



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

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

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PROCESOS DESARROLLADOS EN LAS
BIBLIOTECAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA LOCALIDAD I EN
LA CIUDAD DE CARTAGENA**

YESENIA MARÍA CAICEDO CORRALES

Trabajo de Investigación para optar el título de

Profesional en:

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

ASESOR

ALBA LUCIA AGUIRRE FRANCO

ARMENIA, 2017

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

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

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PROCESOS DESARROLLADOS EN LAS
BIBLIOTECAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA LOCALIDAD I EN
LA CIUDAD DE CARTAGENA**

YESENIA MARÍA CAICEDO CORRALES

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
PREGRADO CIENCIA DE LA INFORMACIÓN, Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
ARMENIA, QUINDIO
2017**

DEDICATORIA

Primero que todo está dedicatoria se la hago a mí DIOS, ser supremo que gracias a su misericordia divina logré llegar hasta donde estoy y logrado lo que tengo. Segundo a las personas que me han apoyado de manera incondicional aportando un granito de arena, como fue su tiempo, su amor, sus impulsos al sígue que yo de acompañando mis hijos Fabián David Teherán Caicedo y Adriana Carolina Teherán Caicedo, esposo Fabián Teherán Imitola y madre Ethel Corrales Rocha. A este grupo de personas que me apoyaron anexo a profesores que me ayudaron mucho dándome de sus conocimientos para que yo me formara como profesional. Gracias a todas estas personas que me apoyaron de manera incondicional que el SEÑOR me las bendiga y proteja siempre.

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos a la Universidad del Quindío por permitirme ingresar a sus aulas de clase, facilitarme los medios y el tiempo para que me formara como una estudiante CIDBA, por otorgarme los conocimientos tantos académicos, personales para enfrentar el mundo laboral.

Muchas Gracias UNIQUINDÍO...

FICHA RESUMEN

<p>Título: Análisis comparativo de los procesos desarrollados en las bibliotecas de las instituciones educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.</p>
<p>Lugar de Ejecución del Proyecto: Instituciones Educativas de la Localidad 1.</p>
<p>Ciudad: Cartagena</p>
<p>Duración del Proyecto: 80 horas.</p>
<p>Tipo de Trabajo de Grado: Proyecto de investigación</p>
<p>Modalidad: Virtual</p>
<p>Descriptor / Palabras Clave: Procesos, estrategias, Instituciones, Educativas, Bibliotecas. / Key words: Processes, strategies, Institutions, Educational, Libraries.</p>
<p>Resumen:</p> <p>Esta investigación se basó en la elaboración de un análisis comparativo con estrategias de mejora en procesos desarrollados en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas de la localidad 1 de la ciudad de Cartagena. Partiendo con la identificación de la situación actual en los procesos desarrollados en alguna de ellas, se llegó a la implementación de estrategias que conllevaron a la mejora de procedimientos incorrectos; estas bibliotecas dirigidas por personal administrativo con carreras afines en Administración de empresas o personal empírico. Para la realización de este proyecto de investigación, se tomó como referencia las Institución Educativa Antonia Santos y la Institución Educativa Ana María Vélez de Trujillo.</p> <p>Por consiguiente para conocer la situación actual, examinar procesos desarrollados de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena, se establecieron estrategias de mejora en los procesos deficientes identificados durante la indagación, con la finalidad de conocer los procesos y actividades ejecutados en las instituciones educativas escogidas para el</p>

desarrollo del proyecto de investigación, se ejecutaron visitas, entrevistas y encuestas a estudiantes, docentes y personal encargado de la administración y funcionamiento de las bibliotecas escolares de las Instituciones educativas Ana María Vélez de Trujillo.

Con el propósito de conocer las deficiencias en los servicios y procesos desarrollados que se llevan en estas bibliotecas escolares, se llevaron a cabo las actividades de evaluación implementadas por el investigador, de las que se obtuvieron resultados precisos que identificaron la problemática existente en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, con las cuales se diseñaron estrategias de mejora en cuanto a servicios y procesos bibliotecarios que llenaron las expectativas de la comunidad estudiantil y docentes satisfaciendo sus necesidades de información.

Resumiendo lo dicho anteriormente, los servicios bibliotecarios brindados en las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, se encontraron deficiencias que no permitían prestar un servicio con calidad y satisfacción de información ante la comunidad estudiantil y docente, debido a esto se organizó un informe en el que se le sugirieron recomendaciones de mejora a ambas instituciones educativas para prestar un excelente servicio con calidad de información. El informe final de recomendaciones para mejora de servicios, fue entregado a los encargados de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo que implementaron en sus actividades y lograron excelente calidad de servicios bibliotecarios brindados a estudiante y docentes.

Descriptor/Palabras Clave: Procesos, estrategias, Instituciones, Educativas, Bibliotecas.

They summarize

This investigation based on the production of a comparative analysis with strategies of improvement on processes developed in the school libraries of the Educational Institutions of the locality 1 of the city of Cartagena. Dividing with the identification of the current situation in the processes developed in someone of them, it came near to the implementation of strategies that they carried to the improvement of incorrect procedures; these libraries directed by clerical staff with related careers in Administration of companies or empirical personnel. For the accomplishment of this project of investigation, Ana Maria Vélez of Trujillo took as reference Educational Institución Antonia Santos

and the Educational Institution.

Consequently to know the current situation, to examine processes developed of the school libraries of the Educational Institutions of the locality 1 in the city of Cartagena, strategies of improvement were established in the deficient processes identified during the investigation, with the purpose of knowing the processes and activities executed in the educational institutions chosen for the development of the project of investigation, visits, interviews were executed and you poll students, educational and personal manager of the administration and functioning of the school libraries of the educational Institutions Ana Maria Vélez of Trujillo.

With the intention of knowing the deficiencies in the services and developed processes that remove in these school libraries, there were carried out the activities of evaluation implemented by the investigator, of which there were obtained precise results that Antonia Santos and Ana Maria Vélez of Trujillo identified the existing problematics in the school libraries of the Educational Institutions, with which there designed strategies of improvement as for services and processes librarians who filled the expectations and educational of the student community satisfying his needs of information.

Summarizing the above mentioned thing previously, the services librarians offered in the Educational Institutions Antonia Santos and Ana Maria Vélez of Trujillo, they found deficiencies that were not allowing to give a service with quality and satisfaction of information before the student and educational community, due to this one organized a report in which recommendations of improvement were suggested him to both educational institutions to give an excellent service with quality of information. The final report of recommendations for improvement of services, belonged dedicated to the managers of the school libraries of the Educational Institutions Antonia Santos and Ana Maria Vélez of Trujillo who helped in his activities and librarians offered to student and teachers achieved excellent quality of services.

Key words: Processes, strategies, Institutions, Educational, Libraries.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	1
1. TITULO DEL TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
2. ÁREA PROBLEMÁTICA.....	2
2.1 Descripción del Problema.....	2
2.2 Formulación del Problema.....	3
2.3 Pregunta Problematicadora.....	3
2.4 Aplicación del Trabajo	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. OBJETIVOS.....	4
4.1 Objetivo General.....	4
4.2 Objetivos Específicos	4
5. MARCO DE REFERENCIA	5
5.1 Antecedentes.	5
5.2 Marco Conceptual.....	10
5.3 Marco Legal.....	11
6. DISEÑO METODOLÓGICO	12
6.1 Tipo de Trabajo de Grado.....	¡Error! Marcador no definido.
6.2 Población	15
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	16
8. RECURSOS	18
8.1 Recursos Humanos	18
8.2. Recursos Físicos	18
9. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	18

9.1 Encuesta.....	19
9.2 Entrevista.....	26
9.3 Análisis e Interpretación de Resultados.....	28
10. RESULTADOS PRODUCTO	28
11. CONCLUSIONES	29
11.1 Lista de Gráficas.....	30
13.2 Lista de Tablass	30
13.3 Evidencias Fotográficas.....	30
14. Bibliografía.....	32
15. Anexos.....	34

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación presentado a continuación, tiene como objetivo, conocer, analizar e identificar los procesos desarrollados en las bibliotecas escolares de la Institución Educativa Antonia Santos y la Institución Educativa Ana María Vélez de Trujillo, ubicados en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena. Realizando una serie de actividades implementadas por el investigador como son visitas, entrevistas y encuestas, que otorguen la información necesaria para identificar los procesos desarrollados, y el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes que frecuentan estas bibliotecas escolares, se puede decir que, se cuenta con la información necesaria para organizar la investigación clara y concisa que conlleve a estrategias de mejoras en los procesos desarrollados en la prestación de servicios bibliotecarios de las instituciones educativas seleccionadas para el trabajo de investigación.

