

**APLICACIÓN DE METODOLOGÍAS DE MARKETING EN EL DISEÑO DE  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE LA  
TECNOLOGÍA DEL DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL SENA-  
GIRARDOT**



**APLICACIÓN DE METODOLOGÍAS DE MARKETING EN EL DISEÑO DE  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE LA  
TECNOLOGÍA DEL DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL SENA-  
GIRARDOT**

**Luisa Fernanda Loza Muñetón**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA  
ARMENIA  
2017**

**APLICACIÓN DE METODOLOGÍAS DE MARKETING EN EL DISEÑO DE  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE LA  
TECNOLOGÍA DEL DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL SENA-  
GIRARDOT**

**Luisa Fernanda Loza Muñetón**

**Asesor:  
M. sc. Pablo Emilio Díaz Molina**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA  
ARMENIA  
2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien hace todo posible en mi vida, quien es responsable de todas las cosas maravillosas que haga y que pueda hacer en un futuro.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero a Dios quien me dio la posibilidad de retomar mis estudios, quien abrió las puertas en todo aspecto para realizar mi carrera profesional. A mi familia que me ha alentado y ayudado en todo lo que ha estado a su alcance.

## Hoja de Aceptación

---

---

---

---

---

---

**Director**

---

**Jurado**

## RESUMEN ANÁLITICO DEL ESTUDIO

**Título:** Aplicación de metodologías de marketing en el diseño de servicios de información en la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot.

### **Descripción:**

El objetivo de esta investigación es implementar estrategias que permitan incrementar el uso de los recursos de información de la biblioteca del Centro de la Tecnología y la Productividad Empresarial, por medio del rediseño de los servicios actuales de la biblioteca. La investigación consiste en identificar cuáles son las necesidades reales de los usuarios de la biblioteca, pero a diferencia de un estudio de usuarios convencional se indaga al usuario desde la perspectiva del marketing de servicios.

La concepción de servicios de información tradicional no abarca conceptos nuevos e innovadores, es decir la mayor parte de las bibliotecas tienen servicios tradicionales que en muchas ocasiones no están sujetos a cambios determinando las necesidades y gustos de los usuarios, en la mayoría de los casos están creados de forma que la comodidad sea para el bibliotecólogo mas no para el usuario.

La disponibilidad de la información y la administración de la misma es la responsabilidad del profesional de ciencias de la información sin embargo no se están evaluando las formas en que se consulta y se manipula la información en la actualidad, el comportamiento del usuario de información ha evolucionado, pero las bibliotecas no han iniciado el proceso de ponerse al día en esta evolución.

Finalmente por medio de servicios adaptables a las necesidades del usuario y considerando al usuario desde una perspectiva de satisfacción de sus necesidades y expectativas se pretende generar un impacto positivo en el uso de los recursos de información en los que invierte una entidad en este caso educativa para su comunidad.

**Palabras clave:**

Servicios de información, marketing de servicios de información, Rediseño de servicios, comportamiento de los usuarios, recursos de información.

**Title:** Application of marketing methodologies in the design of information services in the library of the Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot.

**Description:**

The objective of this research is to implement strategies that allow increasing the use of information resources from the Technology Center and Business Productivity library, through the redesign of the library's current services. The research consists in identifying what the real needs of the users of the library are, but unlike a conventional user study, the user is questioned from the perspective of service marketing.

The conception of traditional information services does not cover new and innovative concepts, that is, most libraries have traditional services that are often not subject to change, determining the needs and tastes of users, in most cases they are created so that the comfort is for the librarian but not for the user.

The availability of information and the administration of it is the responsibility of the information science professional, however the ways in which information is currently consulted and manipulated are not being evaluated, the information user's behavior has evolved, but libraries have not started the process of catching up on this evolution.

Finally, through services adaptable to the needs of the user and considering the user from a perspective of satisfaction of their needs and expectations, it is intended to generate a positive impact on the use of information resources in which an entity invests in this educational case our community

**Keywords:**

Information services, marketing of information services, Redesign of services, behavior of users, information resources.

## Índice de Contenidos

1. SITUACIÓN PROBLEMA _____	16
2. PLANTEAMIENTO _____	17
2.1. Descripción _____	17
2.2. Justificación _____	24
2.3. Objetivos _____	27
2.4. Sistematización _____	28
3. MARCO REFERENCIAL _____	31
3.1 Antecedentes _____	31
3.2 Marco teórico _____	42
3.4 Marco legal _____	76
4. HIPÓTESIS _____	79
4.1 Variables e indicadores _____	79
5. MARCO METODOLÓGICO _____	81
5.1 Clase de investigación _____	81
5.1.1 Tipo de investigación _____	84
5.1.3 Línea de investigación _____	85
5.2 Población _____	86
5.2.1 Muestra _____	87
5.2.2 Unidad de análisis _____	87
5.3 Técnicas de investigación _____	88
5.3.1 Observación _____	88
5.3.2 Diagnóstico de servicios de información de la biblioteca Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot. _____	89
5.3.3 Encuesta _____	89
5.4 Diseño metodológico _____	91
5.4.1 Cronograma de aplicación de actividades _____	95
5.5 análisis e interpretación de datos _____	97
5.6 Conclusiones y recomendaciones _____	130
Referencias bibliográficas _____	133
Anexos _____	136

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Criterios para la segmentación.</i>	59
<i>Tabla 2 Tabulación instructores asistencia</i>	98
<i>Tabla 3 tabulación de aprendices asistencia</i>	99
<i>Tabla 4 Tabulación de instructores frecuencia</i>	100
<i>Tabla 5 Tabulación aprendices frecuencia</i>	101
<i>Tabla 6 Tabulación de instructores horario</i>	102
<i>Tabla 7 Tabulación de aprendices horario</i>	103
<i>Tabla 8 Tabulación de instructores conocimiento de servicio</i>	104
<i>Tabla 9 Tabulación aprendices conocimiento de servicio</i>	104
<i>Tabla 10 Tabulación de instructores servicios biblioteca</i>	106
<i>Tabla 11 Tabulación aprendices servicios biblioteca</i>	107
<i>Tabla 12 Tabulación de instructores servicios que ha utilizado</i>	109
<i>Tabla 13 Tabulación de aprendices servicios que ha utilizado</i>	110
<i>Tabla 14 tabulación de instructores Listado de servicios</i>	113
<i>Tabla 15 Tabulación de aprendices Listado de servicios</i>	113
<i>Tabla 16 Tabulación instructores pertinencia</i>	115
<i>Tabla 17 Tabulación de aprendices pertinencia</i>	116
<i>Tabla 18 Tabulación instructores consulta de información</i>	117
<i>Tabla 19 Tabulación aprendices preferencia de formato</i>	118
<i>Tabla 20 Tabulación de instructores Servicios sugeridos</i>	119
<i>Tabla 21 Tabulación aprendices servicios sugeridos</i>	120

## Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1</i> <i>Árbol problema</i> .....	23
<i>Ilustración 2</i> <i>Carrión Gútez, Alejandro. Los servicios de la biblioteca pública en los albores del siglo xxi</i> .....	44
<i>Ilustración 3</i> <i>Organigrama SENA</i> .....	71
<i>Ilustración 4</i> <i>Asistencia biblioteca instructores</i> .....	98
<i>Ilustración 5</i> <i>Asistencia a la biblioteca Aprendices</i> .....	99
<i>Ilustración 6</i> <i>Frecuencia asistencia a la biblioteca: instructores</i> .....	100
<i>Ilustración 7</i> <i>Frecuencia asistencia biblioteca: aprendices</i> .....	101
<i>Ilustración 8</i> <i>Horario uso: Instructores</i> .....	102
<i>Ilustración 9</i> <i>Horario uso: aprendices</i> .....	103
<i>Ilustración 10</i> <i>Conoce que es un servicio de información: Instructores</i> .....	104
<i>Ilustración 11</i> <i>Conoce que es un servicio de información: Aprendices</i> .....	105
<i>Ilustración 12</i> <i>Que servicios conoce: Instructores</i> .....	107
<i>Ilustración 13</i> <i>Que servicios conoce: Aprendices</i> .....	108
<i>Ilustración 14</i> <i>Que servicios usa: Instructores</i> .....	110
<i>Ilustración 15</i> <i>Que servicios usa: Aprendices</i> .....	111
<i>Ilustración 16</i> <i>Conocía el listado de servicios: Instructores</i> .....	113
<i>Ilustración 17</i> <i>Conocía el listado de servicios: Aprendices</i> .....	114
<i>Ilustración 18</i> <i>Pertinencia de los servicios: Instructores</i> .....	116
<i>Ilustración 19</i> <i>Pertenencia de los servicios: Aprendices</i> .....	116
<i>Ilustración 20</i> <i>Preferencia de formato: Instructores</i> .....	118
<i>Ilustración 21</i> <i>Preferencia de formato: Aprendices</i> .....	118
<i>Ilustración 22</i> <i>servicios sugeridos: Instructores</i> .....	120
<i>Ilustración 23</i> <i>Preferencia de servicios sugeridos: Aprendices</i> .....	121

**Anexos**

<i>Anexo 1 Informe de observación</i>	136
<i>Anexo 2 Diagnostico</i>	141
<i>Anexo 3 Encuesta</i>	151
<i>Anexo 4 Reportes estadísticos recursos de información Biblioteca SENA</i>	155
<i>Anexo 5 Informe Coordinación Administrativa</i>	157
<i>Anexo 6 Formato informativo préstamo externo</i>	172
<i>Anexo 7 Carta de aceptación trabajo de investigación SENA</i>	173

## **1. SITUACIÓN PROBLEMA**

¿De qué manera el rediseño de servicios de información favorece el aumento del uso de los recursos bibliográficos, en los usuarios de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial Sena -Girardot entre los meses de julio a noviembre del 2017?

## 2. PLANTEAMIENTO

### 2.1. Descripción

Las bibliotecas del Sena son escenarios diversos que poseen una responsabilidad de alto impacto en la formación de nuevos perfiles enfocados a ser la fuerza trabajadora de Colombia, las habilidades del aprendiz dependen directamente de la formación y guía que le proporciona su instructor, que en este caso es su ejemplo para lograr obtener las destrezas técnicas para realizar su trabajo con excelencia en el ámbito laboral.

La formación para el trabajo trae consigo serias responsabilidades que recaen en los procesos de apoyo a la formación pero más directamente en el instructor. Cada labor técnica requiere de su información especializada. Para lo cual las bibliotecas del Sena se especializan y garantizan la información más pertinente para contribuir en el proceso de formación de los aprendices. De esta forma las bibliotecas del Sena cumplen la importante labor de proporcionar el apoyo investigativo a la formación de los aprendices que se encuentran en cada Centro.

La biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial cuenta con unos servicios básicos que no se encuentran encaminados directamente a las necesidades específicas de los usuarios en este

caso de los instructores y aprendices. Lo que limita el desarrollo de la unidad de información en aspecto de oportunidades de mejoras y de inversión por parte de la entidad en esta biblioteca en particular.

Actualmente la biblioteca del Sena Girardot específicamente del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial, cuenta con servicios básicos que constituyen una ayuda importante en la formación de los aprendices y una herramienta de apoyo para los instructores, pero carecen diversidad, pertinencia y muchos de ellos no se usan por los usuarios debido a su obsolescencia.

De modo tal la biblioteca de Girardot tiene un uso escaso de sus recursos de información, poca visibilidad ente sus usuarios además de que en los procesos de coordinación y administración no tiene cabida importante en los procesos directivos y de toma de decisiones en las coordinaciones y en la subdirección del Centro de formación, la causa principal es la poca participación de todos los funcionarios de la biblioteca y el posicionamiento poco estimado como importante dentro de los procesos del centro sin identificar que de la biblioteca dependen los procesos de certificación para los programas académicos que oferta el Centro de formación para alta calidad, o en otras palabras es un requerimientos que se revisan en las visitas. Uno de los ítems esenciales para que los programas se

certifiquen son los recursos bibliográficos (biblioteca) y el uso de los recursos de información es uno de los elementos a evaluar en las visitas de pares académicos, por programa de formación lo que evidencia un factor negativo para la biblioteca y para el centro.

Es por esto que procesos de posibilidad de ampliación, asignación de rubros importantes para mejorar sus colecciones, mobiliario, tecnología, personal entre otros beneficios se ven afectados de forma negativa ya que el uso de los recursos y la efectividad de los servicios de la biblioteca no permiten que la biblioteca se posicione y contribuya más efectivamente al desarrollo del Centro de formación, sino que lo hace desde un enfoque básico y a lo que se quiere llegar a es un enfoque pertinente y posicionado de acuerdo a las políticas del Sistema de Bibliotecas Sena en el Centro de formación.

La problemática inicial es que la población de usuarios de la biblioteca en su mayoría son aprendices, instructores y personal administrativos. En el primer caso los aprendices vienen de niveles socioeconómicos bajos, los cuales tienen problemáticas sociales fuertes y aunque a las formaciones técnicas y tecnólogos se les pide un grado de escolarizado en el caso técnico de noveno grado y tecnólogo bachiller, presentan falencias del sistema educativo en este caso el colegio, sobre todo en el área de competencias básicas. De igual forma otras

formaciones como las complementarias pueden tener aprendices que no tengan escolaridad lo que deja expuesto un gran índice de analfabetismo y desinterés por la parte de adquisición de conocimiento que no genere para ellos en su concepción de la vida “un ingreso económico”. En una praxis de un oficio que les genere solo su subsistencia económica sin ver más allá de la importancia de adquirir conocimiento en la misma área.

En el segundo y tercer tipo de usuarios en los que se agrupa los instructores y administrativos se evidencia la apatía por su actividad diaria en la entidad es más evidente en el personal administrativo que en este caso es el que menos interés tiene en asistir en la biblioteca, y en los instructores se ha vuelto solo un requisito para cumplir como una obligación en sus procesos formativos que tienen una repercusión directa a sus contratos y desempeño laboral. Pero no hay una pertinencia e interés específico interno de los usuarios por participar, conocer y utilizar la biblioteca y sus recursos.

Por otra parte las coordinaciones y la subdirección son conscientes que los procesos formativos requieren de una biblioteca y la certificación de programas depende de que la biblioteca cumpla con unos requisitos básicos para que el programa pase y obtenga la acreditación de alta calidad, se limitan a establecer horarios y obligar a instructores y aprendices mediante mecanismos de presión a

que usen los recursos para que la estadística incida positivamente en los programas para que cuando la visita de pares académicos llegue el programa evidencie consulta. Pero no hay un factor que genere bienestar e integración real a los usuarios a la biblioteca. A pesar de que la mejoría que ha tenido a través de los años ha posicionado la biblioteca en un nivel que antes no se podía pensar ya que ni siquiera estaba constituida.

El personal de la biblioteca, aunque está capacitado posee problemas para comunicarse con las coordinaciones y aunque ejecuta planes y proyectos se ven afectados por la descoordinación e inasistencia del personal que depende directamente de las coordinaciones académicas a los eventos planeados por la biblioteca, así como la falta de recursos para ser más eficaces en las difusiones y campañas de fomento a la lectura y a la consulta bibliográfica, otra situación que enfrentan es que en la biblioteca se prestan servicios TICS para los usuarios es decir uso de computadores que no están focalizados a consulta de bases de datos o recursos propios de la biblioteca sino que se emplean para formación y otras funciones fuera de su razón esencial lo que enfoca al usuario a otras cosas que no están en función de beneficiar la biblioteca además de que el personal vive en función de cuidar que no hurten los equipos, de prestar los equipos y controlar los horarios de préstamo, más que dedicarse a los quehaceres propios de la función bibliotecaria.

