrica. Este servicio es exclusivo para la consulta de bases de datos, libros electrónicos e internet.



Unidad Técnica de  
Información del Centro  
de Gestión Administrativa

**SENA**



<p><b>¿Dónde se encuentra ubicada?</b></p> <p>La Unidad Técnica de Información se encuentra ubicada en el Centro de Gestión Administrativa (Avenida Caracas 13-88, Segundo Piso).</p> <p><b>¿Cuál es el horario de la Unidad Técnica de Información?</b></p> <p>Presta sus servicios las 24 horas desde el lunes a las 6:00 a.m. hasta el viernes a las 10:00 p.m.</p> <p>Los fines de semana y festivos de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p><b>¿Por qué es importante la Unidad Técnica de Información ?</b></p> <p>La UTI es, ante todo, un lugar de aprendizaje, de encuentro y comunicación, integrada en el proceso pedagógico para favorecer la autonomía y responsabilidad del usuario. Se encarga de promover, facilitar y garantizar el acceso a la información.</p>	<p><b>Temas</b></p> <p><b>La Unidad Técnica de Información y sus respectivas secciones</b></p> <p>La UTI ofrece a sus usuarios varios servicios mediante los cuales pueden acceder a la información:</p> <p>Cuenta con las siguientes secciones:</p> <p>Colecciones impresas (estantería abierta) Sala de lectura Sala de consulta biblioteca virtual Computadores portátiles</p> <p>Colección: Nuestra UTI especializada en carreras técnicas y tecnológicas en las áreas de Gestión de Asistencia Administrativa, Gestión del Talento Humano y Gestión Documental y de la Información.</p> <p>Posee una colección de 3.000 títulos los cuales se encuentran a disposición de nuestra comunidad en forma física en estantería abierta, en los temas de Administración, Recursos Humanos, Gestión Documental, Contabilidad, Psicología, Relaciones Humanas, Ética y Literatura, entre otros.</p> <p>Además cuenta con el sistema de biblioteca Sena en el cual se puede consultar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo</li> <li>• Bases de datos</li> <li>• Colección SENA</li> <li>• Sitios de interés</li> </ul>
---	--

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### CONCLUSIONES

El trabajo realizado ha permitido identificar oportunidades de mejora en el proceso que adelanta la Unidad Técnica de Información, para dar a conocer a la comunidad educativa los servicios que presta.

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información.

El desarrollo de este trabajo es realmente un reto, como profesional, ya que con la elaboración del programa de capacitación, se busca que los usuarios aprendan a desarrollar habilidades en la búsqueda de la información y se den a conocer los servicios que presta la UTI, con el fin de prepararlos para participar activamente y contribuir así a la formación integral basada en su capacidad para manejar la información.

Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usarla para su posterior transformación y comunicación en forma significativa.

Se concluye, que con la identificación en los estudios de usuarios, se ve la necesidad de romper el esquema de formación tradicional que se ha centrado en inducciones orientadas a mostrar servicios, instalaciones y reglamento, para incursionar en procesos de formación que desarrollen habilidades en el manejo integral de la información. Dar este paso, significa asegurar la formación de los instructores que participan en cada nivel o etapa del proceso desarrollando en ellos la suficiente habilidad en el manejo de información, los recursos tecnológicos y apoyarse en técnicas pedagógicas para entregar a los usuarios el conocimiento porque el proceso requiere saberes transversales que implican colaboración de manejadores de información, de nuevas tecnologías, pedagogos y expertos en diseño para el manejo de planes de formación.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### BIBLIOGRAFIA

HERNANDEZ SALAZAR, Patricia. La formación de usuarios como línea de investigación en un centro universitario de investigaciones En: Revista interamericana de bibliotecología. Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de bibliotecología. Vol. 25, No. 2 (jul – dic., 2002); p. 73 – 94

MAÑA, Teresa y BARÓ, Mónica. La formación de usuarios: lo que queremos saber y no nos atrevimos a preguntar. En: Cuadernos de pedagogía. España: Praxis. No. 289 (mar. 2000); p. 68 – 71

MIRANDA, Ana Cristina, et al. Los usuarios en la biblioteca digital. En: Revista interamericana de nuevas tecnologías de la información. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Vol. 5, no. 2 (abr. – jun., 2000); p. 26 -29

NARANJO VELEZ, Edilma; ALVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: Una forma de animar a leer. Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela interamericana de bibliotecología, 2003. 74 p.