Además se puede aclarar que basados con fuentes especializadas, se fortalece la investigación realizada y la organización de estrategias que soporten la organización del trabajo de investigación. Estas evidencian antecedentes relacionados con la investigación implementada en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. Para así poder organizar las comparaciones fundamentadas en cuanto a lo que son, deben ser y deben tener las bibliotecas escolares. Los resultados de esta investigación se presentaron en un informe final a las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo en donde se plantearon estrategias de mejora que ayudaron a la actualización de los procesos y funcionamientos de las bibliotecas escolares.

1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PROCESOS DESARROLLADOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA LOCALIDAD 1 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Línea del Programa: Gestión de la información

Área: Bibliotecología

Modalidad del trabajo de Grado: Proyecto de Investigación

2. ÁREA PROBLEMÁTICA

2.1 Descripción del Problema

Considerando que las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo ubicadas en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena, hacen parte primordial de la formación académica del entorno que les rodea, ya que estas poseen un papel importante dentro de la sociedad, que es el de impartir enseñanzas socio-culturales, educativas y de valores, determinadas por el entorno particular del contenido histórico-socio-cultural en el cual se halla situada cada una de ellas.

Como resultado al desinterés de los estudiantes, en cuanto a la visita y utilización de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas del distrito de Cartagena, se obtuvieron consecuencias desfavorables en cuanto a los rendimientos académicos estudiantiles, debido a esto las instituciones educativas bajaron de nivel académico, resultado que la Secretaría de Educación Distrital evitó originar. En algunos casos se presentaron falta de creatividad e innovación de parte de las instituciones educativas a la hora de incentivar el uso de las bibliotecas escolares ante la comunidad estudiantil.

Es necesario recalcar que las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, no contaban con el espacio adecuado para estas bibliotecas, carecían de salas de lecturas, salas de consulta y de un profesional encargado que conociera y tuviera conocimientos del cómo se administra y funciona una biblioteca escolar. De cierto modo los servicios eran empírico gracias a la falta de formación y preparación del personal que dirigía estas bibliotecas. Por consiguiente se pudo decir que para el funcionamiento de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, se debió contar con un profesional en bibliotecas escolares.

2.2 Formulación del Problema

En lo referente a los procesos desarrollados en las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, cabe anotar que la problemática que se presentó en estos procesos, se debió a la desactualización de los mismos, los cuales fueron administrados por personal con conocimientos empíricos y desactualizados en procesos, administración y funcionamientos de las bibliotecas escolares.

2.3 Pregunta Problematizadora

¿Cuáles son los procesos que se deben llevar a cabo en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, que permitan brindar un servicio con calidad y eficiencia?

2.4 Aplicación del Trabajo

Con respecto a la aplicación del trabajo, se implementaron herramientas como visitas, entrevistas, encuestas y análisis de información que conllevaran a una comparación de procesos desarrollados en las bibliotecas escolares entre las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. Con el fin de encontrar estrategias de mejora que faciliten el funcionamiento de estas bibliotecas escolares ante la comunidad estudiantil y docente con calidad y eficiencia.

3. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo de este trabajo de investigación, se pudo evidenciar que debido a la desactualización y mal funcionamiento de los procesos desarrollados en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, se acordó realizar la investigación en cada una de estas instituciones educativas. Con las cuales se analizaron información acompañadas de comparaciones, debido a que estas dejaron visible las necesidades existentes en el servicio brindado por cada una de las instituciones educativas, que de la mano con el análisis y las comparaciones se pudieron ejecutar estrategias de mejora que brindaran resultados positivos como fue la satisfacción de la comunidad estudiantil y docente a la hora de realizar consultas en sus respectivas bibliotecas.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Comparar los procesos desarrollados en bibliotecas Institucionales Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena, que conlleven a la mejora de los servicios bibliotecarios prestados.

4.2 Objetivos Específicos

- Determinar un instrumento de medición para realizar la evaluación de procesos desarrollados, en los servicios bibliotecarios de la Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.
- Identificar la situación actual de procesos desarrollados en bibliotecas de Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.
- Examinar la situación actual de procesos desarrollados en bibliotecas de Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.

- Proponer estrategias de mejora de los factores deficientes que hayan sido identificados durante el análisis de las bibliotecas de Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Antecedentes

Con el transcurrir de los años las bibliotecas escolares, han venido siendo administradas por personal empírico o con formación académica en algunos casos relacionados con la administración. Esto conlleva a que su falta de formación los inhabilita para desarrollar procesos actualizados de acorde al servicio de biblioteca en las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, ubicadas en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena. Debido a lo anterior, las bibliotecas escolares de estas instituciones han vivido dentro de una tradición sin actualización en procesos y servicios brindados en cada una las instituciones mencionadas, de acorde con lo que ha sido la implementación de las nuevas tecnologías en los procesos desarrollados en las bibliotecas escolares de estas instituciones educativas.

Además se hace anotar, que la comunidad estudiantil perdió el interés en cuanto al uso de las bibliotecas escolares, por falta de incentivación de parte de la comunidad docentes e innovación en los procesos y funcionamiento brindado por los bibliotecarios encargados de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. Así mismo se destacan los espacios adaptados para la ubicación de las bibliotecas escolares en las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, estas cuentan con espacios reducidos, los cuales no ofrecen un servicio con calidad ni un excelente desarrollo de actividades e implementación de los procesos que existentes en las bibliotecas escolares. Lo dicho anteriormente conlleva a servicios bibliotecarios deficientes, a la no implementación de procesos bibliotecarios que faciliten a la comunidad estudiantil y docente a realizar sus consultas académicas.

5.1.1 Nacionales

Castrillón, S. (2009). “Biblioteca escolar: ¿un modelo legitimista o una propuesta transformadora?”, manifiesta que en el actual modelo educativo, la biblioteca escolar significa poco, se ve reducida a mero espacio para la consulta, a un lugar donde se realizan "deberes " y se practican usos instrumentales de la información; en ocasiones, es lugar de la llamada "promoción de la lectura". Sin embargo, ¿qué dice, la biblioteca, y qué hace, en el ámbito de la educación? ¿Desde qué representaciones ve ella a la educación, la escuela y el papel de la escuela en la sociedad? Y, más específicamente, ¿desde qué concepciones, convicciones y compromisos mira la cultura escrita y la información? Este texto discute el rol actual de la biblioteca escolar, así como el modo en que aula y biblioteca han segmentado sus tareas y establecido sus espacios de trabajo. Se proponen algunas condiciones en las que el aula y la biblioteca pueden trabajar conjuntamente para una transformación del modelo educativo o, en todos casos, para una construcción escolar del conocimiento¹.

Para Bahdon, m. A. (2012). “El fortalecimiento de las misiones de las bibliotecas: una experiencia de colaboración atípica entre bibliotecarios municipales y una profesora de colegio”, las bibliotecas escolares y municipales tienen las mismas misiones: apoyar la educación del pueblo. Sus ámbitos y sus públicos son diferentes. Pero esta diferencia no excluye una colaboración. Que sea un periodo de crisis o de bonanza económica, la colaboración entre la biblioteca escolar y la municipal es necesario; el público escolar es usuario de la biblioteca municipal. La colaboración constituye una experiencia tanto para los equipos de las bibliotecas como para sus públicos. Puede resultar de un acuerdo o convenio entre responsables de las instituciones escolares y el departamento de cultura del ayuntamiento, pero se puede hacer también fuera de tal convenio. Depende de la voluntad de amantes de la cultura, del diálogo y del intercambio, el cual enriquece a las personas

¹ Castrillon, S. (2009). BIBLIOTECA ESCOLAR: ¿UN MODELO LEGITIMISTA O UNA PROPUESTA TRANSFORMADORA?.
Lectura Y Vida, 30(4), 6-12.

implicadas. Se trata de aunar esfuerzos y de compartir sueños para mejorar el uso de las instituciones bibliotecarias².