Por consiguiente se requiere mejor conocimiento de las necesidades del usuario y estudiarlos más detenidamente además de interacción con ellos para la satisfacción de necesidades. Y de contar con la colaboración de los directivos y coordinaciones en que trabajen esencialmente en lo que es propio de la biblioteca y para mejorar la calidad de sus servicios.

Para concluir la biblioteca del centro se encuentra en un grado de transición de ocupar un espacio mejor en la vida de sus usuarios es decir, llegar al punto de ofrecer servicios que atraigan al usuario y le generen bienestar, satisfacción y que eso se expanda a un nivel de recomendar el servicio a otros usuarios, está en el proceso de posicionar en sus usuarios cultura de información y necesidad del uso de la misma para sus procesos formativos.

## Árbol de problemas

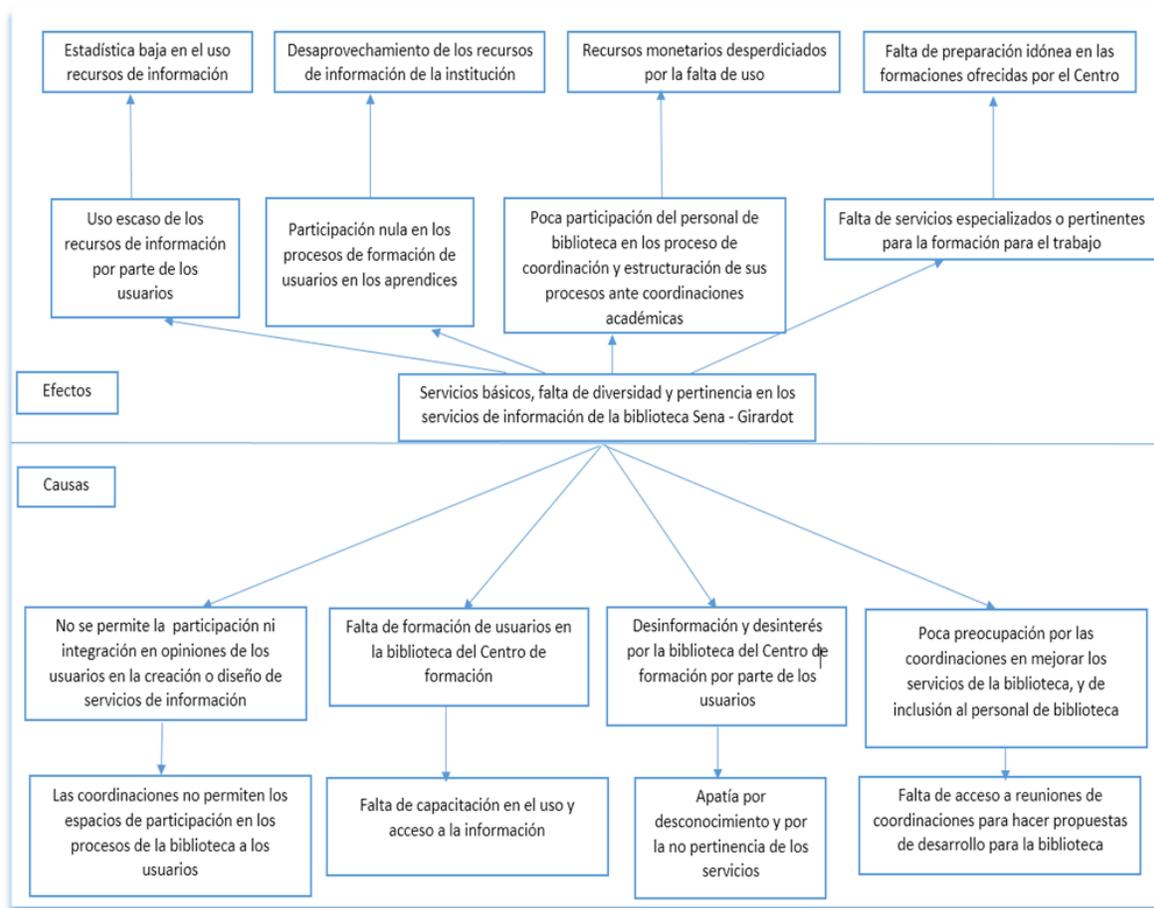


Ilustración 1 Árbol problema  
Fuente elaboración propia

## 2.2. Justificación

Las bibliotecas del Sena son escenarios donde converge diversidad de usuarios los cuales tienen unas características psicosociales y económicas especiales ya que la formación del Sena está orientada a estratificaciones sociales que conforman los estratos 1, 2 y 3. En el Sena la enseñanza que se imparte es distinta a la que dan las instituciones universitarias o tecnológicas ya que la formación del Sena es para el trabajo y constituye en el aprendiz desarrollar aptitudes y actitudes que los ayuden a desempeñarse como fuerza trabajadora en el país por medio de diferentes técnicas pedagógicas que están orientadas a la práctica y la teoría de una labor específica que les permita vincularse de inmediato al mercado laboral.

En el Sena es importante contar con servicios de información pertinentes que contribuyan al desarrollo de los aprendices de una forma teórica y práctica, y donde encuentren un acompañamiento para sus procesos de formación y de investigación ya que desde el Sena también se plantea una labor investigativa fuerte para los sectores económicos diseñando y proporcionando nuevas formas de desarrollo empresarial, industrial y tecnológico, es por esto que el desarrollo de ser servicios de información especializados y fundamentados en el conocimiento de las necesidades de los usuarios –clientes se hace fundamental en la conformación de servicios de calidad y pertinencia.

La biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la productividad empresarial es una biblioteca que atraviesa un momento coyuntural en su desarrollo y posicionamiento el uso de los recursos de información es un indicador indispensable en los procesos de asignación presupuestal, adecuaciones, ampliación, desarrollo de colecciones en general todo el conjunto de aspectos que se tienen en cuenta para mejorar la biblioteca de su estado actual, que no es negativo pero que puede mejorarse con el fin de alcanzar nuevas metas en cuanto al desarrollo administrativo se trata.

Es por esto que se buscan estrategias que permitan su incursión en la actualización de su modelo de prestación de servicios, a pesar de que presta servicio a una comunidad de usuarios que está localizado en una ciudad pequeña, se desarrolla dentro de una institución de gran impacto en Colombia como es el SENA. La responsabilidad en la formación de la fuerza laboral de Colombia debe contar con un complemento idóneo para su preparación y con unos recursos que potencialicen sus conocimientos técnicos y también integrales como seres humanos.

La Ciudad de Girardot, carece de un buen nivel en educación tanto en los niveles básicos como en los universitarios. En general la población no tiene hábitos de lectura arraigados, no cuenta con cultura de asistir a la biblioteca. Además de que la ciudad solo cuenta con una biblioteca pública a cargo del Banco

de la Republica. En la cual se debe pagar una membresía para el acceso algunos servicios lo cual obstaculiza que las personas puedan acceder a la información sobre todo las personas de escasos recursos.

De forma tal que establecer servicios de información pertinentes en la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial contribuye al desarrollo de la Ciudad de Girardot, en formar personas con habilidades ciudadanas y personales que contribuyan al desarrollo de su formación profesional futura y que su impacto en el país está lleno de cultura y conocimiento.

## **2.3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar a partir del rediseño de los servicios de información de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial Sena –Girardot el incremento del uso de los recursos de información en los meses de junio a noviembre del 2017.

### **Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico al portafolio de servicios actuales de la biblioteca Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial Sena –Girardot.

Analizar la percepción de los usuarios frente a la pertinencia y funcionalidad de los servicios de información de la biblioteca a través de la aplicación de una encuesta a un grupo 30 de instructores, 30 aprendices. Para un total de 60 usuarios.

Rediseñar servicios de información que contribuyan al incremento de uso de los recursos de información aplicando técnicas orientadas al mercadeo e innovación con el fin generar empatía y satisfacción de expectativas frente a los servicios que ofrece la biblioteca.

Posicionar la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial Sena –Girardot con servicios pertinentes e innovadores.

#### **2.4. Sistematización**

Las necesidades de los usuarios o clientes de información cambian velozmente a la par de las demandas de su entorno. La posibilidad de analizar todos esos factores facilita a las unidades de información crear servicios que satisfagan esas necesidades puntuales y específicos que faciliten el acceso a información pertinente al usuario, para ello es necesario establecer y realizar una serie de preguntas que permitan establecer que orientaciones tiene a biblioteca a la hora de plantear un servicio y ofrecer sus recursos de información, verificando que tan efectivo es a la hora de realizar marketing de servicios en la biblioteca del Centro de formación.

A través de las cuales se podrá conocer o indagar más sobre los aspectos de control y planeación de la biblioteca.

- ¿Cuáles son las características de los servicios de información actuales de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial?

- ¿Son efectivos con su comunidad de usuarios sus servicios de información?
- ¿Qué limitantes tienen los funcionarios de la biblioteca a la hora de prestar un servicio de información?
- ¿Qué limitantes existen en la fidelización del usuario al tener en cuenta que los aprendices del Sena, no permanecen más de 2 años dentro de la institución o muchos hacen cursos cortos?
- ¿Qué incidencia tiene el involucrar al usuario a la hora de crear un servicio de información?
- ¿Cuáles son los factores del entorno (medio ambiente institución) que la biblioteca toma en cuenta para sus procesos de planeación y de uso de sus recursos?
- ¿De qué modo el rediseño de los servicios de información puede contribuir al incremento de uso de los recursos de información?
- ¿Cuáles son las formas de participación actuales de los usuarios en los procesos de la biblioteca?
- ¿Los bibliotecólogos crean servicios de información en base a la necesidades de sus usuarios o partir solo de la parte técnica de su quehacer?
- ¿Qué efecto puede dar a conocer los indicadores estadísticos de uso de recursos de información a los directivos y usuarios con el fin de plantear estrategias para mejorarlos?

- ¿En comparación a otras unidades de información que hace especiales o diferentes los servicios de información de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial?

### 3. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

Por medio del análisis de las siguientes investigaciones y artículos se indaga en la evolución de los servicios de información de las bibliotecas con el fin de establecer que estudios previos existen en el diseño de servicios, innovación, estrategias para incremento de acceso a recursos de información, mejora de experiencia del usuario, técnicas y metodologías en mercadotecnia y marketing que permitan examinar el comportamiento del usuario para satisfacción y mejora de su experiencia en la biblioteca.

Generalmente las bibliotecas tienen instrumentos con los cuales se puede medir y evaluar el uso y acceso a los recursos de información, también por medio de los estudios de usuarios es posible tener una visión de las necesidades del usuario, pero estas en cierto modo siguen siendo herramientas técnicas que si proporcionan información a la biblioteca, pero muchas veces no se hace nada con esta información. Las estrategias a aplicar siempre se enfocan a la compra de más material bibliográfico o a la adquisición de más bases de datos, si bien el conocimiento se va actualizando periódicamente, muchos de los recursos actuales no se usan. El fin es conocer por que el usuario no está interesado en usar los servicios actuales, por que pierde el interés una vez que ya paso la semana de

novedades donde se traen los libros nuevos. Que pasa más allá de la apatía frente a la biblioteca y sus servicios.

El análisis del usuario y su entorno, el conocer verdaderamente sus necesidades e inclinaciones pueden dar un contexto idóneo para que el profesional en bibliotecología o el bibliotecario, pueda establecer servicios de información pertinentes que mejoren la experiencia del usuario y a su vez los recursos de información sean aprovechados al máximo.

Es importante conocer no solo desde un punto de vista de la bibliotecología ¿qué es un servicio? También analizar desde un punto de vista del mercadeo con el fin de lograr indagar de una forma profunda las necesidades del usuario, por ello es importante conocer que teorías y metodologías se han aplicado en otras bibliotecas que han sido exitosas que combinadas con otras disciplinas, generan un impacto positivo en el desarrollo del quehacer bibliotecario.

Ramírez (2008) desarrollo un artículo donde explica la evolución de los servicios de información y desde un punto de vista integral permite analizar los elementos con los cuales debe contar un buen servicio nacido y planteado desde la biblioteca. Fundamenta en los aspectos teóricos con los que debe contar un buen servicio de información.

De tal forma que realiza un análisis de su evolución y su vez su forma de evaluación todo esto lo relaciona con el recurso humano que trabaja en la biblioteca, teniendo en cuenta la visión y necesidades de los usuarios estableciendo que el cambio es constante en los usuarios por ende el servicio también debe ser cambiante y evolutivo.

Se define en primer momento el servicio desde un ámbito general con el fin de contextualizar al lector en el ámbito de la lectura. Rojas (2001) define al servicio como “actividades, beneficios que una parte ofrece a otra. Su fin es satisfacer una necesidad. En esencia son intangibles, pero su producción puede estar ligada a un bien o producto físico, el que a su vez puede generar un servicio”

Se puede de igual forma ver que Gualier (2001) define que “son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de los consumidores”

Se plantea un análisis claro que especifica que todo servicio se encuentra encaminado a satisfacer una necesidad de un usuario/cliente, y que esto se logra a través de actividades que no es algo tangible, son operaciones que están determinadas para la satisfacción. Puede relacionarse con un producto físico o

con un bien específico pero la constante siempre será la satisfacción, se establece que si hay usuarios satisfechos habrá una utilización recurrente del servicio.

Tomando como punto de partida las definiciones anteriores se puede especificar que en la biblioteca se integran todas estas actividades y procesos ya que estas se desarrollan en la unidad de información, o en cualquier institución que se dedique a proporcionar información está directamente relacionada con el servir.

Para esto se enuncian unas características claves que se deben tener en cuenta a la hora establecer la dirección que quiere que tome la unidad de información. Como lo enuncia Ramirez (2008).

- “Hacer que la satisfacción del usuario sea el enfoque principal de la institución o sistema informativo.
- Supervisar las necesidades, deseos y actitudes de los usuarios.
- Que todos los participantes en el servicio informativo comprendan exactamente a los usuarios y sus necesidades.

- Que los proveedores del servicio estén preocupados por ofrecer un servicio de calidad y que sepan cómo y por qué ofrecen sus servicios.
- Establecer normas altamente medibles de servicio de calidad.”

La satisfacción puede verificarse con el grado de simpatía que tiene el usuario con el servicio si es o no receptivo, si corresponde o no a sus expectativas o por otro lado superarlas. Esta satisfacción determina el grado de éxito del funcionamiento de las organizaciones en general y aplica perfectamente a las unidades de información que por naturaleza son prestadoras de servicio.

Por otro lado la satisfacción puede evaluarse, y con estos resultados generalmente las organizaciones mejoran los niveles de calidad de sus servicios, además de conocer a fondo a sus usuarios y determinar las necesidades exactas que tienen a la hora de solicitar un servicio.