NORMA TÉCNICA NTC 1486, normas ICONTEC en la presentación de trabajos escritos Trabajo de grado

RENDON GIRALDO, Nora Elena. La formación de usuarios de la información En: Revista interamericana de bibliotecología. Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de bibliotecología. Vol. 23, No. 1-2 (ene. – dic., 2000) ; p. 91 – 105.

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### CIBERGRAFIA

<http://www.senavirtual.edu.co/>

<http://biblioteca.sena.edu.co/>

<http://www.actiweb.es/empresarios/archivo1.pdf>

<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n19/n19a03.pdf>

<http://www.scribd.com/doc/2280161/tesis-de-grado>

<http://www.slideshare.net/raden1000/tesis-de-grado-de-metodologia-de-la-investigacion>

<http://www.slideshare.net/mrsnorris/unidades-de-informacin>

[www.sld.cu/galerias/ppt/sitios/.](http://www.sld.cu/galerias/ppt/sitios/)

[http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion\\_usuarios.pdf](http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion_usuarios.pdf)

<http://www.sena.edu.co/Portal/medios+de+comunicacion/Agencia+de+noticias/Noticias/feria+del+libro.htm>

<http://www.slideboom.com/presentations/131911/La-Formación-de-Usuarios>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Centro\\_de\\_documentación](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_documentación)

[http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/estudios.htm](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/estudios.htm)

<http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte1/introduccion.htm>

<http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte1/introduccion.htm>

[http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/estudios.htm](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/estudios.htm)

[http://200.26.134.109:8080/endeporte/hermesoft/portal/home\\_4/rec/arc\\_3426.pdf](http://200.26.134.109:8080/endeporte/hermesoft/portal/home_4/rec/arc_3426.pdf)

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### ANEXOS

#### Anexo A

#### Autorización Pasantía



11-9404

Bogotá, 17 AGO 2010

Señora  
Flor Mérida Galvis Patarroyo  
Asistente  
Centro de Gestión Administrativa  
SENA Regional Distrito Capital  
Bogotá, D. C.

Asunto: Aprobación Pasantía

Apreciada señora Flor Melida:

Teniendo en cuenta su solicitud de realizar Pasantía en la Biblioteca del Centro de Gestión Administrativa del SENA Regional Distrito Capital, como requisito para obtener el Grado en **CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**, con gusto le informo que esta Subdirección le brinda el apoyo para que desarrolle las siguientes actividades:

1. Diagnóstico de la situación (estudio de los usuarios y recursos existentes).
2. Diseño y aplicación de encuesta a toda la comunidad educativa.
3. Diseño de capacitación para la comunidad educativa.
4. Capacitación a la comunidad educativa en el uso y aprovechamiento de los servicios de las fuentes de información y la utilización del catálogo Sena, haciendo énfasis en el conocimiento del sistema de bibliotecas Sena.

Para lo cual será asesorada por la señora María Liliana Gutiérrez Rivera, Coordinadora de la Unidad Técnica de Información, a partir del 17 de agosto hasta el 20 de octubre, durante horas no laborales.

Para la Subdirección es importante tener conocimiento de los resultados obtenidos

Cordialmente,



Wayne Anthony Triana Alvis  
Subdirector  
Centro de Gestión Administrativa

**SENA: CONOCIMIENTO PARA TODOS LOS COLOMBIANOS**  
Ministerio de Protección Social  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
Avenida Caracas 13-88 PBX 334 16 00 Fax 282 91 91 [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) Bogotá, D.C. Colombia

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### Anexo B

### Encuesta



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA  
Regional Distrito Capital  
Centro Gestión Administrativa  
ENCUESTA

**Objetivo: Conocer la opinión acerca de los servicios que actualmente presta la Unidad Técnica de Información del Sena Gestión Administrativa.**

1. De acuerdo con su rol en el Centro, marque con una X según corresponda:

- a.  
INSTRUCTOR
- b.  
APRENDIZ
- c.  
OTRO ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce la ubicación de la Unidad Técnica de Información?

- SI
- NO

3. ¿Ha utilizado los servicios de la Unidad de Información del Centro de Gestión Administrativa?

- SI
- NO

¿Por Qué?

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Unidad Técnica de Información?

- a. Una vez por mes
- b. Dos veces por mes
- c. Una vez por semana
- d. Dos o más veces por semana
- e. Todos los días

5. ¿Conoce el Sistema de Bibliotecas SENA?

- SI
- NO

¿Por Qué?