Por su parte los autores Cuesta Rodríguez, F., Montiel Valdés, A., Cano Inclán, A., Cabrera Morales, I., & Patiño Díaz, J. (2014) en “Instrumento para medir los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior”, se brinda el diseño de una muestra para evaluar la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de la provincia de Camagüey, adecuado a las particularidades de cada organización. Se enfatiza en la importancia de la muestra como un instrumento que ayuda a la toma de decisiones, el mismo contribuye a la obtención de mejoras de estos servicios en las universidades. La muestra, está integrada por un instrumento computacional, con un sistema de indicadores y operaciones, que facilitan el trabajo del especialista encargado de efectuar la autoevaluación interna de los servicios bibliotecarios³.

Comentario

Estos antecedentes nacionales, aportaron al trabajo de investigación, realizado en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, en la actualización de los procesos y funcionamientos de la biblioteca escolar. También se hace énfasis en el fortalecimiento de estas bibliotecas, debido a que la comunidad de estudiantes y docentes realizan sus consultas que deben ser soportadas de acuerdo a cada uno de los medios usados disponibles en cada una de ellas.

Los antecedentes nacionales consultados anteriormente sirven de guía u orientación para el personal encargado, ya que estos no poseían los conocimientos suficientes de lo que es y que se hace en una biblioteca, ofrecer los servicios y administración en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santo y Ana María Vélez De Trujillo.

² BAHDON, M. A. (2012). El fortalecimiento de las misiones de las bibliotecas: una experiencia de colaboración atípica entre bibliotecarios municipales y una profesora de colegio. *Boletín De La Asociación Andaluza De Bibliotecarios*, 27(104), 97-109

³ Cuesta Rodríguez, F., Montiel Valdés, A., Cano Inclán, A., Cabrera Morales, I., & Patiño Díaz, J. (2014). Instrumento para medir los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior. *Bibliotecas. Anales De Investigación*, 10(10), 82-93

5.1.2. Internacionales

García, A. R. (2009). “Bibliotecas públicas en Colombia: territorio de paz”. El fortalecimiento de la biblioteca pública como lugar de inclusión y cohesión social, de construcción de ciudadanía y memoria local, hace parte de los desafíos que se avizoran en su contribución para que el proceso de paz que enfrenta Colombia resulte tangible y pertinente. En este sentido se destacan algunas acciones que la entidad emprende para impulsar procesos de transformación social y, concretamente, para apoyar la construcción de tejido social en un momento histórico del país: el posconflicto. Para tal efecto se hace un acercamiento a su responsabilidad social para continuar con un recorrido por los procesos que han buscado finiquitar el conflicto armado, y terminar con el planteamiento de la biblioteca pública como territorio de paz, donde el bibliotecario se reinventa, aúna esfuerzos, emprende iniciativas y sueña. Más allá de la legislación y la normatividad, el posconflicto requiere instituciones y líderes que se comprometan y materialicen los cambios que surjan de las negociaciones de La Habana.

La biblioteca escolar: de la biblioteca tradicional a la biblioteca que desarrolla competencias básicas.

La normativa educativa actual en torno a las bibliotecas escolares y la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación a los colegios e institutos permiten el paso de una biblioteca tradicional a una biblioteca que desarrolla competencias a través del diseño y puesta en marcha de proyectos lectores. Este trabajo pretende ofrecer de forma práctica una nueva visión de las bibliotecas escolares como entornos a través de los cuales es posible desarrollar las ocho competencias básicas que ha de adquirir el alumnado al finalizar la etapa de educación básica⁴.

Educación sin biblioteca.

Panorama del desarrollo de la biblioteca escolar, y de la función y servicios educativos de la biblioteca pública, en el período 1989-2011, años de existencia de la revista Educación y biblioteca. En esos años la biblioteca escolar no consigue consolidarse en los centros de

⁴ GARCÍA, A. R. (2009). La biblioteca escolar: de la biblioteca tradicional a la biblioteca que desarrolla competencias básicas. Boletín De La Asociación Andaluza De Bibliotecarios, 24(94/95), 59-76

enseñanza no universitaria y llega a 2010 sin estructuras firmes. Han existido y existen experiencias y buenas prácticas pero diversos informes realizados a lo largo de esos veinte años muestran la precariedad de la biblioteca escolar en España. La biblioteca pública creció y se transformó pero no llegó a desarrollar, o escasamente, servicios educativos para los ciudadanos que ya no cursan enseñanzas regladas. Pero sí presentó una intensa oferta por toda la geografía en actividades socioculturales: clubes de lectura, narración oral, conferencias y talleres de formación inicial en el uso de nuevas tecnologías⁵.

Salaberria-Lizarazu, R. (2013). "Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos." La biblioteca pública del siglo XXI se concibe como un centro social de y para la comunidad, centrada en la planificación y desarrollo de programas de intervención socioeducativa vinculados con la alfabetización, la participación y la integración social. El personal de las bibliotecas debe promover acciones que tiendan a reducir las desigualdades sociales, favoreciendo el acceso de todos los ciudadanos a la cultura, la información y la formación, siendo especialmente sensibles con aquellos colectivos más vulnerables. La complejidad de lo social hace necesaria la incorporación en las plantillas de especialistas formados en los procesos y las prácticas socioeducativas, así como la intervención en colectivos con necesidades especiales.

Debido a que todavía no se han generado resultados de trabajos de grado relacionados con el los procesos desarrollados en las bibliotecas escolares, se tomaron las investigaciones anteriores encontradas como artículos de revistas en bases de datos especializadas, identificado con su título correspondiente, autores, tipo de documento y resumen del tema investigado. Como soporte se identificó la fuente de los mismos⁶.

⁵ Salaberria-Lizarazu, R. (2013). EDUCACIÓN SIN BIBLIOTECA. *El Profesional De La Información*, 22(2), 135-138. doi:10.3145/epi.2013.mar.06

⁶ Sánchez-García, S., & Yubero, S. (2016). PAPEL SOCIOEDUCATIVO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: NUEVOS PERFILES PROFESIONALES PARA NUEVOS TIEMPOS. *El Profesional De La Información*, 25(2), 226-236. doi:10.3145/epi.2016.mar.09

Comentarios

Para la realización de este trabajo de investigación, se tomaron los portes ofrecidos de los antecedentes internacionales. Se conoció que para un excelente servicio bibliotecario que cuente con todos los procesos y funcionamientos a la hora de satisfacer las necesidades de consulta a la comunidad estudiantil y docentes, estas bibliotecas escolares deben ser dirigidas por encargados con una formación e información académica de biblioteca.

El personal encargado del funcionamiento de las bibliotecas escolares, debe estar al tanto del cómo funciona y como debe mantenerse actualizada la información y materiales bibliográficos que conforman las herramientas de consulta de una biblioteca.

5.2 Marco Conceptual.

La biblioteca escolar es un Centro de Recursos para el Aprendizaje en el que se brinda herramientas tecnológicas y bibliográficas que ayudan a afianzar las consultas realizadas por la comunidad estudiantil y docente de las Instituciones Educativas. Se podría decir también que estas herramientas complementan el currículum académico de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. El bibliotecario es la persona encargada del mantenimiento, funcionamiento y sostenimiento de la biblioteca escolar, tiene como funcionalidad identificar, seleccionar, evaluar, organizar, administrar y proporcionar herramientas y recursos para la formación educativa de los estudiantes en cada una de las instituciones, también crean estrategias para mejorar los servicios brindados en la biblioteca escolar. Estrategias se implementa con su debido seguimiento y poder evidenciar la calidad de los procesos y servicios disponibles.