La posibilidad de evaluar y mantener al usuario satisfecho proporcionara la seguridad de que los recursos de información serán utilizados apropiadamente. De la misma forma dentro de la investigación Mercadotecnia, servicios y usuarios de información: reflexiones para bibliotecas plantea la relación entre el mercadeo y los servicios de información que aparentemente no tienen una relación muy

intrínseca, sin embargo es una combinación esencial para realizar procesos de innovación y de dar a conocer los servicios de información de forma efectiva.

Es importante aclarar que toda biblioteca debe ser eficiente en varios ámbitos en un sentido organizacional y administrativo, cuenta con una parte financiera y de inversión que se va mejorando a la par de que tanto éxito tiene la biblioteca en un ámbito medible a partir de las estadísticas y de percepción de los usuarios de los servicios de la unidad de información.

De este modo como asegura Sen (2006) a finales de 1980 empezó el proceso de integración de la mercadotecnia en como método que traería beneficios a las bibliotecas ya para el final de 1990 se establece que la opción más estratégica de las bibliotecas se plantea desde el cliente/usuario. De esa manera se puede interpretar de la lectura que cada vez que hay un proceso evolutivo el usuario/cliente se vuelve más exigente frente a los servicios que presta la biblioteca.

Es importante aclarar que se pretende asegurar la supervivencia de las bibliotecas, así su transición y cambios deban ser consecuentes con la evolución de la sociedad en sí misma, tratando de suplir las exigencias de su entorno. Para lo cual Ewers y Austen (2006) establece una estructura operacional desde el punto de mercadotécnica de acuerdo a los principios de la gestión de las bibliotecas.

Donde establece como punto focal el cliente de todas las metas de la organización en este caso la biblioteca. Para lo cual subyacen 4 elementos de orientación del mercado:

1. Orientación hacia el cliente: satisfacer los deseos y necesidades del cliente.
2. Investigación del mercado de forma continua: Conocer su cliente, sus necesidades y comportamientos informativos.
3. Integración de todas las actividades o sistemas: Desde el gerente hasta el personal de primera línea, todos deben compartir información relevante.
4. Gestión de la relación de clientes: Un cliente fiel es propaganda para otros y el fin es que recomienden el servicio.

Por otro lado la mercadotecnia para las organizaciones con fines lucrativos, se ha convertido en una necesidad al generar métodos más persuasivos para atraer a los clientes a usar los servicios y productos. Ya no basta la competencia en si misma con la calidad del producto o servicio sino que adicional a esto se debe agregar los métodos persuasivos para atraer a los usuarios.

Por consiguiente una de las teorías más fuertes en mercadeo la tiene Kotler (2000) que afirmaba que una empresa gana más dinero satisfaciendo mejor las

necesidades de los clientes de como lo hace la competencia. La importancia de todas las teorías de mercadeo en bibliotecas, es que estos métodos, técnicas, instrumentos y herramientas se pueden aplicar al mercado activo de la biblioteca si se hace con inteligencia aplicando la creatividad y la innovación.

Por otra parte no se puede ignorar que un proceso de mercadotecnia debe aplicarse de forma específica y debe contar con principios para que funcione de manera apropiada y ser adaptados la necesidad de la organización en este caso la biblioteca. Para lo cual lo mejor es optar por la planificación, organización y control de las actividades relacionadas con la satisfacción de los clientes.

De la misma forma se analiza en el trabajo de García Gomez. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (y II). (2001) enfatiza sobre la interacción en la planificación de un nuevo servicio, especifica que esto supone una evolución para la institución que lo plantea y que lo hace con el fin de cambiar y renovarse. La principal recomendación es la correcta planificación del servicio este debe ser estudiado y puesto en marcha en prueba y error para perfeccionarse. Con el poner en marcha se va especificando todos aquellos valores y situaciones que no se tenían previstos dentro del alcance y planificación que pueden llevar a la decepción y a la no continuación de la ejecución del proyecto.

Para planear un servicio nuevo en la biblioteca en el caso de este proyecto se tomaron las siguientes pautas:

1. Redacción y presentación de un proyecto a las autoridades o directivas con su respectiva autorización.
2. Situación física y de recursos de la biblioteca.
3. Análisis de la comunidad.
4. Análisis de los servicios ya existentes.
5. Elaboración del diseño del servicio a mejorar.
6. Elaboración del diseño del servicio a crear.
7. Puesta en marcha, pruebas piloto.
8. Promoción y difusión.
9. Control estadístico.
10. Evaluación y retroalimentación.

Es importante que la biblioteca se considere una institución que dinamice y mejore la calidad de vida de su entorno, si bien está planteada en una institución debe cumplir con una labor de integración en la comunidad donde se desarrolla. Así mismo como la afluencia de usuarios es diversa, la capacidad de adquisición

de la biblioteca de nuevos recursos de información es de una importancia esencial, para ofrecer servicios de calidad y novedosos, porque más allá de hacer publicidad debe tener un valor novedoso también el producto o servicio que se va a ofrecer. Esto que quiere decir; que si se ofrece un producto o servicio debe ser interesante o novedoso para al usuario, al menos tener una variación en la cual el usuario/ cliente encuentre aunque sea algo de lo que estaba dentro de sus expectativas, porque si de manera sistemática se ofrece una publicidad y difusión de un servicio que es igual con productos viejos el impacto será doblemente negativo para el usuario, pues se le está ofreciendo algo que ya sabía que existía y que en realidad no estaba en su campo de interés.

El ideal planteado en la mercadotecnia, servicios y usuarios de información: una reflexión para las bibliotecas, es volcar la biblioteca a una revisión organizacional y aplicar los fundamentos del marketing no a clientes sino a usuarios, estableciendo la mercadotecnia dentro de las practicas diarias del quehacer de la biblioteca. Yorke (1984) establece que “una organización orientada para el mercado está constantemente adecuando sus recursos a las necesidades del mercado, para alcanzar los objetivos corporativos” pero que retoman fuerza en las metodologías de Kotler donde establece los conceptos más importantes para aplicar en las bibliotecas relacionados con la mercadotecnia que son: segmentación, objetivo/foco, posicionamiento, necesidades, deseos, demanda, oferta, marcas, competición y concurrencia, valor y satisfacción.

Por otro lado en el artículo el diagrama o blueprint del servicio: Herramienta de diseño y control en la prestación de servicios intangibles se puede identificar la planificación estratégica como eje principal a la hora de diseñar servicios que impacten positivamente, además de dar claridad de que el servicio es algo intangible, por lo cual su planeación ha de tener en cuenta factores más allá de factores netamente controlables como se puede evidenciar en la elaboración de un proceso y producto.

Es por esto que por medio de la planificación estratégica se disminuye el margen de error cuando se atiende al cliente final. De tal forma que realizando un mapeo previo del servicio se pueden cohesionar todas las ideas y lo que constituye el servicio de forma eficiente, para tener un resultado final que resulte en satisfacción del usuario y cumplimiento de expectativas. Es por esto que la improvisación no permite la precisión a la hora de un servicio eficiente.

## 3.2 Marco teórico

### Que es un servicio de información

La palabra servicio proviene del latín *servitum* y el Diccionario de la Real Academia la define como “organización y personal destinados a cuidar los intereses o satisfacer necesidades del público, o de alguna entidad oficial o privada, o bien la función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal”<sup>1</sup>

Por otra parte si se hace un análisis en el servicio se concluye que el interés principal es satisfacer las necesidades de un cliente usuario, por medio de actividades o procesos intangibles que pueden estar ligados a un producto, el servicio puede medirse por medio de la simpatía y si el proceso u actividad realizada cumple con sus expectativas en cuanto la solucionar su necesidad en el caso de las bibliotecas, su necesidad de información.

Las bibliotecas son lugares de convergencia y generadoras de conocimiento su papel es fundamental para los procesos de investigación y desarrollo, a medida que va cambiando la sociedad también la biblioteca evoluciona y cambia, lo cual

---

<sup>1</sup> Academia Española (Madrid, España). Diccionario de la lengua. 23 ed. disponible en: <http://buscon.rae.es>. España: RAE, 2002. [Consultado el 06 de septiembre de 2017].

genera un impacto entre la biblioteca tradicional y la actual. Es por esto que los servicios tradicionales están expuestos a los factores de cambio y evolución sociales y del entorno actual para lo cual es fundamental comprender la evolución de los servicios de información.

Generación e intercambio de información

Tecnología

Consultoría

Educación (alfabetización organizacional)

Investigación

Desarrollo

Planificación

Servicios culturales – Actividades intelectuales

### **Concepto y evolución de la biblioteca y sus servicios**

Según el manual de las bibliotecas de Carrión Gútiez, la evolución de las bibliotecas se enmarca principalmente en el cambio de las tecnologías de información y comunicación que proporcionan nuevas formas de acceder al conocimiento, la biblioteca tradicional ofrecía servicios de consulta en formatos netamente impresos. Para lo cual variar los servicios precisaba de limitaciones dado a la poca diversidad de formatos y nuevos recursos. Además de la

portabilidad limitada que tenía un recurso de información ya que estaba netamente localizado en la unidad de información y solo era posible localizarlo ahí.

### Tipología de las bibliotecas según el grado de implantación de las TICS

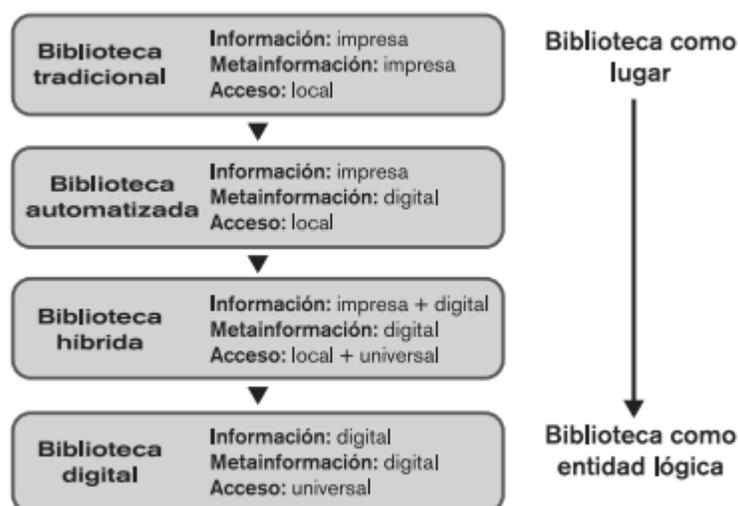


Ilustración 2 Carrión Gútiérrez, Alejandro. Los servicios de la biblioteca pública en los albores del siglo xxi

Las bibliotecas del Sena se caracterizan por tener una característica híbrida según el modelo de tipología de las bibliotecas, ya que tiene acceso a recursos de la forma en que se enuncia en el modelo. Lo cual enfatiza en la versatilidad de contar con diferentes recursos de información y la forma en cómo pueden acceder a ellos.

Se plantea o se propone a la luz de la evolución de las tecnologías de información el aprovechamiento de la evolución de las tecnologías de información desde un punto de vista de aprovechar los recursos que brinda la tecnología, mas no como enemiga de la biblioteca o como punto de convergencia para la desaparición de las bibliotecas tradicionales.

Es decir la biblioteca tiene como objetivo principal prestar servicios pero debe reflexionar de qué manera los presta si está apuntando a la luz de utilizar a su favor las nuevas tecnologías de información o si se está sumergiendo en quedarse relegada en la biblioteca tradicional. Cualquiera que sea el caso el desempeño de la biblioteca debe estar encaminado al desarrollo que tiene la sociedad y debe cuestionarse en lo siguiente de acuerdo a los planteamientos enunciados por do Amaral (2015).

1. ¿Los usuarios están satisfechos con los servicios ofrecidos por las bibliotecas, o están siendo repetidos los mismos errores de los servicios informativos en el ambiente convencional?
2. ¿Los profesionales están atentos a su propia actualización para que las bibliotecas ofrezcan en el ambiente Internet web servicios que atiendan la actual demanda informativa de sus usuarios?

Efectivamente el desarrollo de una biblioteca debe instaurar esos procesos de reflexión en la mercadotecnia de sus servicios analizando las transformaciones tecnológicas y sociales que se presentan los servicios de información de la biblioteca.

En general no se reporta discusión y mucha información que reporte los cambios que deben enfrentar las bibliotecas para estar al corriente con los cambios globales que se están estableciendo. La literatura se limita a establecer procesos técnicos propios de las bibliotecas, no se investiga a profundidad otras áreas que puedan contribuir a la mejora de los procesos bibliotecarios aplicando conocimientos de otras áreas, además de investigar más de cerca las necesidades del usuario.

Es evidente que las bibliotecas se ven sometidas a cambios la creciente demanda de servicios va en incremento pero la biblioteca está siendo incapaz de recrearse y renacer con estas nuevas necesidades ya que muchas están arraigadas a las tradiciones y procesos técnicos que están directamente diseñados para mejorar la vida del bibliotecario pero no del usuario de la biblioteca.

## **Evolución e innovación en las bibliotecas**

La responsabilidad de la biblioteca según Sæteren (2005) es promover el conocimiento, la educación y las actividades culturales proporcionando el acceso a la información, los grandes cambios y desarrollos son necesarios y las bibliotecas son los escenarios más expuestos a transformarse y renovarse, dada la naturaleza de su misión, la biblioteca está al servicio de la sociedad por ende está dispuesta a sus cambios y demandas. Directamente se relaciona con su evolución y necesita nutrirse de la capacidad evolutiva del ser humano, las nuevas demandas de los usuarios y sus comportamientos establecen los nuevos parámetros del nacimiento de nuevas tendencias de bibliotecas.

Actualmente es importante abordar los desafíos que actualmente la biblioteca debe afrontar que son los cambios a los distintos soportes, las tecnologías de información, las disposiciones legales que regulan la propiedad intelectual y las nuevas formas de difusión, nuevos métodos de estudios y de trabajo de los sistemas educativos, adicional a esto lo más difícil de abordar en todos los lugares que son los retos que implica el analfabetismo en el uso de los recursos de información nuevos para lo cual nace la tendencia de alfabetización informacional.

Es por esto que las bibliotecas como primer sentido y orden en su proceder como organización debe tener como estrategia principal la innovación y el cambio en todos sus procesos y servicios de forma global para poder afrontar los desafíos que plantea su entorno con creatividad sobre todo en las situaciones extremas o difíciles. Para lo cual también se debe plantear la capacitación activa del personal que participa en la biblioteca.

### **Diseño e innovación de servicios información**

En la actualidad en Colombia se ha iniciado un proceso de innovación y desarrollo por tal motivo se han creado varias oficinas de fomento a la innovación, se considera a la innovación como un factor clave en el éxito de una organización (Faehrich, Meyer, & Strehl, 2011)

Una empresa que no introduce nuevos productos esta encadenada a no tener mucho éxito. Por otra parte los servicios toman una importancia considerable como lo enfatiza (Suárez-Barraza, Smith, & Dahlgaard-Park, 2012) Los servicios representan más de la mitad de la economía de los países desarrollados, por encima de los productos y las tecnologías. Se caracterizan por un gran crecimiento, productividad e incluso innovación.

Por otra parte es importante establecer un servicio es “proceso que consiste en una serie de actividades en las que diferentes tipos de recursos son utilizados en la interacción directa con el cliente, para encontrar una solución al problema planteado por este” (Gronroos 2000, p. 48) se parte del punto de servicio orientado a la innovación ya que en muchas ocasiones un producto viene encadenado a un servicio es decir también hay relaciones simbióticas entre cada uno.