6. ¿Ha consultado el Catálogo del Sena?

- SI
- NO

¿Por Qué?

7. ¿Conoce las bases de datos del sistema de Bibliotecas Sena?

- SI
- NO

¿Cuáles?

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

8. Marque con una X los servicios de la biblioteca que ha utilizado.

SERVICIO	SI	NO
Uso de equipos de la Biblioteca		
Préstamo de Libros		
Préstamo domiciliario		
Préstamo Interbibliotecario		
Uso de bibliotecas virtuales dentro de la biblioteca		
Asesoría por parte de los funcionarios de la Biblioteca		

9. ¿Ha utilizado los convenios Interinstitucionales que tiene el Sena?

SI

NO

¿Por Qué?

10. Conoce la colección digital Sena

SI

NO

¿Por Qué?

11. Le gustan los sitios de interés del Sistema de Bibliotecas que tiene el Sena?

SI

NO

¿Por Qué?

***Sus aportes nos permitirán determinar las fortalezas y debilidades y poder diseñar e implementar estrategias que permitan una mejora continua en la calidad de su servicio. De su GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### Anexo C

### Certificación Avance Pasantía



11 – 9404

Bogotá, 08 OCT 2010

Doctora  
María Patricia Arcila  
Asesora Trabajo de Grado  
Universidad del Quindío  
Armenia

Asunto: Aprobación avance pasantía

Respetada doctora María Patricia:

Teniendo que esta Subdirección ha autorizado a la señora Flor Mérida Galvis Patarroyo, realizar la pasantía en la Unidad de Información Técnica de nuestro, la cual ha sido supervisada por la señora María Liliana Gutierrez Rivera, Coordinadora de nuestra Unidad de Información Técnica, quien me ha informado que hasta el momento la señora Flor ha realizado las siguientes actividades:

- Análisis y verificación de los servicios y procedimientos ya existentes en nuestra Unidad Técnica.
- Diseño y aplicación de encuesta sobre el conocimiento que tiene la comunidad educativa de los servicios brindados por nuestra Unidad de Información Técnica
- Consolidado y ponderación de la estadística
- Elaboración plan de capacitación para los Auxiliares de la Unidad de Información Técnica
- Elaboración plan de capacitación para la comunidad educativa

El trabajo realizado es acorde con las exigencias de la entidad y se esta cumpliendo con el compromiso adquirido.

Cordialmente,



Wayne Anthony Triana Alvis  
Subdirector  
Centro Gestión Administrativa

**SENA: Conocimiento y Emprendimiento para todos los Colombianos**

Ministerio de la Protección Social  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
Avenida Caracas 13 - 88 PBX 3 341600 – 01 - 02 - Fax 2 829191 - [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) Bogotá, D. C., Colombia

## CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

### Anexo D Entrega Trabajo a Satisfaccion



11 – 9404

Bogotá, 22 OCT 2010

Doctora  
María Patricia Arcila  
Asesora Trabajo de Grado  
Universidad del Quindío  
Armenia

Asunto: Entrega trabajo de grado

Respetada doctora María Patricia:

En virtud a la autorización impartida por esta Subdirección a la señora Flor Mérida Galvis Patarroyo estudiante del Programa de Ciencias de la Información y la Documentación de esa prestigiosa entidad; en el sentido de poder realizar la pasantía en la Unidad Técnica de Información del Centro de Gestión Administrativa del Sena Regional Distrito Capital.

Me es grato comunicarle que dicha pasantía fue desarrollada por su estudiante de manera satisfactoria durante el periodo del 17 agosto de 2010 al 22 de octubre de 2010.

Cabe anotar que durante el desarrollo de la plantía la señora Flor Mérida, demostró seriedad y compromiso frente al proyecto propuesto del cual hemos recibido a satisfacción el informe final presentado el día 22 de octubre de 2010.

Para el Centro de Gestión Administrativa ha sido de gran importancia los aportes y recomendaciones hechas por la señora Flor las cuales serán tenidas en cuenta por nosotros para fortalecer aún más los servicios a nuestros usuarios (aprendices, instructores y personal administrativo).

Cordialmente,



Wayne Anthony Triana Alvis  
Subdirector  
Centro Gestión Administrativa

Laura R.

**SENA: Conocimiento y Emprendimiento para todos los Colombianos**

Ministerio de la Protección Social  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
Avenida Caracas 13 - 88 PBX 3 341600 – 01 - 02 - Fax 2 829191 - [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) Bogotá, D. C., Colombia