A su vez uno de los objetivos de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas mencionadas anteriormente es, desarrollar procesos que faciliten el funcionamiento de estas bibliotecas, que de la mano con los servicios brindados como con: espacios y equipos, aplicaciones informáticas, sistemas de información, adquisiciones (compra de material),

procesos técnicos (catalogación y clasificación), usuarios y préstamos, material bibliográfico, organización y ubicación de los textos en las estanterías, entre otros.

La biblioteca escolar se conectó por medio de una red de bibliotecas e información de acuerdo al Manifiesto de la UNESCO/IFLA, entidad que le hace énfasis al uso, mantenimiento y funcionamiento de las bibliotecas públicas. Estas bibliotecas se rigieron por administraciones distritales-locales como son Alcaldías, Juntas de acción comunal o local, en cuanto a la sostenibilidad económica se debió representar en la capacitación del personal encargado de las mismas, materiales y diferentes recursos que ayudaron a desarrollar la formación académica-intelectual de los estudiantes. (IFLA/UNESCO, 2016)

5.3 Marco Legal

Conviene subrayar lo que dice el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994, en cuanto al funcionamiento y administración de las bibliotecas públicas en las que pertenecen las bibliotecas escolares, ya que estas hacen parte del sector público de la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena. En estas bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo debían existir políticas con objetivos claros y concisos fortaleciendo las necesidades expuestas por la comunidad estudiantil y docente ante el uso de los servicios bibliotecario, obteniendo de esta manera procesos, organización y funcionamientos profesionales implementados por personal bibliotecario profesional.

Por otro lado la Ley General de Bibliotecas, aportó al desarrollo de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, Red encargada de vigilar las funciones, procesos y servicios brindados en las bibliotecas públicas como son las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. A su vez esta Ley General de Bibliotecas, organizó un Sistema Nacional de Bibliotecas, en las que hacen partícipe voluntariamente las bibliotecas escolares de las instituciones educativas del país, así efectuar compromisos que ayuden a ejecutar planes educativos, sociales, culturales soportando la educación de los estudiantes.

Con respecto al Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información, hacemos énfasis en la posición adoptada por los bibliotecarios de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, que es la de brindar servicio libre de costo para la comunidad estudiantil y docentes, originar préstamos, consultas con un nivel superior y confiable de búsqueda de información. Los bibliotecarios deben ser personas confiables en cuanto a la conservación y protección de datos personales de los estudiantes y docentes que consultan en sus bibliotecas. Además los bibliotecarios son los ejes que propicien el cumplimiento de normas y políticas anexadas a los reglamentos de la biblioteca de cada una de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santo y Ana María Vélez de Trujillo.

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de Investigación

Considerando esta investigación como trabajo de investigación cualitativa, de acuerdo con lo manifestado por los señores Grinnell y Creswell (1997), describen la investigación cualitativa como: a) Estudios que se conducen en ambientes naturales, en donde los participantes se comportan como lo hacen en su vida cotidiana; b) Las variables no se definen con el propósito de manipularse ni de controlarse experimentalmente; c) En los que las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo; d) La recolección de datos está fuertemente influida por las experiencias y las prioridades de los participantes en la investigación, más que por la medición estandarizado, estructurado y predeterminado.

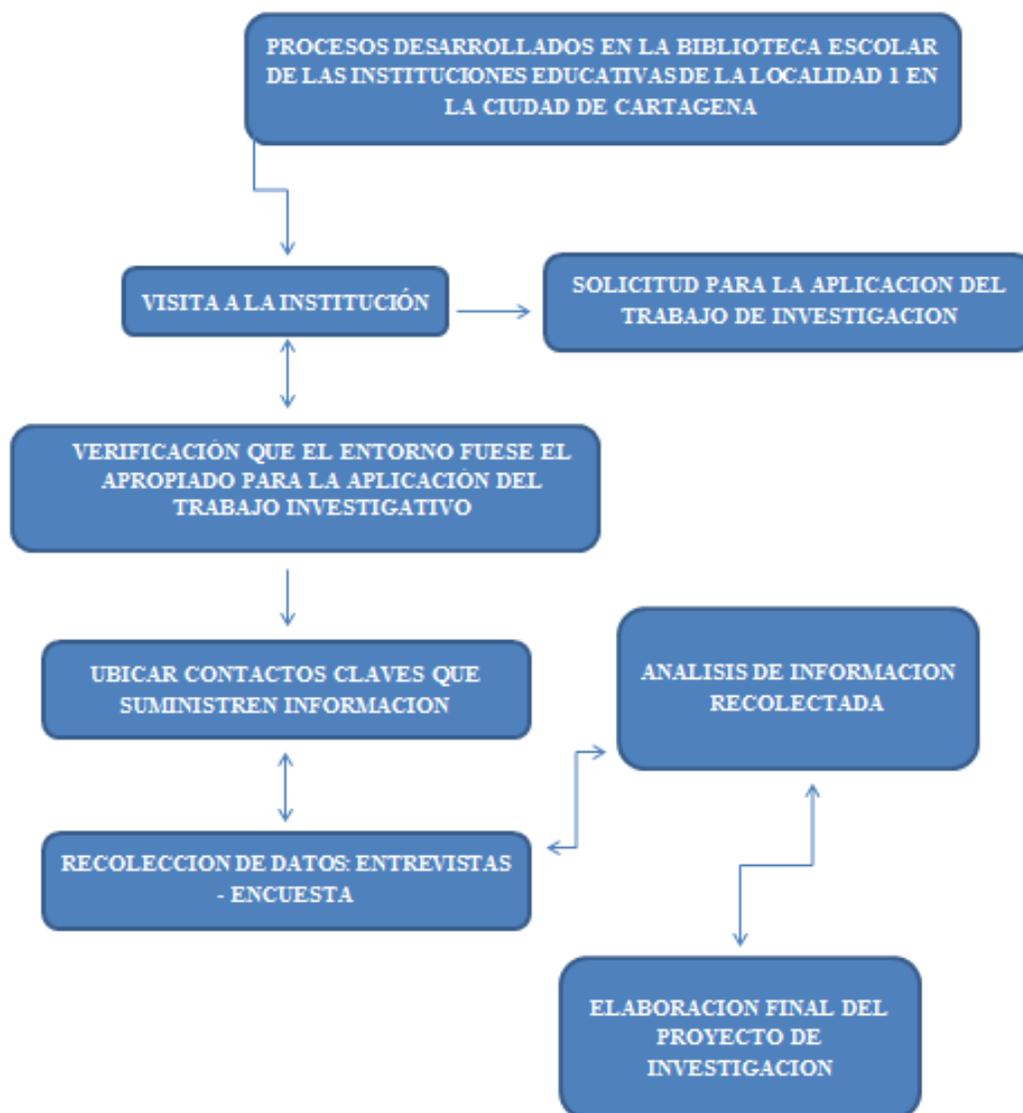
En consecuencia, este trabajo de investigación, realizado en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, es de índole cualitativa debido a que los protagonistas de esta investigación como son la comunidad estudiantil y docente, participan de manera natural en su entorno en los quehaceres de su vida cotidiana. La recolección de información se hizo basada con las experiencias y necesidades evidenciadas por parte de la comunidad estudiantil y docentes, quienes son los que evalúan los

procesos, funcionamientos y servicios brindados en cada una de las bibliotecas escolares escogidas. Información que no necesita de estadística numérica, ya que la eficiencia de estos procesos, funcionamientos y servicios utilizados en el análisis de la información suministrada en el trabajo de investigación.

San Fabián afirma que: "al ser la educación un proceso cultural por el que niños y jóvenes aprenden a actuar adecuadamente como miembros de una sociedad, hace de ella un ámbito particularmente idóneo para la investigación etnográfica" (1992: 18). En este sentido se realizó la descripción de los contextos que en este caso son de la vida educativa diaria de la comunidad estudiantil y docente, el análisis de esos mismos descriptores donde se realizó una investigación sobre los procesos, función y servicios brindados en las bibliotecas de las instituciones educativas. Por último el análisis de la información recolectada, arrojó estrategias de mejora que conllevaron a la calidad en los servicios bibliotecarios brindados.