Por consiguiente podemos decir que la innovación y el mejoramiento adecuado son críticos en el servicio, es decir, la creación de valor depende de la eficacia y la capacidad de escalar los sistemas de servicios efectivamente. La empresa debe reconocer a sus empleados y clientes como valiosos recursos operantes e invertir en el desarrollo de ambos (Maglio & Spohrer, 2008; Vargo & Lusch, 2008).

Sin embargo este concepto no es valorado y aplicado a muchos servicios por eso de continuo se pueden evidenciar clientes decepcionados y una cadena de quejas y reclamos interminables, si bien no se puede diseñar un servicio de información focalizado a cada usuario por lo menos se deben segmentar bien sus necesidades, agruparlas y entenderlas con el fin de apuntar lo máximo posible a satisfacerlas y para ello se requieren varias cosas creatividad, innovación, conocimiento del mercado, además de otros conocimientos que en un conjunto contribuirán al proceso de mejora del servicio.

Peter Drucker (1985) indica que la innovación es una herramienta propia de los empresarios innovadores: es vital establecer que ese cambio del recurso de enfatiza en la producción de nuevas riquezas.

Es importante aclarar que cuando se habla de innovar o se propone la innovación a una empresa, dependencia o a un servicio, no se trata de comprar bienes de última tecnología y más cuando se determina o se propone la innovación para una biblioteca el pensamiento instantáneo es la automatización y la inversión tecnológica pero no solo puede apuntar a eso de hecho su espectro es mucho más amplio y aplica a varios factores en la biblioteca.

Si bien a través de la tecnología la biblioteca ha cambiado de una forma evidente, y que a partir del siglo xx la estructura de la biblioteca cambio de ser solo un templo de silencio a ser un centro más dinámico, donde converge la información y se distribuye de forma ordenada y con estructura. De allí nacen los nuevos servicios las nuevas oportunidades, de todo ese cambio tecnológico, de las personas de los mismos bibliotecarios. Esa es la esencia de la innovación el tratar de llegar a esos nuevos escenarios y no quedarse en lo que antes funcionaba así y por ello no puede modificarse.

La biblioteca ahora se puede ver como un centro universal de informaciones que convergen, el flujo de información es abrumador y la forma de administrarlo y distribuirlo debe ir acorde a las necesidades de los nuevos usuarios, pero sin dejar

rezagados a muchos otros que también necesitan información pero que no se adaptan a los nuevos conceptos tecnológicos, se debe conservar una línea de adaptación y también de capacitación a los usuarios. De lo cual si se evidencia ya nació un servicio nuevo que sería el de capacitar a las personas que no saben cómo utilizar los servicios de información digitales.

A partir de este tipo de análisis esenciales se puede empezar con la creación de ideas y la participación de todos los que convergen en la biblioteca. De cómo acceder a ese flujo de información y el bibliotecario de como entregar la información de forma más dinámica. En este punto se pretende ofrecer una biblioteca más hospitalaria más cercana a su usuario y dinámica en el movimiento y cambio que proviene de afuera sin perder sus fundamentos esenciales.

La innovación no solo puede llegar a la biblioteca al inventar nuevos servicios y productos e impactar por esto positivamente únicamente, la innovación también es las buenas practicas, la diversificación de estándares, la sensibilización a las reglas y parámetros establecidos dentro de la biblioteca, la forma en que se aborda al usuario, se puede contar con buenas herramientas y una biblioteca automatizada y bellísima pero si el personal que la atiende es fatal, de seguro será un total fracaso. Se puede ver y preguntar en otras bibliotecas que funciona y que no funciona. Establecer relaciones con personas de otras disciplinas que den su punto de vista en los procesos que ya están establecidos y revisar cómo se construyen los servicios si son para el usuario o para facilitarle la vida únicamente

al bibliotecólogo teniendo a un usuario enredado que no sabe cómo abordar un servicio por qué se siente incapaz o estresado a tal punto que prefiere abstenerse de usar la biblioteca.

El primer pensamiento que asalta a quien desea innovar en la biblioteca es “ya todo está inventado” que cosas nuevas puedo ofrecer, si bien se parte de la premisa de que todos los servicios que se pueden prestar ya tienen límite. Generalmente los usuarios de las bibliotecas muchas veces no esperan nuevos servicios sino que por el contrario se mejoren los ya existentes, es decir que si se toma una copa de helado básica si se le ponen chispas y una cereza, quedara mucho mejor y más acorde a las expectativas del usuario.

Por otro lado como determinar si es chispas y no chocolate lo que le debo poner. En eso entra el mercadeo y aborda por medio de la segmentación las preferencias del cliente o usuario en el caso de las bibliotecas.

Es claro que cuando los servicios que se ofrecen no son suficientes o no gustan, el cliente determinadamente acudirá a otro medio para satisfacer sus necesidades en este caso ¿A dónde están yendo los usuarios de las bibliotecas cuando sus servicios no son lo que esperan? Es de continuo escuchar las quejas de los profesionales en ciencias de la información es que ya no consultan igual, es que ya no les gustan los libros físicos, los obligan a ir a la biblioteca, o la mejor de todas las situaciones para usar las bibliotecas me castigaron y me enviaron a la

bibliotecas. En muchas culturas latinoamericanas las bibliotecas la biblioteca tiene una mala imagen, la lectura es un castigo para los niños y entre otras cosas la persona que se encarga de la biblioteca o es una persona rara o produce mucho miedo.

Todas estas cosas hacen parte de la forma en cómo se vende la biblioteca de la índole que sea, hay muchos paradigmas que vencer en los cuales una herramienta que puede ayudar es mercadear y cambiar la percepción de los usuarios acerca de la biblioteca.

### **Marketing / Mercadeo en los servicios de información**

La información es un fundamento esencial en las organizaciones y en orden mundial. En esencia es un activo y un recurso vital para el funcionamiento de las organizaciones, los centros donde se preserva y se distribuye y se consume información tienen hoy en día un reto grande para el logro de sus objetivos. El reto consiste en adoptar políticas de marketing, a fin de no solo optimizar el uso de un recurso no solo desde un punto de vista estadístico sino apuntando a agradar al usuario cliente mientras toma un servicio de información.

Por otra parte proporcionar servicios de calidad a los clientes va directamente unido a los procesos de mercadeo de los productos de información, no es posible ofrecer un servicio que está mal estructurado mal planeado, esto va a generar desde un punto de vista de mercadeo mala percepción de la entidad prestadora del servicio para lo cual los clientes no querrán volver a tomar servicios.

La pregunta es cualquier entidad está en la capacidad de brindar calidad en sus servicios, como se llega a la calidad está relacionada directamente relacionada al mercadeo y al proceso de estudio de usuarios. Se habla de calidad cuando se pueden cumplir los objetivos estratégicos de la institución. Cuando un producto es de calidad se entiende que cumple con unas especificaciones concretas que satisfacen las necesidades de los usuarios. Es indispensable establecer que para realizar mercadeo es necesario contar un producto de calidad y que cuente con las condiciones básicas para satisfacer a un usuario cliente.

El marketing como proceso, implica la identificación, previsión y satisfacción de las necesidades del cliente de modo que resulte rentable (la rentabilidad viene dada por la adecuación de los resultados a los objetivos establecidos), El marketing es pues un proceso de ajuste, una estrategia para unir productos y consumidores, cuyos elementos son:

- Identificación de las necesidades del cliente
- Satisfacción de las necesidades del cliente

- Rentabilización

La propuesta de utilizar marketing en servicios de información ha sido una corriente de interés para las bibliotecas, sean de índole público o privado. Es una propuesta que ha bridado a las bibliotecas que lo aplican, rentabilidad, innovación, competitividad y eficiencia en servicio. Esta gestión incide en la relación entre prestador del servicio y cliente, genera conocimiento del entorno e incentiva al usuario cliente a consumir el producto. Todo esto dinamiza la gestión de la biblioteca y permite la producción de nuevas ideas que por lo general resultan ser de un impacto importante para la organización.

En general el objetivo principal del marketing aplicado a bibliotecas trata de cuidar al cliente, fidelizarlo con el fin de lograr que invite a otros a utilizar la biblioteca y sus servicios, brindar un valor agregado y establecer líneas de participación en los procesos de biblioteca. La función del marketing es cautivar al usuario con los mismos elementos que corresponden a la biblioteca pero mejorando muchas veces únicamente su forma de presentación o simplemente con la correcta difusión del servicio.

El marketing es un proceso de apertura que constituye una vía a la comunicación y a la interacción brindando herramientas para que los servicios de información operen de forma correcta brindando beneficios a la entidad en este caso la biblioteca. Utilizar esta herramienta no es de uso esporádico, ni accidentar

y sin planearse. Requiere una organización, periodicidad y constancia. Se debe tener claro que la participación de todos los miembros del entorno que va a participar en los procesos de marketing debe estar inmersos y dispuestos a intervenir cumplida y objetivamente en los procesos de mejora, de diagnóstico, identificación de necesidades y aplicación de pruebas y por último la puesta en marcha del proyecto.

Para esto es importante establecer un plan de marketing que desarrolle unas actividades específicas que faciliten la tarea que se debe desarrollar en la biblioteca para tener éxito. (Ramírez Vázquez, 2008).

1. Análisis o estudio de los puntos fuertes y débiles, de las oportunidades y las amenazas de los servicios, productos, personal, medios, entorno, etc.
2. Determinación de los objetivos.
3. Determinación de estrategias concretas (*marketing estratégico* = filosofía).
4. Determinación de tácticas (*marketing táctico* = técnicas concretas).
5. Evaluación y control.

Además de aplicar el plan se debe establecer entre los trabajadores de la biblioteca el interés por el buen servicio, demarcar una política de servicio clara, capacitación al personal que ingresa nuevo como al antiguo, con el fin de mantener frescas las practicas que permitan al usuario sentirse cómodo utilizando los servicios de la biblioteca.

Tener presentes las opiniones de los usuarios tanto en mejoras como en quejas también es un indicador importante para los servicios de información por lo general lo que se tiene por servicio en la biblioteca se determina como algo impositivo, determinado y plano. Se ofrece lo que hay y con eso debe ser suficiente para el usuario. Sin embargo esa percepción debe cambiar entre la comunidad de gestores de la información si quieren permanecer y prestar un servicio con relevancia en medio de la sociedad.

### **Segmentación de mercados**

En la actualidad con la intensificación comercial y la creciente competitividad los mercados se hacen más diversos y complejos los avances tecnológicos y la creciente diversidad de culturas, subculturas, clases sociales y estilos de vida, proporcionan una riqueza estructural en los estilos de mercado. Apuntar a la satisfacción de los usuarios clientes con un solo producto o servicio es una labor imposible para lo cual nace la segmentación que proporciona la división de todos esos grupos en sus gustos y características.

El concepto fue abordado por primera vez por Smith donde enfatiza que un mercado grande heterogéneo se caracteriza por dividirse en grupos más pequeños que son homogéneos, para lo cual la segmentación reúne grupos de

personas con gustos o características similares con el fin de conocer más a fondo sus necesidades y características para la creación de un producto o servicio.

La segmentación del mercado, la elección de mercado y posicionamiento del producto son condiciones indispensables para el desarrollo de una exitosa estrategia de marketing, porque de esa manera, la organización centra sus esfuerzos en los clientes o potenciales. En la misma línea, necesario segmentar, porque los mercados son heterogéneos, compuestos por diferentes personas con diferentes deseos y expectativas.

Para realizar la segmentación de mercado es necesario contar con un proceso de investigación que permita desarrollar el proceso y desarrollarlo por etapas, es importante mencionar que no existe una sola forma de segmentar sino que hay varias formas de hacerlo, el investigador debe crear la forma de hacerlo que más pertenencia tenga con la organización.

Los principales criterios para la segmentación son:

**Tabla 1. Criterios para la segmentación.**

Geográfica	El mercado es dividido en unidades geográficas, como país, estados, ciudades, barrios, clima, relieve, etc.
Demográfica	Los consumidores son clasificados llevando en consideración variables como: edad, sexo, grado de instrucción, ingresos, estado civil, religión, profesión, etc.
Psicográfica	El consumidor es clasificado de forma más subjetiva. En ese caso, son relevantes los factores como: valores, actitudes, deseos, opiniones, personalidad, estilo de vida. Personas que ocupan el mismo grupo demográfico pueden tener perfiles psicográficos diferentes
Comportamental	El mercado es segmentado de acuerdo con las características de comportamiento del consumidor ante la compra. Son observados: ocasión de la compra, frecuencia de la compra, fidelidad de consumo, grado de uso, modo de utilización

**Fuente:** Yanaze (2011), Kotler (1998), Cobra (1997), Kotler y Armstrong (1998)

La actitud del consumidor frente a un producto o servicio no solo se forma a partir de su reacción frente a un producto o servicio, hay muchos otros aspectos a valorar a la hora de valorar su satisfacción, muchos factores a valorar son de carácter subjetivo y se basan en experiencias buenas que pudieron tener en otras entidades o en lo que su mente concibe como buen servicio.

En este grado se puede valorar algunos factores relevantes como la personalidad, la actitud y el estilo de vida que contribuyen a segmentar y a focalizar en determinados grupos. De esta forma es más fácil plantear el producto o servicio.

## **Servicios de información en las Bibliotecas del SENA**

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, constituye una red de bibliotecas en orden nacional, están direccionadas a la prestación de servicios de información a su comunidad educativa que está conformada por instructores, aprendices, administrativos, convenios y egresados.

Poseen características de servicios presencial y digital constituyendo en cada Centro de formación un espacio para la biblioteca, además de centralizar sus servicios de información digitales a un portal que le presta servicio a toda la comunidad en orden nacional.

Toda la red se encuentra dirigida por un equipo Central que desde la Dirección General del SENA, establece las directrices de manejo y administración de las bibliotecas establecidas en los Centros de formación.

El sistema de Bibliotecas del Sena, puede medir de forma estadística el uso de los recursos de información, lo que les permite comparar e identificar la actividad de cada biblioteca a través de las transacciones realizadas por el software bibliográfico Aleph500, de los proveedores de bases de datos, de donde determinan por medio de una serie de reportes el posicionamiento de cada unidad de información y de su estado. A través de estos informes de gestión de cada unidad de información que son evaluados cada 3 meses por el equipo de gestión

se determina las posibilidades de inversión y el desempeño del personal que trabaja en cada una de las bibliotecas en el Orden Nacional.

Las bibliotecas del Sena son una red de 166 bibliotecas que trabajan unificadas con equipo Central que establece sus políticas y directrices, las bibliotecas de ciudades grandes alcanzan mejor desarrollo en sus servicios y procesos ya que logran obtener por tamaño y número de aprendices más recursos y personal idóneo para el desarrollo de sus procesos, las bibliotecas más pequeñas como es el caso de la biblioteca del Centro de Girardot es más pequeña, cuenta solo con un profesional orientado al área de bibliotecología y sus recursos son más limitados debido a que su flujo de usuarios es de 17.000<sup>2</sup> La población a la que está orientada, no cuenta con una cultura de información en el municipio son escasas las bibliotecas solo se encuentra la principal del Banco de la República, y las de algunas universidades, pero a las personas que habitan la zona no se les inculca el valor por la lectura y enriquecimiento de sus conocimientos por medio de una unidad de información.

Las bibliotecas deben estar implicadas y participar en el proceso global de planificación estratégica para poder establecer sus programas y servicios en el contexto Sena, emprendimiento y conocimiento para el país.

---

<sup>2</sup> Informe estadístico proporcionado por el Sistema de Bibliotecas Sena.

El buen desarrollo de la biblioteca dependerá de la decisión institucional de vincularla y dimensionarla en el mismo nivel de formación profesional para que satisfagan las necesidades de información y conocimiento de su comunidad de usuarios.

Las bibliotecas Sena fueron previstas para materializar sus objetivos básicos: apoyo a los planes y programas de formación profesional desarrolladas en los centros, proyección de la institución a la empresa colombiana a través de servicios de información pertinentes.

A continuación se van a enlistar los servicios básicos que deben tener las bibliotecas del SENA bajo las directrices de Sistema de Bibliotecas SENA.

### **Clasificación de los servicios bibliotecas SENA**

- **Alfabetización informacional:** Programa de formación para el desarrollo de competencias en la búsqueda, selección, recuperación, uso y manejo de los recursos de información de las Bibliotecas del SENA.

- **Consulta en sala:** Revisión de documentos de las diferentes colecciones (material impreso, audiovisual y recursos digitales) en el espacio físico de las Bibliotecas ubicadas en los Centros de Formación.

- **Elaboración de bibliografías:** Listado ordenado de referencias bibliográficas.
- **Diseminación selectiva de la información:** Listados bibliográficos diseñados para necesidades específicas de acuerdo al perfil del usuario.
- **Préstamo externo:** Servicio de préstamo de documentos que se pueden llevar fuera del espacio físico de la biblioteca.
- **Préstamo interbibliotecario:** Se realiza entre bibliotecas internas del SENA y de otras Instituciones.
- **Préstamo de computadores:** Para consulta de bases de datos, internet, trabajos académicos, entre otros.
- **Extensión bibliotecaria:** Préstamo de documentos a lugares alejados de la biblioteca por tiempo solicitado por el instructor teniendo en cuenta la duración del curso.
- **Extensión cultural:** Programas regulares de promoción de manifestaciones artísticas y productos del aprendizaje, propuestos conjuntamente con el Grupo de Bienestar, instructores y emprendimiento para el desarrollo de la formación integral de los aprendices.

### **3.3 Marco contextual**

## **Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

Actualmente el plan estratégico del SENA está orientado a fortalecer la entidad como una organización que aumente el conocimiento y genere espacios que fomenten la investigación, esto conlleva a destacar la importancia de la información como un aspecto significativo de la actividad humana.

*“El SENA nació durante el gobierno de la Junta Militar -posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla-, mediante el Decreto Ley 118, del 21 de junio de 1957. Su función, definida en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, fue brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería. Su creador fue Rodolfo Martínez Tono.*

*Así mismo, siempre buscó proporcionar instrucción técnica al empleado, formación complementaria para adultos, y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje. La Entidad que tiene una estructura tripartita, -en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno-, se llamó Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), que se conserva en la actualidad y que muchos años después, busca seguir conquistando nuevos mercados, suplir a las empresas de mano calificada utilizando para ello métodos modernos y lograr un cambio de paradigma en cada uno de los procesos de la productividad.” Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA, 2017)*

## **Misión Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos,

ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

### **Visión Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

En el 2018 el SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

## Objetivos

1. Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional, y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
2. Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
3. Apropriar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.
4. Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.
5. Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral, dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.
6. Actualizar en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y

calidad, a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.

### **Funciones**

1. Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales éticos, culturales y ecológicos.
2. Velar por el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el contrato de aprendizaje.
3. Organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación profesional integral, en coordinación y en función de las necesidades sociales y del sector productivo.
4. Velar porque en los contenidos de los programas de formación profesional se mantenga la unidad técnica.
5. Crear y administrar un sistema de información sobre oferta y demanda laboral.
6. Adelantar programas de formación tecnológica y técnica profesional, en los términos previstos en las disposiciones legales respectivas.
7. Diseñar, promover y ejecutar programas de formación profesional integral para sectores desprotegidos de la población.

8. Dar capacitación en aspectos socio empresarial a los productores y comunidades del sector informal urbano y rural.
9. Organizar programas de formación profesional integral para personas desempleadas y subempleadas, y programas de readaptación profesional para personas discapacitadas.
10. Expedir títulos y certificados de los programas y cursos que imparta o valide, dentro de los campos propios de la formación profesional integral, en los niveles que las disposiciones legales le autoricen.
11. Desarrollar investigaciones que se relacionen con la organización del trabajo y el avance tecnológico del país, en función de los programas de formación profesional.

### **Deberes de los Servidores Públicos del SENA**

1. Aportar a la misión institucional, cumpliendo con compromiso, eficacia y responsabilidad la función asignada.
2. Proponer acciones que permitan mejorar y cumplir con mayor efectividad los procesos y procedimientos de la Institución.
3. Contribuir a la productividad del SENA, haciendo buen uso del tiempo destinado al cumplimiento de su labor utilizando toda la capacidad productiva.

4. Fidelidad a la Institución, actuando de buena fe y conservando la debida reserva de la información de la entidad.
5. Acatar las órdenes e instrucciones que se le indiquen, cuando estén dentro del marco legal y del ámbito de su competencia.

### **Principios, valores y compromisos institucionales**

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en:

Principios éticos:

1. Primero la vida. Cuidar y proteger la vida y la integridad del ser humano, con la promoción de los derechos humanos, la construcción de proyectos de vida, reconocer y valorar la riqueza cultural de nuestro país.
2. La dignidad del ser humano. Reconocer, valorar y respetar a cada persona integralmente entendida y aceptada, desde un enfoque de igualdad y de diferencia. Es estar comprometido fraternalmente con los demás, ser responsable consigo mismo y con el entorno, asegurando la convivencia pacífica.
3. Libertad con responsabilidad. Analizar, prever y asumir las consecuencias de nuestras decisiones y actos. Es cumplir con nuestros

deberes, conocer y ejercer nuestros derechos. Significa estar convencido de que el trabajo dignifica, realiza, fortalece y desarrolla nuestro ser.

4. Integralidad. Pensar y obrar con rectitud, respeto, honestidad, responsabilidad, participación y justicia.

5. Formación para la vida y el trabajo. Brindar la Formación Profesional Integral a los trabajadores, forjando librepensadores, con sólidos conocimientos en la ciencia y la técnica, que aporten a la construcción de una sociedad mejor y al desarrollo económico del país.

## Organigrama

### Organigrama

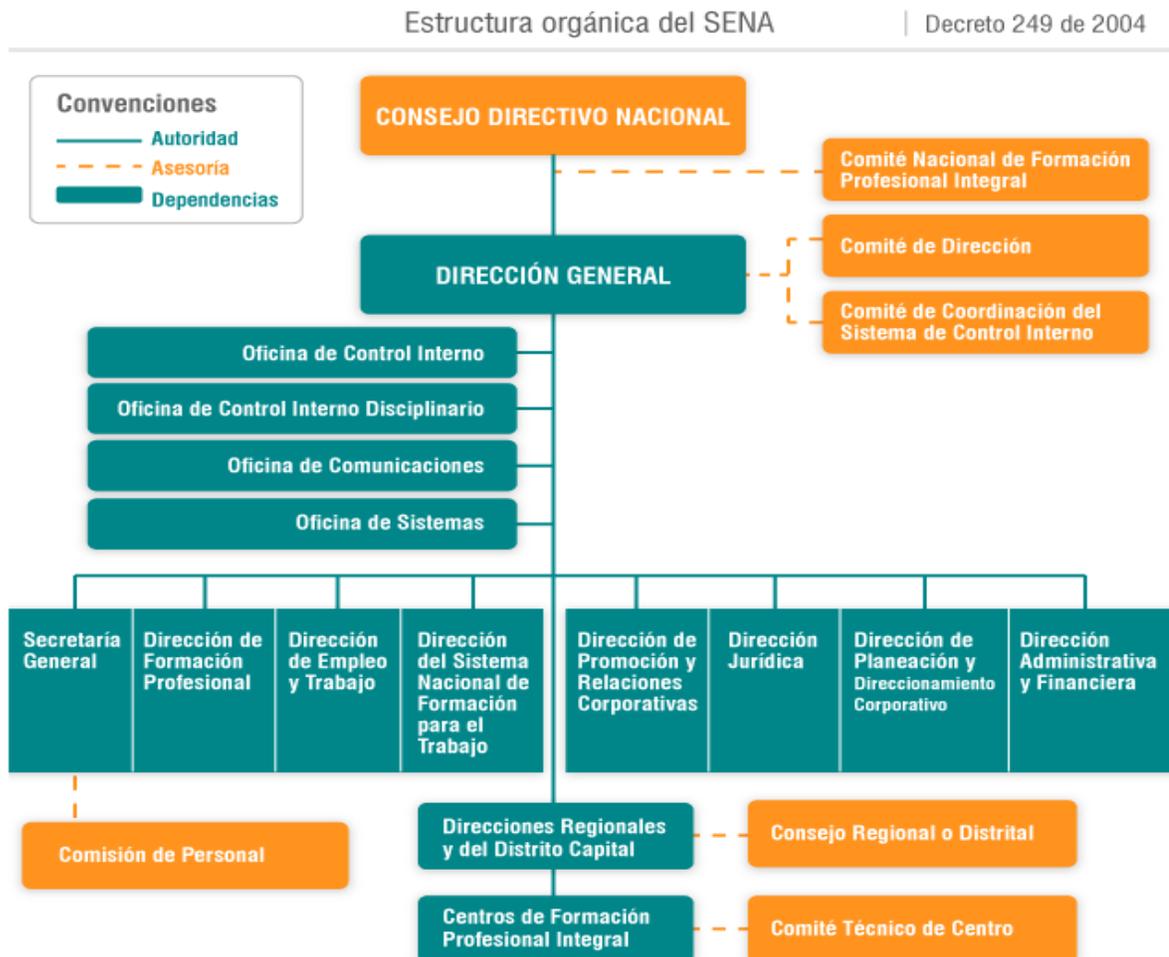


Ilustración 3 Organigrama SENA.

## **Biblioteca Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial Sena Girardot**

Las bibliotecas SENA deben llegar a posicionarse como soporte a los clientes internos y externos para lo cual se requiere contar con la adecuada infraestructura física, servicios de calidad, marcos regulares de evaluación que den cuenta a la eficiencia, así como del presupuesto adecuado y talento humano cualificado para las actividades que requiere el perfil de la biblioteca.

El objetivo principal de la biblioteca del Centro de la Tecnología y la Productividad Empresarial Sena – Girardot, es de apoyo a las necesidades de información de los usuarios que la utilizan, en el desarrollo de sus competencias laborales, apoyo al empresarismo y emprendimiento así como también el área de cultura general y literatura, de manera que se incentive al desarrollo tecnológico y productivo.

La dirección SENA se ha propuesto a reinventar y modernizar la entidad para orientarla a una organización de conocimiento que apunte al mejoramiento continuo a través de los procesos de registro de calidad, garantizando la accesibilidad a la información y por esta razón es que las bibliotecas especializadas tienen un papel fundamental que asumir en los sectores de la

investigación científica, tecnológica humanística y social debido a que los productos académicos derivados de las mismas que inciden en los aspectos económicos sociales y políticos del país.

### **Esquema organizacional**

El Sistema de Bibliotecas SENA, es de carácter nacional, adscrito a la Dirección de Formación Profesional. Está conformado por el Equipo de Gestión, quienes tienen a su cargo la formulación y gestión de proyectos, la implementación y sostenibilidad del Proyecto Biblioteca Digital, así como del seguimiento y evaluación de los componentes del sistema, de acuerdo con las políticas institucionales. El Equipo Técnico, encargado del mantenimiento de la unidad en los procesos técnicos, apoyo a los proyectos y normalización y aseguramiento de los servicios al público. Conformado por bibliotecólogos de las diferentes Regionales y un Ingeniero Administrador del Sistema.

### **Misión Sistema de Bibliotecas SENA**

Canalizar y articular los recursos bibliodocumentales, tecnológicos y el talento humano especializado para prestar un servicio eficiente a los usuarios, a través de una plataforma sólida que facilite el acceso oportuno y pertinente a la información,

que contribuya con los objetivos de la formación profesional integral para el trabajo.

### **Visión Sistema de Bibliotecas SENA**

Posicionarse como un Sistema Bibliotecario que apoya la formación profesional integral, el emprendimiento innovador y el empresarismo, brindando recursos de información pertinentes, por medio de las colecciones físicas y digitales, soportados en las nuevas tecnologías e interconectados con redes nacionales e internacionales de información.

### **Objetivos Sistema de Bibliotecas SENA**

Proporcionar recursos de información que apoyen los programas de formación profesional a la comunidad SENA y a los empresarios innovadores, aportando conocimiento para todos los colombianos

### **Tipo de usuarios que atiende la biblioteca**

Las bibliotecas del SENA atienden principalmente aprendices, instructores, personal administrativo y personal externo por convenios institucionales. En el

primer nivel y como usuario más importante y frecuente en la biblioteca se encuentran los aprendices la mayoría de ellos son personas de escasos recursos entre los estratos 1 a 3. Acceden a educación técnica y tecnológica con el fin de encontrar una formación básica para poder acceder al ámbito laboral, oscilan en edades de 17 a 60 años. Su formación previa corresponde a la parte académica de colegio en algunos casos como formación complementaria, muchos de ellos sobre todo los aprendices de municipio enfocados al área agrícola, con analfabetas. O su nivel de escolarización es básico sin hábitos de lectura o escritura arraigados.

Por otro lado los instructores y administrativos poseen un perfil diferente especializado, puesto que ellos trabajan con áreas técnicas y la formación que imparten es enfocada a enseñar técnicamente como desempeñar una labor, ya cuentan con estudios previos de pregrado y muchos de ellos maestrías. Algunos están inmersos en procesos de investigación y participan en los procesos de acreditación de alta calidad.

De esta forma se puede evidenciar el contraste que se tiene entre los usuarios de la biblioteca puesto que unos están altamente calificados, y los otros están en su etapa inicial de formación que corresponde a muchos a un estado de conocimiento nulo. Para lo cual es importante tener en cuenta estos perfiles a la hora de crear servicios de información.

### **3.4 Marco legal**

El funcionamiento del Sistema de Bibliotecas SENA, está regido por un marco legal e institucional que lo fundamenta. Esta labor se manifiesta en los diferentes documentos normativos desarrollados como sustento para el trabajo que realizan 115 bibliotecas.

#### **Documentos institucionales**

##### **Acuerdo 002 de 2016**

Por el cual la Escuela Nacional de Instructores “Rodolfo Martínez Tono” se encarga de liderar el desarrollo de estrategias del sistema de bibliotecas para apoyar la formación profesional integral.

##### **Resolución 335 de 2012**

Normatividad en la que se crean las primeras redes de conocimiento institucional, entre ellas la red institucional del Sistema de bibliotecas.