Para este proyecto de investigación se tuvo como fin el conocimiento de técnicas y metodologías que precisadas por el investigador, para así obtener la información necesaria y realizar el respectivo análisis de la misma. A la hora de proceder con la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes técnicas de recolección de información:

- Visita instituciones educativas
- Observación del entorno o ambiente
- Entrevista
- Encuesta



Diseñado por Yesenia Caicedo Corrales

6.2 Población y muestra

Para llevar a cabo el proyecto de investigación, se realizaron actividades como visitas, entrevistas y encuestas, de las cuales se obtuvo información sobre el número de estudiantes que poseen las instituciones educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. Al realizar el análisis comparativo de procesos desarrollados en las bibliotecas escolares, se tuvieron los siguientes datos:

- El número de la población con que cuenta la Institución Educativa Ana María Vélez de Trujillo es de 1655 en jornada única.
- La Institución Educativa Antonia Santos informó que el número de la población con que cuenta actualmente es de 1628 de estudiantes, los cuales se dividen en dos jornadas mañana y tarde.
- En el desarrollo de la investigación se ejecutaron entrevistas al personal encargado de la biblioteca escolar, encuestas a estudiantes y docentes de ambas instituciones educativas, quienes son los ejes centrales en el momento de conocer los procesos que se desarrollan en la biblioteca, funcionalidades y servicios de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, las cuales permitieron obtener resultados de información que facilitarían el análisis de la misma y diseñar estrategias de mejora.

6.3 Principios éticos

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública.1994. “Los servicios han de ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado”

- Ley general de bibliotecas
- Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información. IFLA, 2012.

7.0 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PLAN DE TRABAJO			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	RECURSOS	EVIDENCIAS
Determinar un instrumento de medición para realizar la evaluación de procesos desarrollados, en los servicios bibliotecarios de la Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.	Visita a las instituciones educativas, observando el entorno físico de acorde al proyecto de investigación	Entrevistas	Fotografías
Identificar la situación actual de procesos desarrollados en bibliotecas de Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.	Recolección de información	Encuesta	Fotografías
Examinar la situación actual de procesos desarrollados en bibliotecas de Instituciones Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.	Análisis de información recolectada	Análisis comparativo	Informe final en cuadro comparativo con el análisis de la información recolectada
Proponer estrategias de mejora de los factores deficientes que hayan sido identificados durante el análisis de las bibliotecas de Instituciones	Recopilación de información recolectada acompañado del análisis comparativo	Resultado de las encuestas y entrevistas realizadas	Retroalimentación de mejoras a cada una de las instituciones educativas de

Educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.			acuerdo con las necesidades presentadas
---	--	--	---

CRONOGRAMA				
ACCIONES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ENTREGA DE PROPUESTA	11			
PRIMERA ENTREGA		8		
Solicitud de permiso para realizar la visita a las IE de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena		14 - 15		
Entrega de cartas de autorización y consentimiento informado de las IE		19 - 21		
Realizar visitas a las IE de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena		28 - 29		
Realizar la encuesta al personal encargado del manejo y funcionamiento de la biblioteca escolar de las IE de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena			5 - 6	

SEGUNDA ENTREGA			6	
Realizar análisis comparativo			9 – 10	
Socialización de resultados en cada una de las IE			19 - 20	
ENTREGA INFORME FINAL				3

8. RECURSOS

8.1 Recursos Humanos

Así mismo para la organización del trabajo de investigación en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santo y Ana María Vélez de Trujillo, se contó con el apoyo de las personas encargadas de los servicios bibliotecarios como: procesos desarrollados, funcionamiento. Además se contó con el apoyo de la comunidad estudiantil y docentes, con las que se trabajó en conjunto con las personas encargadas de la biblioteca para mayor confiabilidad a la hora de suministrar la información por parte de los estudiantes y docentes encuestados.

8.2. Recursos Físicos

En estos recursos físicos la investigación hace énfasis en cuanto a la utilización de oficinas disponible para realizar entrevistas y encuestas a la comunidad estudiantil y docente de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo. Para la realización de las encuestas se utilizó equipos tecnológicos como computadores e impresoras, hojas y lapiceros con las que fueron diligenciadas las encuestas por parte de la comunidad estudiantil y docentes de las instituciones educativas.

8.3 Recursos Financieros

Con relación a los recursos financieros se realizó el siguiente cuadro de presupuestos, en cuanto a visitas y compra de materiales físicos como resma de hojas tamaño carta, lápices y transporte de traslados para las visitas.

MATERIALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUB-TOTAL
RESMA DE HOJAS TAMAÑO CARTA	1	\$ 9.000	\$ 9.000
CAJA DE LAPIZ	1	\$ 6.000	\$ 6.000
TRASNPOTES	12	\$ 2.100	\$ 25.200
TOTAL			\$ 40.200

9. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

9.1 Encuesta

Para esta investigación se realizó una encuesta con preguntas cerradas a la comunidad estudiantil y docentes de las instituciones educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, de la cual se tomó una muestra de 5 estudiantes y 5 docentes de cada institución educativa para un total de 20 encuestados.

9.1.1 Modelo de encuesta:

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Con el fin de recopilar una información sobre los servicios que presta la biblioteca, le solicitamos diligenciar la siguiente encuesta.

Le pedimos marcar la casilla correspondiente:

1. Tipo de usuario:

Estudiante Docente

2. De acuerdo con la escala, indique el número que corresponde a la satisfacción que ha tenido al utilizar los servicios de la biblioteca.

SERVICIOS

a. Es ágil el proceso de solicitar en préstamo libros u otros materiales a domicilio

SI NO

b. Es fácil encontrar los libros u otros materiales en la estantería

SI NO

c. Es adecuada la sala de lectura

SI NO

d. Utiliza los servicios de la Biblioteca

PERSONAL ENCARGADO DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR INSTITUCION EDUCATIVA]

1. Tiene disposición para conocer solicitudes y sugerencias

SI NO

2. Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio

SI NO

3. Orienta y ayuda a localizar y obtener información

SI NO

4. Realiza proceso de catalogación

SI NO

5. Que servicios brinda la biblioteca

Préstamo a domicilio
 Consulta en sala
 Sala de lectura
 Servicio fotocopia

SI NO

e. El horario de atención de la biblioteca, es de adecuado a sus necesidades

SI NO

f. Se le acomoda el período de préstamo de materiales

SI NO

g. Es adecuado el ambiente de estudio en la biblioteca

SI NO

h. Es adecuado el ambiente para trabajar en la biblioteca

SI NO

h. La atención recibida por parte del personal de la biblioteca es adecuado

SI NO

i. La información obtenida en la biblioteca es adecuada

SI NO

Comentarios y/o sugerencias

¡Gracias, por su colaboración!

6. El horario de servicio bibliotecario es limitado

SI NO

7. Conoce usted de procesos bibliotecario

SI NO

8. Cuenta con estudios bibliotecarios

SI NO

9. Ha recibido capacitaciones de como se majena la biblioteca

SI NO

Comentarios y/o sugerencia

¡Gracias, por su colaboración!

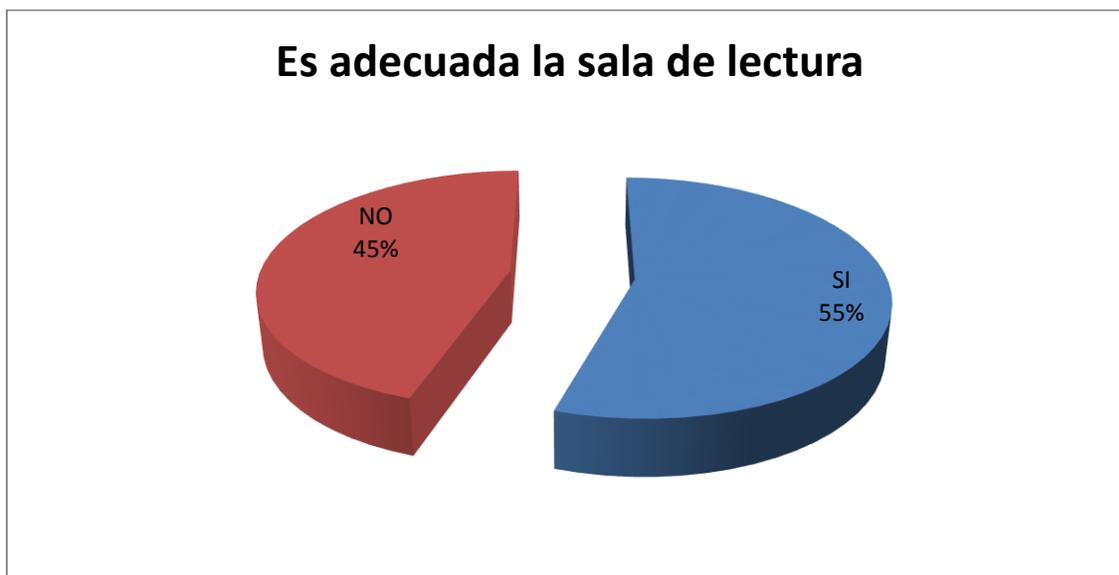
9.1.1 Grafica 1: Es ágil el proceso de solicitar en préstamo libros u otros materiales a domicilio