##### **Resolución 4017 de 2009**

Mediante el cual, el Grupo de Formación Integral, Gestión Educativa y Promoción y Relaciones Corporativas, dentro del proceso de administración

educativa garantizará el funcionamiento de las bibliotecas en los centros de formación y el uso de la biblioteca virtual.

### **Resolución 928 de 2006**

A través del cual, el Grupo de Gestión de Administración Educativa, en los Centros de Formación Profesional Integral, entre otras funciones, administrará bibliotecas y centros de documentación.

### **Resolución 1063 de 2005**

Por el cual, el Grupo de Formación Integral, Gestión Educativa y Promoción y Relaciones Corporativas en los Centros de Formación Profesional entre otras funciones, administrará bibliotecas y centros de documentación.

### **Documentos del sistema de bibliotecas**

El Sistema de Bibliotecas en su planeación estratégica ha definido los siguientes planes, proyectos, estrategias y procedimientos para orientar sus acciones en el marco de la ejecución de la formación profesional, de manera normalizada y eficiente para acercar a la comunidad institucional al conocimiento y a la cultura.

**Manual de funcionamiento del Sistema de Bibliotecas (2013)**

Adoptado mediante la resolución 293 de 2008, el cual tiene por objetivo establecer políticas para normalizar los procesos y procedimientos de las bibliotecas ubicadas en los Centros de Formación, evitando la duplicidad de esfuerzos y optimizando los recursos tanto humanos como económicos, así como para apoyar la ejecución de la formación utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación.

**Guía de la organización de la información (2016)**

Establece las pautas y lineamientos teniendo en cuenta estándares nacionales e internacionales vigentes para el ingreso del material bibliográfico con el fin de mantener la uniformidad y consistencia en la base de datos. Explica el proceso desde la verificación del material en la base de datos bibliográfica, pasando por la descripción del recurso y asignación de puntos de acceso, la creación de registros de ítem y holding y finalizando con el acabado físico.

## **Plan nacional de alfabetización informacional (2012)**

Tiene como objetivo la implementación del Plan Nacional de Alfabetización Informacional con el fin de promover el desarrollo de competencias informacionales, lectoras y escritoras en la Comunidad SENA.

### **4. HIPÓTESIS**

La baja tasa de utilización de los recursos de información de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial Sena –Girardot se relaciona a la falta de conocimiento de las necesidades de los usuarios en los servicios de información planteados actualmente.

#### **4.1 Variables e indicadores**

##### **Variable independiente**

Baja tasa de utilización de recursos de información.

##### **Variable dependiente**

Falta de conocimiento de las necesidades de los usuarios.

##### **Indicadores**

Frecuencia de uso de la biblioteca

Desconocimiento de servicios

Interés de los usuarios

Interés en los funcionarios de la biblioteca

Servicios no pertinentes

Falta de difusión

Acompañamiento de directivos

Participación

Efectividad

## 5. MARCO METODOLÓGICO

### 5.1 Clase de investigación

De acuerdo a conceptos de Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) la investigación cualitativa ofrece una profundidad en el análisis de datos, permite establecer con mayor claridad en análisis y percepciones humanas y de comportamiento permitiendo la contextualización del entorno, el detalle y las experiencias únicas que experimenta cada participante que está envuelto en el proceso de investigación.

La investigación cualitativa es el mejor puente en la interacción entre el investigador y su objeto de estudio, ofrece y establece una cercanía y reflexión que permite que el estudio se más cercano e incida de una forma más directa en la vida de los sujetos de estudio. Contribuye a que el desarrollo de soluciones a la problemática planteada sea solucionado a través de la construcción de herramientas colectivas en las que también participa la comunidad objeto de estudio.

Esta investigación pertenece al enfoque cualitativo, permite la interacción con la comunidad objeto de estudio y establece la flexibilidad para intervenir en los

problemas de la comunidad con el fin de establecer una posible solución viable, como establece Rodríguez (1996)

“la investigación cualitativa permite que el investigador conviva con la comunidad y establezca un vínculo con la población objeto de estudio, con el fin de servir de canal como una visión externa a contribuir a la solución de la problemática que aqueja a la sociedad.” (p. 25.)

Es facilitadora de convergencia de ideas y de la construcción de factores que benefician la construcción de comunidad y resolución de conflictos a partir del estudio de una problemática en particular aportando un punto de vista novedoso y externo por parte del investigador que intermedia entre la comunidad y su problemática, ubicándolo una nueva forma de visión de la problemática y sus posibles soluciones. Explicando los fenómenos con flexibilidad y con un enfoque holístico.

Para lo cual es el elemento fundamental que facilita la interacción entre la biblioteca y sus usuarios, permite indagar más allá de solo tener un dato estadístico y se lanza a estudiar la percepción de los servicios de información, permite el proceso de transformación de una problemática en solución en la que participan todos los elementos que tienen una intervención directa con los procesos de la biblioteca y sus servicios.

La presente investigación utilizó (IA) investigación acción como herramienta que permitió crear vínculos entre la reflexión- diálogo- acción- aprendizaje la comunidad de usuarios de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot y sus funcionarios con el fin de establecer servicios de información que satisfagan las necesidades de los usuarios y mejore el uso de los recursos de la biblioteca, contribuyendo y participando en el desarrollo integral del área de biblioteca de la institución. Lograron promover acciones para el desarrollo y mejoramiento de los servicios de información, lo cual posibilitó demostrar los beneficios de aplicar estrategias de mercadeo y rediseño a la hora de plantear servicios para la biblioteca.

Si bien existen varios tipos de expresiones o formas de participación para la intervención social, se intentará enfocar el IA, como instrumento útil para los procesos de discusión e implementación de la mejora a la hora de interactuar con los sujetos de investigación.

La inclusión y la participación comunitaria es un elemento esencial para establecer soluciones a problemáticas sociales, en diferentes comunidades. Según Durston (2002) las metodologías participativas desde la década de los 60 han cobrado fuerza. Contribuyen al desarrollo humano en las diferentes poblaciones con características de vulnerabilidad, dichas poblaciones han tenido

la posibilidad de hacerse visibles, y defender sus derechos o sus causas sociales gracias a la participación.

Es por esto que se establece como la mejor herramienta para el desarrollo de la investigación. Si bien existen varios tipos de expresiones o formas de participación para la intervención social, se intentara enfocar el IA, como instrumento útil para los procesos de discusión e implementación procesos de comunicación que son aprovechados para la resolver problemáticas de forma efectiva y trabajando en equipo.

### **5.1.1 Tipo de investigación**

El desarrollo de la teoría y la práctica de la investigación participativa ha sido un proceso colectivo enriquecido no sólo con el trabajo creativo la presente investigación utilizo (IAP) investigación acción participativa comunidad del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA- Girardot. Con el fin de vincular los procesos de la biblioteca con los usuarios con el fin de hacer de la biblioteca un lugar dinámico de inclusión y que responda a las necesidades reales de los usuarios.

La investigación acción participativa es una metodología que apunta a la producción de un conocimiento propositivo y transformador, mediante un proceso

de reflexión y debate de conocimientos que están inmersos en la comunidad, que no están profundizados ni son evidentes para las personas que participan en el estudio. El principal componente es la construcción de conocimiento de forma colectiva permitiendo que todos participen en el proceso. Esta metodología combina dos procesos, el de conocer y el de actuar, implicando en ambos a la población cuya realidad se aborda. En él se combina tanto la parte teórica como la práctica lo cual facilita el proceso de investigación. Con ella se pueden establecer distintas soluciones para una problemática siendo todas validas desde los diferentes puntos de vista.

El proceso de investigación realizado en la biblioteca requería de una participación activa de toda la comunidad implicada con el fin de tener un impacto positivo en lo que se propone la investigación planteada.

### **5.1.3 Línea de investigación**

El desarrollo del presente trabajo presenta su orientación en la línea de gestión de la información planteada por las directrices del programa de Ciencias de la Información ya que contribuye a la investigación de un paradigma que afecta directamente los servicios de información específicos de una biblioteca, presenta un factor de análisis de una problemática que no solo afecta la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial sino en general a muchas instituciones que constituyen sus bibliotecas institucionales, donde los

recursos de información son monitoreados por medio de estadísticas de uso y a su vez muchos de sus asignaciones presupuestales y desarrollo tecnológico depende de que su desarrollo sea satisfactorio.

La administración de la biblioteca en sentido de servicios de información se ha enfocado solo en la parte técnica a nivel de bibliotecología y su correcta administración, es importante resaltar que aunque se plantean herramientas como los estudios de usuarios y la creación de servicios de información particulares para una biblioteca en específico, el marketing y la inclusión de herramientas de mercadeo en promoción y mejora de los servicios de información de una biblioteca es un proceso que está actualmente tomando fuerza en las bibliotecas como estrategia de mejora de percepción de los usuarios frente al rol de la biblioteca en la comunidad.

## **5.2 Población**

La población está ubicada en el Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA- Girardot, usuarios presenciales en el Centro de formación solo las tituladas a encuestar en sus 3 jornadas mañana, tarde y noche con sus respectivos instructores para lo cual la población a trabajar es 635 usuarios.

### **5.2.1 Muestra**

La muestra son 60 personas 30 aprendices y 30 instructores.

Se seleccionan 30 aprendices de 3 diferentes programas de formación enfocados en especialidades, están en los rangos de edad de entre los 17 a los 50 años. Estudiantes activos del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot.

Se seleccionan 30 instructores todos de diferentes especialidades todos con título profesional y especialización en su mayoría. 6 de ellos pertenecen al grupo de investigación del Centro de formación, otros 6 pertenecen al proceso de acreditación en alta calidad de los programas de formación del Centro de formación. Los 18 restantes pertenecen a formación regular.

### **5.2.2 Unidad de análisis**

La población total son 635 usuarios de los cuales para esta investigación se toma principalmente el 15% finalmente se aplican la investigación con un grupo 60 usuarios en sus perfiles de instructores y aprendices, la unidad de análisis corresponde a los 60 perfiles encuestados.

## **5.3 Técnicas de investigación**

### **5.3.1 Observación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

En el proceso de observación de la biblioteca se llevó una serie de notas las cuales se reflejan en el anexo (1) donde se llega el registro de los datos de la observación ejecutada el proceso de observación dura una semana y se interactúa con los usuarios y personal de la biblioteca, se indaga acerca de los servicios y como se prestan. Como resultado del análisis de datos se realiza un informe con las conclusiones de lo observado frente a los servicios. Este se puede revisar en el anexo (1)

### **5.3.2 Diagnóstico de servicios de información de la biblioteca Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot.**

Constituye una herramienta esencial para la investigación cualitativa que genera una recolección de datos exacta, sobre el tema puntual que se va a tratar. Permite el levantamiento de datos de una forma sencilla, organizada y ágil.

Se emplea este instrumento con el fin de identificar específicamente las fortalezas y debilidades en los servicios planteados por la biblioteca, si estaban acordes a los planteados por el sistema de Bibliotecas del SENA. Donde principalmente se puede evidenciar el proceso histórico y de creación de la biblioteca y como se desarrollan sus servicios en concordancia a su quehacer diario. Para ello se elaboró un diagnóstico el cual se puede evidenciar en el anexo (2)

### **5.3.3 Encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo,

considerando el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.

Se aplica una encuesta a un grupo total de 60 personas usuarios de la biblioteca separados por tipo de usuario en 30 instructores y 30 aprendices que accedieron de forma voluntaria a participar en el proceso, mediante el proceso de observación y diagnóstico se pudo establecer los usuarios frecuentes de la biblioteca, los cuales fueron encuestados, el grupo de instructores fue proporcionado por la coordinación misional del Centro de formación en diferentes áreas algunos participan en procesos de investigación y de certificación de alta calidad.

La idea de utilizar la encuesta es establecer que tanto conocen los usuarios sobre los servicios de la biblioteca, como los utilizan y con qué frecuencia, se plantean también alternativas de servicios diferentes para establecer que necesidades pueden estar sin contemplar dentro de los servicios actuales de la biblioteca, se indaga puntualmente sobre varios aspectos con el fin de identificar su percepción sobre los servicios actuales de la biblioteca las encuestas se resolvieron a través de una aplicación que permite realizar formularios y encuestas, como el SENA en su programa de gestión ambiental propone la política de cero papel se implementó el resolver la encuesta a través de la herramienta de Google formularios en el anexo (3) se encuentra el enlace al formulario de la encuesta que es de acceso público.

Para el ejercicio se citaron los instructores en la biblioteca para resolver la encuesta así como a los aprendices, se facilitaron 10 computadores para que pudieran resolver la encuesta, previamente se realizó una breve explicación sobre el procedimiento para resolver la encuesta y solicitar la mayor sinceridad y honestidad en realizar la encuesta.

El diseño previo de la encuesta se realizó en Word ver anexo (3) en una plantilla que luego se pasó a la herramienta de Google formularios para facilitar a los usuarios responder la encuesta.

#### **5.4 Diseño metodológico**

El proceso para realizar el siguiente trabajo se realizó a través de 4 fases:

**La primera fase** incluye la preparación para el proceso de trabajo de grado, en el cual se reflexiona sobre las problemáticas latentes para tratar en un trabajo de grado, se realiza la selección de la institución para realizar el proceso se reflexiona sobre las problemáticas a resolver y se diseña el primer bosquejo resaltando lo básico del proyecto.

**La segunda fase** se identifica por el acceso a la institución educativa en este caso Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot, más específicamente la biblioteca se solicita el permiso para realizar la investigación a la subdirección del Centro de formación e inicia la fase de recolección de datos por medio de las técnicas de investigación que fueron la observación, la cual permitió que se identifiquen las fortalezas, debilidades de los servicios que se prestan actualmente en la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA-Girardot se efectuó una recolección de datos mediante anotaciones que más adelante se analizaron a través de un informe detallado de los comportamientos de los usuarios y funcionarios ante los servicios de información que presta actualmente la biblioteca .

El diagnóstico por medio del cual se estudian los servicios actuales prestados por la biblioteca con el fin de tener una base en conocimiento para establecer la pertinencia de los servicios. Y tener un conocimiento más profundo sobre la entidad y la historia de la biblioteca, como ha evolucionado y cambiado a través del tiempo en que la institución ha estado activa. Una vez realizado el diagnóstico se prepara con base a la información extraída del mismo para realizar una encuesta a un grupo de 30 instructores de diferentes especialidades 6 de ellos intervienen en procesos de investigación, 6 en procesos de autoevaluación y los 18 restantes solo intervienen en procesos de formación. También en esta fase se toman 30 aprendices de diferentes tituladas, con el fin de establecer el estado

actual de sus conocimientos de los servicios de información actuales de la biblioteca además de identificar cuáles son sus necesidades de información y si los servicios actuales cumplen con sus expectativas para un total de 60 personas encuestadas.

**La tercera fase** implica el análisis de resultados y a partir de la información proporcionada por los usuarios y recopilada en el diagnóstico y la observación y la encuesta, a través de esta se puede identificar las necesidades de los usuarios. Aplicando estrategias de marketing se implementa el rediseño de los servicios actuales se interviene en ellos ya sea para darle visibilidad a los que se desconocen por parte de los usuarios, o reestructurar algunos que ya están pero pueden optimizarse a través de la perspectiva de los usuarios y funcionarios de la biblioteca revisando su funcionalidad. Se le propone a la coordinación administrativa una reestructuración física del ambiente (cambio de ubicación de los recursos físicos de la biblioteca, mobiliario, ubicación de colecciones entre otros) para lo cual se deja registro fotográfico del antes y después ver anexo ( ) además de un relanzamiento de los servicios de información en base a la información recolectada y analizada y un ciclo de capacitaciones a los usuarios de la biblioteca de todos los tipos instructores, aprendices y administrativos.

**La cuarta fase** es informativa se realiza un informe ver anexo (5) donde se socializa con la coordinación que lidera el área, específicamente con la funcionaria

encargada de la coordinación Administración Educativa a quien se le muestra el resultado de las fases anteriores, Se revisan las estadísticas de uso de los recursos de información de la biblioteca para verificar si los cambios efectuados han tenido un impacto positivo en la utilización de recursos de información.

### 5.4.1 Cronograma de aplicación de actividades

CRONOGRAMA DE TRABAJO DE ACUERDO A LAS FASES																									
		Fase 1. Preparatoria				Fase 2. Institución, recolección				Fase 3. Análisis de datos				Fase 4. Informativa											
FASES	MESES	JUNIO Semanas				JULIO Semanas				AGOSTO Semanas				SEPTIEMBRE Semanas				OCTUBRE Semanas				NOVIEMBRE Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>FASE 1.</b> Preparación				X	X	X	X	X																	
<b>FASE 2.</b> Acceso a la institución para aplicación de trabajo de investigación, recolección de datos.									X	X	X	X	X	X	X	X									
<b>FASE 3.</b> Análisis de resultados de acuerdo a la información recolectada.																	X	X	X	X	X				

<b>FASE 4.</b> Fase informativa con la institución y elaboración del informe final.																					X	X	X	X
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---

## **5.5 análisis e interpretación de datos**

A continuación se realizara el análisis de las 60 encuestas realizadas con su respectivo gráfico, información que permitirá establecer los criterios y comportamientos de los usuarios para el rediseño de los servicios de información actuales de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. Los grupos son reunidos en la biblioteca los 30 instructores son reunidos en la biblioteca se les realiza una breve explicación del propósito de la encuesta y se les da indicaciones, la biblioteca dispone de 14 equipos donde se les facilita el cuestionario abierto para que realicen la encuesta de acuerdo al número de equipos en este orden de ideas pasan dos grupos de 14 y uno de 2 personas. El mismo ejercicio se realizó para los aprendices.

Los gráficos se realizan para cada tipo de usuario por separado.

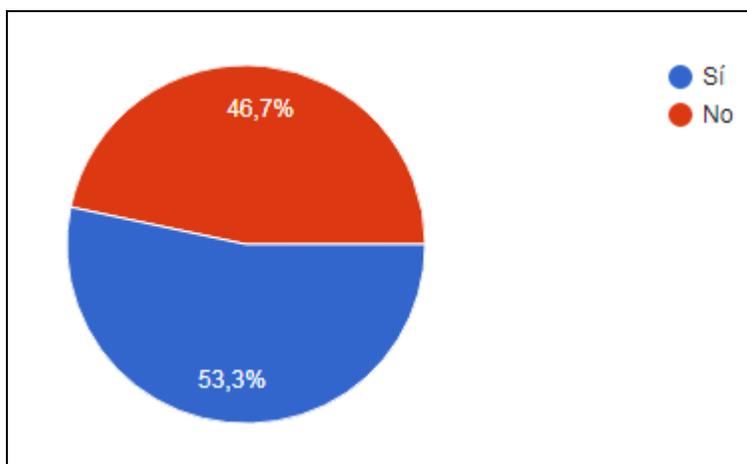
En este caso instructores y aprendices.

### 1. ¿Asiste periódicamente a la biblioteca?

Tabla 2 Tabulación instructores asistencia

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>53,3%</b>	<b>46,7%</b>	<b>100%</b>

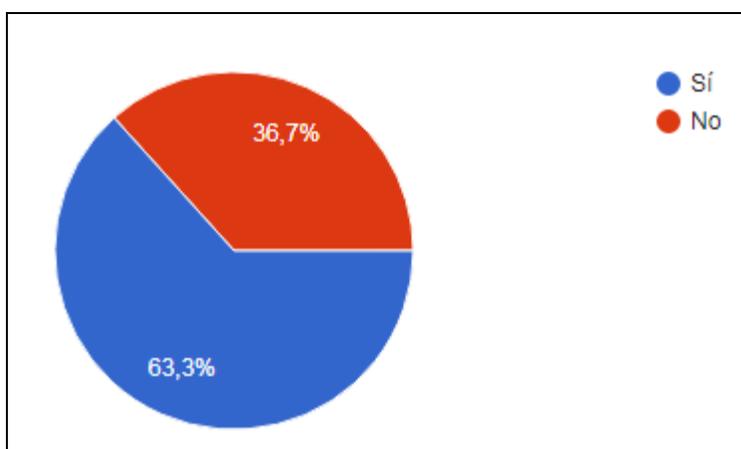
Ilustración 4 Asistencia biblioteca instructores



**Tabla 3** tabulación de aprendices asistencia

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>63,3%</b>	<b>36,7%</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 5** Asistencia a la biblioteca Aprendices



En las figuras 4 y 5 se evidencia que la asistencia a la biblioteca es una constante necesidad para los usuarios, pues en ambos casos el porcentaje más elevado en los instructores con un 53% y en los aprendices con un 63% asisten a la biblioteca en general si se analiza desde la observación y el diagnóstico la biblioteca es un punto que cuenta con condiciones ambientales que atraen al usuario, por espacio y por condición climática o de temperatura. Ya que lo hace un sitio ideal para trabajar, dado que Girardot es una ciudad caliente la biblioteca cuenta con aire acondicionado y lugares cómodos para trabajar además de ser un ambiente apacible lo cual resulta atractivo a los usuarios.

## 2. ¿con que frecuencia asiste a la biblioteca?

Tabla 4 Tabulación de instructores frecuencia

	Diario	1 a 3 veces a la semana	1 a 3 veces al mes	nunca	total
<b>Frecuencia</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>33,3%</b>	<b>16,7%</b>	<b>33,3%</b>	<b>16,7%</b>	<b>100%</b>

Ilustración 6 Frecuencia asistencia a la biblioteca: instructores

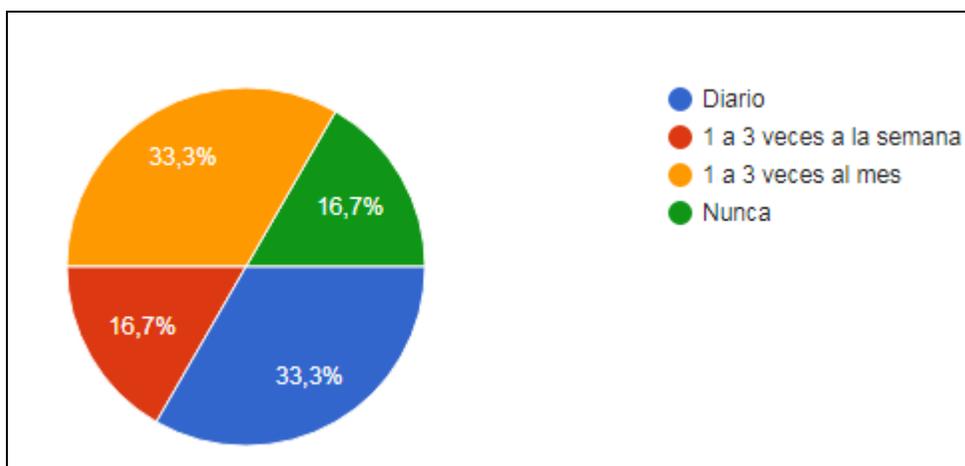
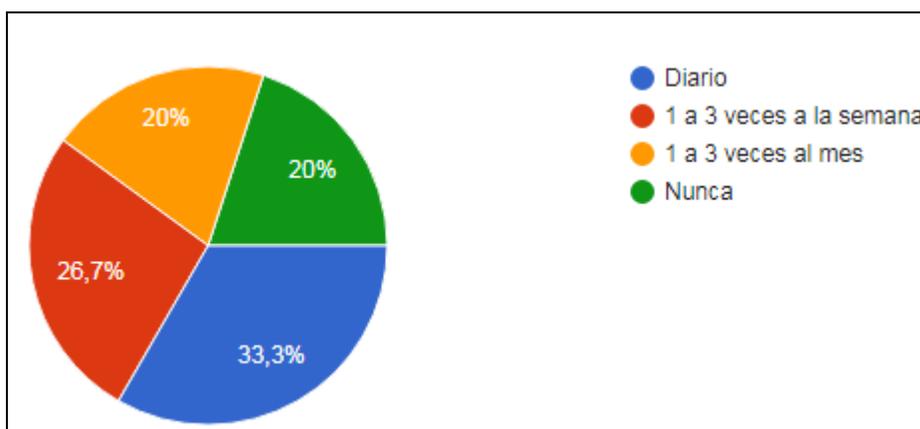


Tabla 5 Tabulación aprendices frecuencia

	Diario	1 a 3 veces a la semana	1 a 3 veces al mes	nunca	total
Frecuencia	10	8	6	6	30
Porcentaje	33,3%	26,7%	20%	20%	100%

Ilustración 7 Frecuencia asistencia biblioteca: aprendices



En este proyecto es fundamental establecer la frecuencia porque esto va directamente relacionado con la utilización de los recursos de información, por consiguiente la figura 6 de frecuencia de los instructores, se puede evidenciar que un 50% de los instructores asiste a la biblioteca diariamente o por lo menos una vez a la semana, el otro 50% no frecuenta la biblioteca, en el caso de los aprendices se puede evidenciar que 60% de los aprendices asiste a la biblioteca frecuentemente mientras un 40% no lo hace. La frecuencia está directamente relacionada con el incremento de uso de recursos ya que si es escaso la

frecuencia de usuarios en la biblioteca se va ver afectado el uso de sus recursos y por ende de sus servicios.

### 3. ¿En qué horario utiliza los servicios de la biblioteca?

**Tabla 6** Tabulación de instructores horario

	mañana	Tarde	Noche	Total
Frecuencia	16	10	13	30
Porcentaje	53,3%	33,3%	43,3%	100%

**Ilustración 8** Horario uso: Instructores

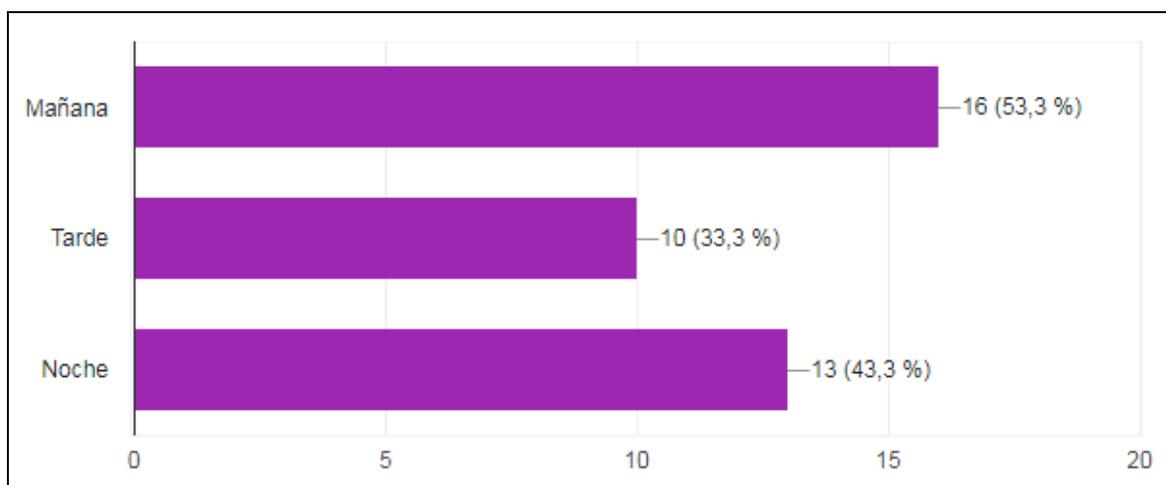
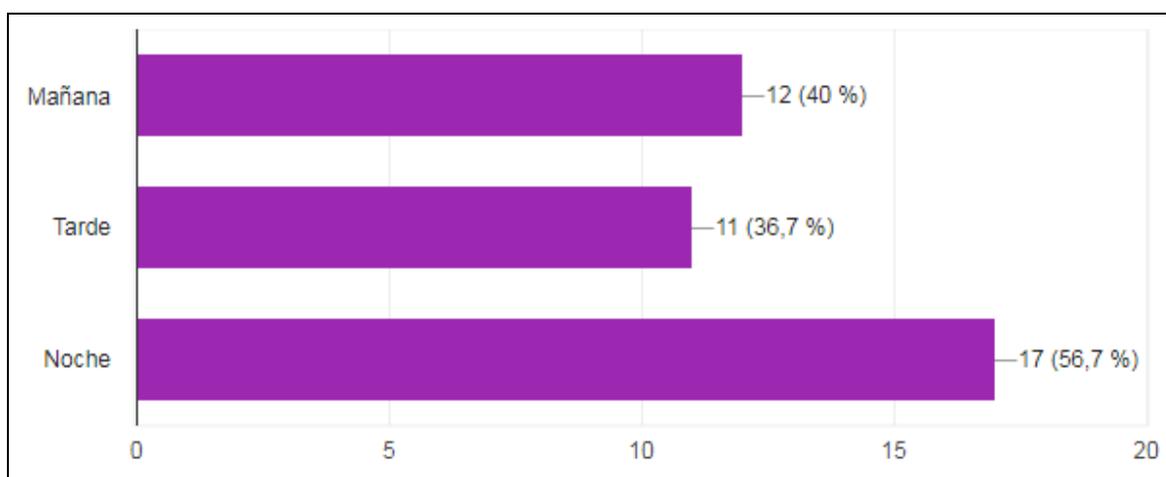


Tabla 7 Tabulación de aprendices horario

	mañana	Tarde	Noche	Total
Frecuencia	12	11	17	30
Porcentaje	40%	36,7%	56,7%	100%

Ilustración 9 Horario uso: aprendices



El centro de formación cuenta con varias jornadas donde desarrolla la formación de los aprendices, estas se dividen en tres mañana, tarde y noche. Es importante aclarar que la biblioteca extiende sus horarios con el fin de aportar sus servicios a todas las jornadas académicas, en la figura 8 de instructores la jornada más activa es en la mañana con un 53,3% en cambio para los aprendices la franja horaria más activa es la noche con un 56,7% en ambos caso se observa que las jornadas de las tardes permanecen en un intervalo del 30% por lo cual no son tan activas, para lo cual se puede establecer actividades de capacitación en los servicios de la biblioteca en estas franjas horarios, o movilizar todo el tema de

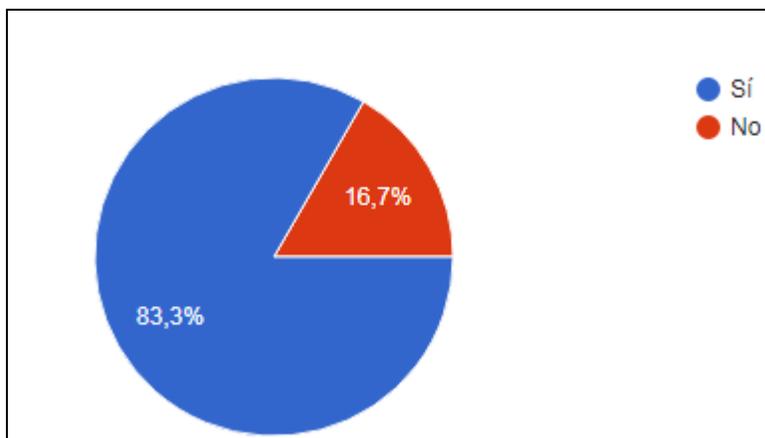
extensión bibliotecaria para ejercer acciones que den visibilidad a la biblioteca y por ende a sus servicios.