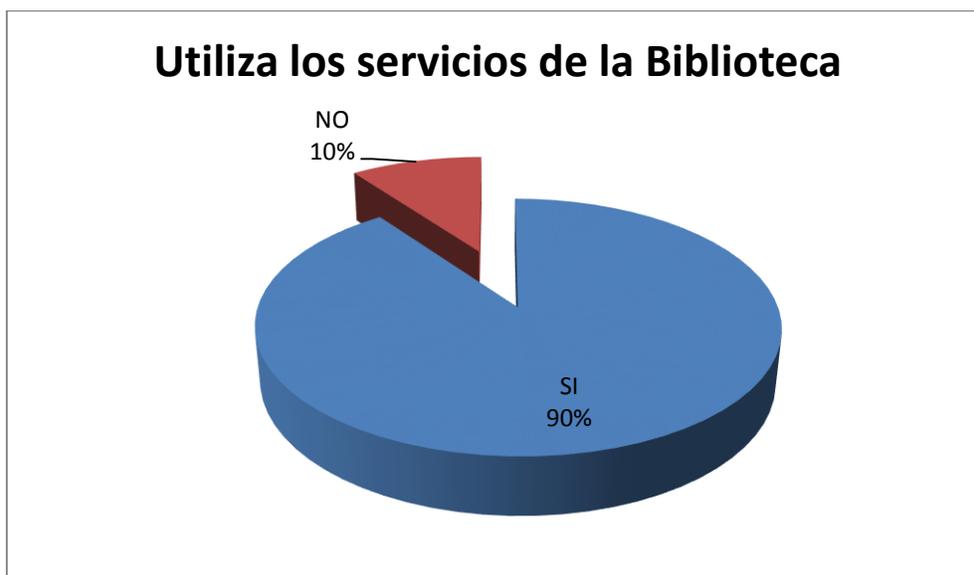
9.1.2 Grafica 2: Es fácil encontrar los libros u otros materiales en la estantería



9.1.3 Grafica 3: Es adecuada la sala de lectura

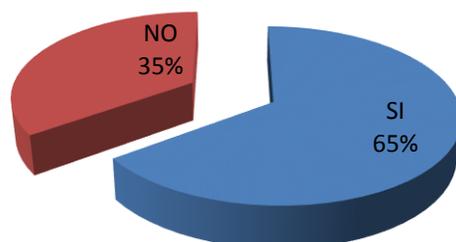


9.1.4 Grafica 4: Utiliza los servicios de la Biblioteca



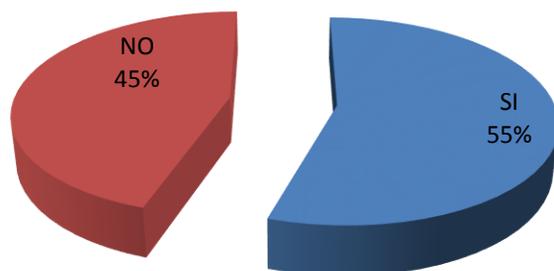
9.1.5 Grafica 5: El horario de atención de la biblioteca, es de adecuado a sus necesidades

El horario de atención de la biblioteca, es de adecuado a sus necesidades

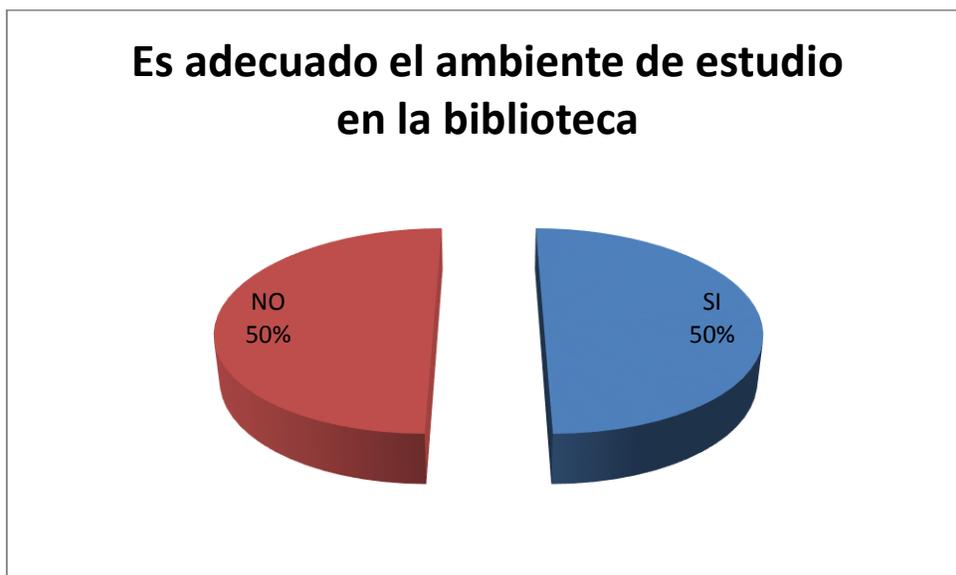


9.1.6 Grafica 6: Se le acomoda el período de préstamo de materiales

Se le acomoda el período de préstamo de materiales



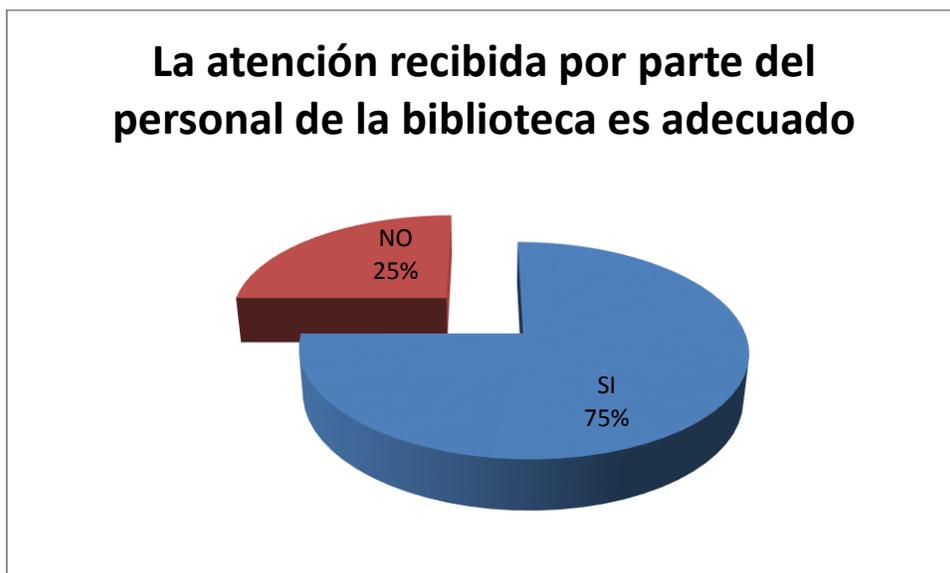
9.1.7 Grafica 7: Es adecuado el ambiente de estudio en la biblioteca



9.1.8 Grafica 8: Es adecuado el ambiente para trabajar en la biblioteca



9.1.9 Grafica 9: La atención recibida por parte del personal de la biblioteca es adecuado



9.1.10 Grafica 10: La información obtenida en la biblioteca es adecuada



9.2 Entrevista

ENTREVISTA PERSONAL ENCARGADO DE LA BIBLIOTECA

1. ¿Cuál es su profesión u oficio?
2. ¿Tiene conocimientos propios o académicos relacionados con los procesos y funcionamiento de las bibliotecas escolares?
3. ¿De acuerdo al conocimiento que tiene sobre los procesos y funcionamientos de las bibliotecas escolares, cree usted que aportan para el fortalecimiento y actualización de los servicios bibliotecarios?
4. ¿Qué tipos de procesos bibliotecarios son implementados en la biblioteca escolar?
5. ¿De qué manera ejecuta los procesos bibliotecarios?
6. ¿Cómo mantiene el funcionamiento de la biblioteca escolar?
7. ¿Cómo se dota la biblioteca escolar de libros?
8. ¿Estos libros son catalogados e inventariados por usted?
9. El espacio cedido para habilitar la biblioteca, ¿es suficiente para el número de estudiante con que cuenta la institución educativa?
10. ¿Cómo es el proceso de conservación, eliminación y actualización de libros?
11. ¿Cada cuánto se realizan actualizan de textos en la biblioteca escolar?
12. ¿Realiza estadísticas de uso e ingreso a la biblioteca por docente y por estudiante?
13. ¿se realizan informes finales de biblioteca y cada uno de sus procesos al rector de la institución?
14. ¿Se diseña plan de trabajo a comienzo de actividades escolares?
15. ¿Se presentan estrategias de mejoras en servicios, procesos y funcionamientos bibliotecarios?
16. ¿Se incentiva a los niños, adolescentes y jóvenes con el hábito de la lectura?
17. ¿El bibliotecario da a conocer las novedades existentes de la biblioteca?
18. ¿La biblioteca cuenta con algún reglamento o políticas institucionales?
19. ¿Realiza capacitaciones bibliotecarias con respectos a los servicios disponibles en la biblioteca?
20. ¿Conoce usted el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil y docente?

Para esta investigación se aplicó una entrevista al personal encargado de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, la cual arrojó los siguientes resultados:

- El personal encargado de la biblioteca no cuenta con formación académica profesional, que les permita ejercer un cargo apropiado, destinado para lo que son procesos bibliotecarios y sus funcionamientos.
- El espacio disponible para la ubicación de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas mencionadas anteriormente no era el espacio amplio ni adecuado para aplicar todos los procesos con que debe contar una biblioteca escolar.
- Debido a la formación académica de los encargados de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, los procesos brindados en cada una de estas eran empíricos y desactualizados.
- La ubicación del material bibliográfico como son los libros se realiza por cursos los cuales siguen por materias.
- Desactualización de material bibliográfico, se hace notar que alguno de estos se encontraron en mal estado para brindar un excelente servicio.
- El proceso de préstamos a domicilio es nulo en la biblioteca escolar de la Institución Educativa Ana María Vélez de Trujillo, caso contrario con la biblioteca escolar de la Institución Educativa Antonia Santos, ya que esta si facilita el material bibliográfico para que las comunidades estudiantiles y docentes puedan llevarlo a casa.
- Estas bibliotecas escolares en el proceso de préstamos ya sean consulta en sala o préstamos a domicilio no solicitaban un soporte que los identificara como estudiante de la institución.
- Las estanterías de estas bibliotecas escolares para la ubicación de los libros, no contaba con señalizaciones que guiaran al estudiante o docente a encontrar los libros necesarios, de igual forma no se encontraron señalizaciones de espacios disponibles.

- Los materiales bibliográficos no cuentan con el proceso debido de catalogación reglamentado por las normas y leyes bibliotecarias.
- Estas bibliotecas escolares de la Institución Educativa Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, anulaban el proceso de formación de usuario, resultado de la falta formación académica profesional bibliotecóloga de los encargados de dirigir estas bibliotecas.

10. Análisis e Interpretación de Resultados

En los procesos desarrollados en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santo y Ana María Vélez de Trujillo, ubicadas en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena, se realizó un análisis obtenido de la recolección de información por parte de las personas encargadas de las bibliotecas escolares, estudiantes y docentes de estas instituciones. Se obtuvo, que para prestar servicio con calidad, ejercer los procesos bibliotecarios indicados, se debe contar con el personal profesional adecuado a la hora del funcionamiento de las mismas.

Esto sería la estrategia de mejora más acertada a la hora de incentivar a la comunidad estudiantil y docentes al uso adecuado de la biblioteca y cada uno de sus procesos bibliotecarios, ya que esta persona con conocimientos profesionales sabe que procesos implementar y como aplicarlos en la biblioteca escolar para innovar y facilitar las consultas de los estudiantes y docente.

CUADRO COMPARATIVO DE LOS PROCESOS DESARROLLADO DE LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES DE LAS I.E. ANTONIA SANTOS Y ANA MARIA VELEZ DE TRUJILLO.		
PROCESOS DESARROLLADOS	I.E.ANTONIA SANTOS	I.E.ANA MARIA VELEZ DE TRUJILLO
PERSONAL ENCARGADO	NO ES PROFESIONAL	NO ES PROFESIONAL
HORARIO DE SERVICIO	HORARIO DE CLASES	HORARIO DE CLASES

ESPACIO DISPONIBLE	NO INDICADO	INDICADO
PRESTAMOS	A DOMICILIO	SOLO EN SALA
COLECCION	DESACTUALIZADA	DESACTUALIZADA
PROCESOS CATALOGACION	NULA	NULA
PROCESOS BIBLIOTECARIOS	INCOMPLETOS	IMCOMPLETOS
NORMAS LEYES BIBLIOTECARIAS	NULA	NULA
CONSERVACION LIBROS	NO INDICADA	INDICADA

11. CONCLUSIONES

De la indagación anterior se suministraron resultados del proyecto de investigación etnográfico, realizado en las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo, de la localidad 1 de la ciudad de Cartagena. Para la realización de la misma se contó con la autorización de los respectivos rectores Alfonso Cassianis Herrera y Rita Rosa Romero Salas, se trabajó de la mano con los encargados de dirigir las bibliotecas escolares de cada una de las instituciones, por medio de entrevistas, de las que se concedieron información necesaria y específica que facilitaron la organización de información. Se realizaron encuestas a la comunidad estudiantil y docentes, quienes a través de ellas manifestaron sus necesidades e insatisfacción con los servicios bibliotecarios recibidos de parte de las bibliotecas escolares de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo.

Luego de haber realizado el análisis, se ofrecieron conclusiones que salieron de la investigación cualitativa realizada. Se hace constar que los resultados de este proyecto llegaron a ser significativos a la hora de brindar un servicio con calidad que ayudaron a subir de nivel académico a estas instituciones. Para la conclusión de este proyecto, se relacionaron los resultados arrojados de la investigación, de esta se menciona la falta de personal bibliotecario con formación académica profesional en bibliotecología. También se menciona que la actualización de procesos bibliotecarios desarrollados en estas bibliotecas escolares, el funcionamiento respectivo de cada uno de ellos e implementación de procesos nuevos, que son

necesarios y que ayudan a la innovación y a las estrategias de mejoras para el funcionamiento adecuado y completo de los servicios bibliotecarios de las Instituciones Educativas Antonia Santos y Ana María Vélez de Trujillo.

11.1 Lista de Gráficos

11.1.1 Gráfica 1: Es ágil el proceso de solicitar en préstamos libros u otros materiales a domicilio	14
11.1.2 Gráfica 2: Es fácil encontrar los libros u otros materiales en la estantería	14
11.1.3 Gráfica 3: Es adecuada la sala de lectura	15
11.1.4 Gráfica 4: Utiliza los servicios de la biblioteca	15
11.1.5 Gráfica 5: El horario de atención de la biblioteca, es adecuado a sus necesidades ...	16
11.1.6 Gráfica 6: Se le acomoda el período de préstamo de materiales	16
11.1.7 Gráfica 7: Es adecuado el ambiente de estudio en la biblioteca	17
11.1.8 Gráfica 8: Es adecuado el ambiente para trabajar en la biblioteca	17
11.1.9 Gráfica 9: La atención recibida por parte del personal de la biblioteca es adecuado ..	18
11.1.10 Gráfica 10: La información obtenida en la biblioteca es adecuada	18

12 Lista de Tablas

12.1 Tabla 1: Plan de trabajo	11
12.2 Tabla 2: Cronograma	12

13. LISTA FOTOGRÁFICA

13.1 Fotografía Cartas autorización	26
13.2 Fotografía Consentimiento informado	27
13.3 Fotografía visitas Institución Educativa Antonia Santos	29
13.4 Fotografía Visitas Institución Educativa Ana María Vélez de Trujillo	30
13.5 Fotografía Entrevista	31
13.6 Fotografía Encuesta	32

14. BIBLIOGRAFÍA

Bahdon, M. A. (2012). El fortalecimiento de las misiones de las bibliotecas: una experiencia de colaboración atípica entre bibliotecarios municipales y una profesora de colegio. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 27 (104), 97-109

Castrillón, S. (2009). Biblioteca escolar: ¿Un modelo legitimista o una propuesta transformadora? *Lectura y vida*, 30(4), 6-12

Comunidad Baratz. (09 de 03 de 2017). Los 8 objetivos de la biblioteca escolar en el proceso educativo.

<http://www.comunidadbaratz.com/blog/los-8-objetivos-de-la-biblioteca-escolar-en-el-proceso-educativo/>

Cornie, B. (25 de 01 de 2013). Las instituciones educativas

<https://es.slideshare.net/lacampeona/las-instituciones-educativas>

Cuesta Rodríguez, F., Montien Valdés, A., Cano Inclán, A., Cabrera Morales, I., & Patiño Díaz, J. (2014). Instrumento para medir los servicios bibliotecarios en la educación superior. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 10(10), 82-93

Edgartalero. (08 de 12 de 09). El papel de las instituciones educativas dentro de la sociedad.

<https://edgartalero.wordpress.com/2009/12/08/el-papel-de-las-instituciones-educativas-dentro-de-la-sociedad>

Gaceta de antropología. 2008. La etnografía como modelo de investigación en educación.
http://www.ugr.es/~pwlac/G24_10Carmen_Alvarez_Alvarez.html

IFLA/UNESCO. 2016. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994.
<https://www.ifla.org/node/7271>

Magrini, M. (s.f). Definiciones de institución educativa
http://www.academia.edu/4621553/Definiciones_de_Institucion_educativa

Palacio, F. (s.f). La importancia de la biblioteca escolar
<http://librepensant.blogspot.com.co/2008/12/la-importancia-de-la-biblioteca-ecolar-12.html>

Salaberria-Lizarazu, R. (2013). Educación sin biblioteca.El profesional de la información,
22(2) 135-138. doi: 10.3145/epi.2013.mar.06

Santana Arroyo, S. s. (2010). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una
visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. (Spanish). Ciencias
De La Información, 41(2), 3-10.

Sánchez García de las Bayonas, S. (2007). Análisis de la gestión del conocimiento en las
bibliotecas universitarias de la Comunidad Valenciana: propuesta de un modelo y acciones de
mejora. (Spanish). Scire, 13(2), 17-40.

UNESCO. Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar.
http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html

15. ANEXOS

14.1 Cartas de autorización



*Institución Educativa
Ana María Vélez de Trujillo*

Cartagena 19 de septiembre de 2017.

Señora:

YESENIA MARIA CAICEDO CORRALES

Ciudad.

Asunto: **AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.**

A través de la presente autorizo a la señora **YESENIA MARIA CAICEDO CORRALES**, identificada con la cedula de ciudadanía No. 30878254 de turbaco-Bolivar, quien cursa decimo (10) semestre CLDBA en la Universidad del Quindío, para que realice su trabajo de grado, tomando de nuestra biblioteca la información necesaria que permita recomendarnos algunas estrategias que mejoren el servicio de la biblioteca.

Cordialmente,

Lic. **RITA ROSA ROMERO SALAS**

Rectora

Barrio Torices Sector Santa Rita Cra. 17 N° 53 -16 Tel. 6580705 - 6581786



INSTITUCIÓN ETNOEDUCATIVA E INCLUSIVA ANTONIA SANTOS

- FRATERNIDAD- TRABAJO Y ALEGRÍA -
 Reconocido Oficialmente, por la Resolución No 0772 del 10 de Mayo de 2002
 Educación Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media
 Jornadas Diurna y Nocturna
 DANE 113001005374 NIT 806011897-0

Cartagena de Indias, D.T. y C., 20 de Septiembre de 2017

Señores
COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO
 Programa CIDBA
 Universidad del Quindío

Asunto: Carta de autorización proyecto de investigación

Por medio la presente la **Institución Etnoeducativa e Inclusiva Antonia Santos** otorga la autorización a la estudiante **Yesenia María Caicedo Corrales**, identificada con **C.C. 30878254**, de **décimo semestre CIDBA**, para que realice su proyecto de investigación con información obtenida de nuestra biblioteca escolar el cual es titulado **Análisis comparativo de los procesos desarrollados en las bibliotecas de las instituciones educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**.

Por medio la presente se autoriza a la estudiante **CIDBA** a publicar la información obtenida como resultado de su proyecto de investigación, en la sustentación u otros medio legales y de permitirles revisar el proyecto guardando la debida confidencialidad de mí y de esta Institución.

Atentamente


ALFONSO CASSIANI HERRERA
 Rector

Pie de la Popa Playón Grande Calle 31 # 18 B 1.31 - Teléfono 6745303 - 6582380 Cartagena, Bolívar
 Correo Electrónico : icantoniasantoscartagena@gmail.com

14.2 Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

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

COMITÉ TRABAJOS DE GRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ALFONSO CASSIANI HERRERA, identificado con la C.C.73.157.437, como Representante legal o Director de la Institución Etnoeducativa e Inclusiva Antonia Santos, autorizo la realización del estudio investigativo llamado Análisis comparativo de los procesos desarrollados en las bibliotecas de las instituciones educativas de la localidad 1 en la ciudad de Cartagena. Así mismo, acepto participar en dicha investigación. He sido informado(a) por el investigador acerca de los objetivos del estudio y lo que se espera del mismo.

Entiendo que los investigadores pueden detener la investigación o mi participación en cualquier momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme del estudio en cualquier momento.

Por el presente autorizo a los investigadores a estudiar, revisar y publicar la información obtenida guardando el principio de CONFIDENCIALIDAD.

Firma Encuestado: _____

Firma de investigadores: _____

Fecha: _____

Resolución N° 008430 de 1993

Normas éticas para la investigación



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

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

COMITÉ TRABAJOS DE GRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Rita Rosa Romero Salas identificado con la C.C. 22.970.301
como Representante legal o Director de la Institución o entidad Ana María Vélez de Trujillo
autorizo la realización del estudio investigativo llamado Análisis comparativo de los procesos
desarrollados en las bibliotecas de las instituciones educativas de la localidad 1 en la ciudad de
Cartagena. Así mismo, acepto participar en dicha investigación. He sido informado (a) por el
investigador acerca de los objetivos del estudio y lo que se espera del mismo.

Entiendo que los investigadores pueden detener la investigación o mi participación en cualquier
momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme del estudio en cualquier
momento.

Por el presente autorizo a los investigadores a estudiar, revisar y publicar la información obtenida
guardando el principio de CONFIDENCIALIDAD.

Firma Encuestado:

Firma de investigadores: _____

Fecha: Cartagena 21-09-2012.

Resolución N° 008430 de 1993

Normas éticas para la investigación

14.3 Visitas Institución Educativa Antonia Santos



SALA DE LECTURA



ESTANTERIAS



INVESTIGADORA CIDBA

14.4 Visitas Institución Educativa Ana María Vélez De Trujillo



INVESTIGADORA CIDBA



SALA DE CONSULTA

14.5 Entrevistas



INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIA SANTOS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANA MARÍA VÉLEZ DE TRUJILLO

14.6 Encuestas



ESTUDIANTES



DOCENTES