#### 4. ¿conoce que es un servicio de información?

**Tabla 8 Tabulación de instructores conocimiento de servicio**

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>83,3%</b>	<b>16,7%</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 10 Conoce que es un servicio de información: Instructores**

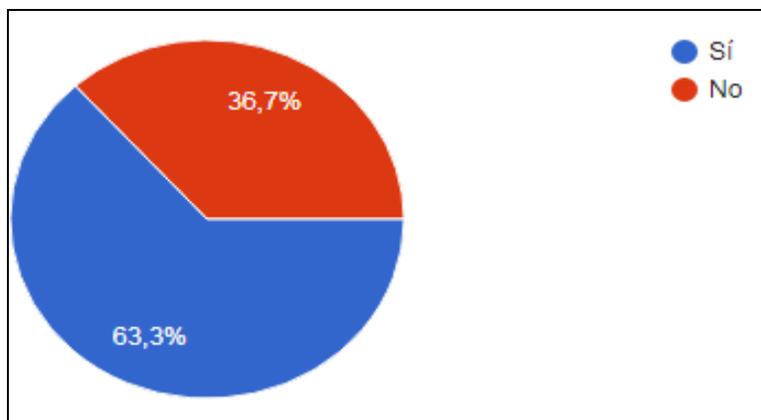


**Tabla 9 Tabulación aprendices conocimiento de servicio**

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>

<b>Frecuencia</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>63,3%</b>	<b>36,7%</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 11 Conoce que es un servicio de información: Aprendices**



En la encuesta antes de lanzar el listado de servicios que tiene la biblioteca se quiso indagar sobre este principal cuestionamiento, en realidad si saben los usuarios que es un servicio de información, ya que tiene una connotación totalmente diferente a lo que es un servicio en la parte organizacional. En este aspecto en la figura 10 se establece que el 83% tiene una idea clara sobre un servicio de información por lo tanto son usuario con una expectativas claras en relación a lo que van a solicitar a la biblioteca esto permite establecer unos estándares más puntuales acerca de sus necesidades de información, en relación a la figura 11 los aprendices en un 83% conocen lo que es un servicio de información, sin embargo un 36% no conoce lo que es un servicio de información para lo cual es importante capacitar a los aprendices e instructores que

desconocen este aspecto con el fin de que sus expectativas sobre lo que deben buscar en la biblioteca sean claras y específicas.

5. Indique con una x en la casilla cuál de los servicios de la biblioteca conoce.

**Tabla 10 Tabulación de instructores servicios biblioteca**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alfabetización informacional</b>	7	23%
<b>Consulta en sala</b>	19	63,3%
<b>Elaboración de bibliografías</b>	5	16,7%
<b>Diseminación selectiva</b>	0	0%
<b>Préstamo externo</b>	18	60%
<b>Préstamo de computadores</b>	16	53,3%
<b>Extensión bibliotecaria</b>	5	16.7%
<b>Extensión cultural</b>	6	20%
<b>Acceso a bases de datos</b>	14	46,7%

Ilustración 12 Que servicios conoce: Instructores

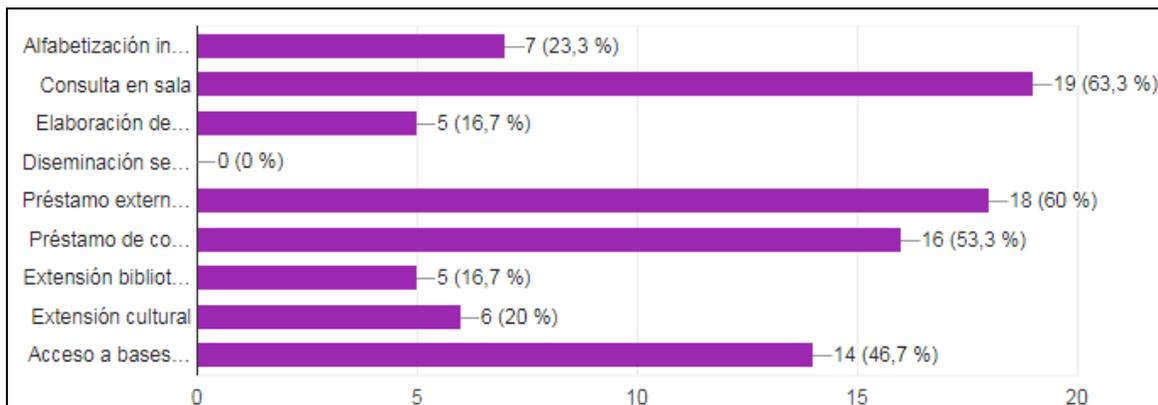
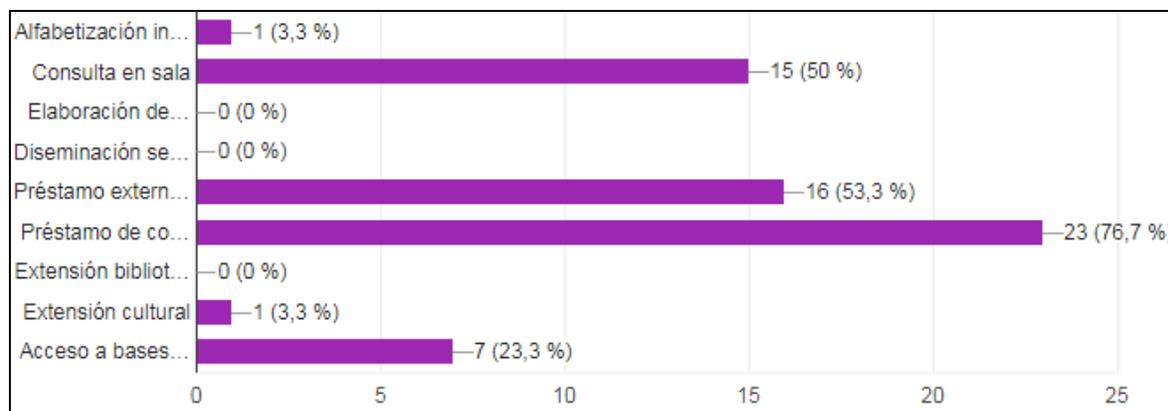


Tabla 11 Tabulación aprendices servicios biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Alfabetización informacional</b>	1	3,3%
<b>Consulta en sala</b>	15	50%
<b>Elaboración de bibliografías</b>	0	0%
<b>Diseminación selectiva</b>	0	0%
<b>Préstamo externo</b>	16	53,3%
<b>Préstamo de computadores</b>	23	76,7%
<b>Extensión bibliotecaria</b>	0	0%
<b>Extensión cultural</b>	1	1%
<b>Acceso a bases de datos</b>	7	23,3%

**Ilustración 13 Que servicios conoce: Aprendices**



De acuerdo a las tipologías de usuarios se determina que para los instructores el servicio más conocido es el primer lugar de consulta en sala con un 63.3% en segundo lugar préstamo externo de material bibliográfico con un 60%, en tercer lugar préstamo de computadores con un 53.3 % y en cuarto lugar acceso a bases de datos con 46,7 siendo estos los porcentajes más altos dentro de la encuesta de conocimiento de servicios. En el caso de los aprendices la posición número uno está el préstamo de computadores con un 76,7% seguido en segundo lugar por préstamo externo de material bibliográfico con un 53.3%, en tercer lugar consulta en sala con un 50%.

Es claro establecer que los servicios mencionados anteriormente cuentan con la tasa más elevada de percepción por parte de los usuarios, no obstante revisando las dos figuras el servicio de diseminación selectiva de la información tiene un 0% en ambos tipos de usuarios, se puede evidenciar que en la tipología

de usuarios instructores se delinea más conocimiento en cuanto a los servicios pues solo en la categoría de disseminación selectiva de la información tienen un 0%.

Por el contrario en la tipología de aprendices se encuentran tres servicios con un porcentaje de 0% es decir no conocen esos servicios. En el caso de los aprendices el 60% de los aprendices no conocen la existencia de los servicios que plantea la biblioteca para el apoyo a sus formaciones, en un porcentaje menor pasa con los instructores que por su perfil académico tienen más diversificados en su mente que servicios pueden contribuir a su labor se podría decir que en un 20% los servicios no son conocidos por parte de los instructores, de tal forma que con un plan de capacitación se lograría establecer un conocimiento completo de los servicios de información de la biblioteca y por ende incrementaría el uso de recursos y de servicios.

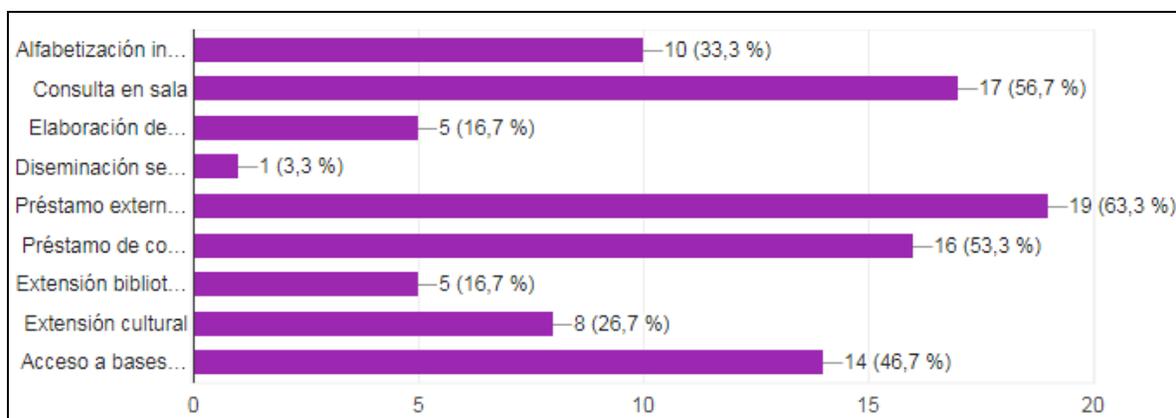
6. Indique con una x en la casilla cuál de los servicios de la biblioteca ha utilizado.

**Tabla 12 Tabulación de instructores servicios que ha utilizado**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alfabetización informacional</b>	10	33,3%
<b>Consulta en sala</b>	17	56,7%

<b>Elaboración de bibliografías</b>	5	16,7%
<b>Diseminación selectiva</b>	1	3,3%
<b>Préstamo externo</b>	19	63,3%
<b>Préstamo de computadores</b>	16	53,3%
<b>Extensión bibliotecaria</b>	5	16,7%
<b>Extensión cultural</b>	8	26,7%
<b>Acceso a bases de datos</b>	14	46,7%

**Ilustración 14** Que servicios usa: Instructores

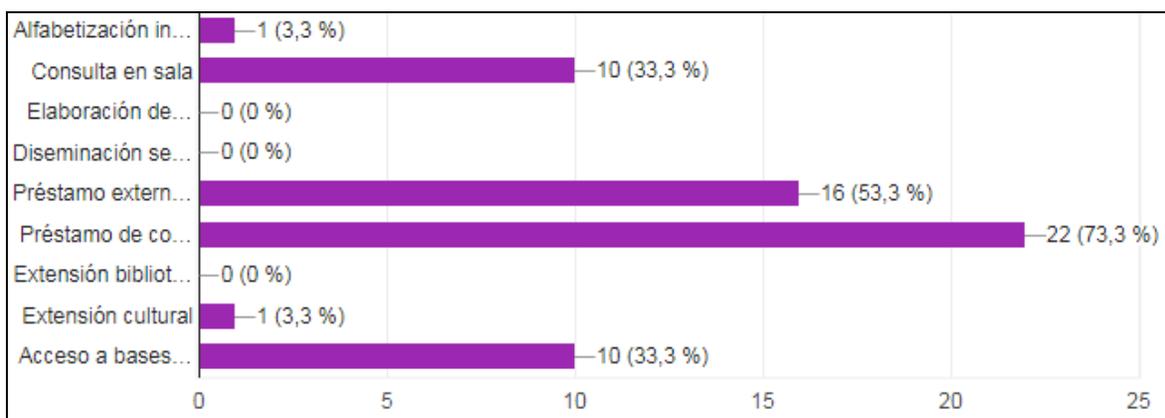


**Tabla 13** Tabulación de aprendices servicios que ha utilizado

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alfabetización informacional</b>	1	3,3%

<b>Consulta en sala</b>	10	33,3%
<b>Elaboración de bibliografías</b>	0	0%
<b>Diseminación selectiva</b>	0	0%
<b>Préstamo externo</b>	16	53,3%
<b>Préstamo de computadores</b>	22	73,3%
<b>Extensión bibliotecaria</b>	0	0%
<b>Extensión cultural</b>	1	3,3%
<b>Acceso a bases de datos</b>	10	33,3%

**Ilustración 15** Que servicios usa: Aprendices



En relación con el uso de los servicios de información se puede identificar que para los instructores el préstamo externo de material bibliográfico es el servicio más utilizado con 63.3% seguido por consulta en sala y préstamo de equipos.

Para los aprendices el servicio más utilizado persiste en el préstamo de computadores con un 73.3% seguido del préstamo externo de material bibliográfico. En este punto es importante aclarar la necesidad de rediseñar los servicios que están enfocados para los aprendices, es claro que los aprendices son personas de escasos recursos y el poder elaborar sus guías de aprendizaje y subir sus evidencias en SENA SOFIA, es un proceso que no pueden hacer en sus casas si no tienen computador ese es un aspecto a aprovechar al tener asegurado el uso de ese servicio, puedan acceder a los otros conociendo para que funcionan, como en la pregunta anterior se abordó si conocen los servicios y el 60% de los que ya hay planteados en la biblioteca se desconocen y tampoco se utilizan. Es importante plantear un plan de capacitación para los aprendices y jornadas continuas de divulgación de los servicios actuales de la biblioteca, en el caso de los aprendices se les podrá realizar unas variantes para hacerlos más interesantes o atractivos o que sean pertinentes a su nivel académico.

El perfil académico influye ampliamente en la utilización de servicios de información y esto va relacionado directamente con el incremento de uso de recursos, entre la persona más capacitada este requerirá de más recursos de información y más servicios para suplir las necesidades que el campo laboral y en este caso académico demanda para el desarrollo de la formación en el perfil de los instructores, se puede identificar que solo un 18% tiene una escasa utilización que es el caso de elaboración de bibliografías y de diseminación selectiva de la

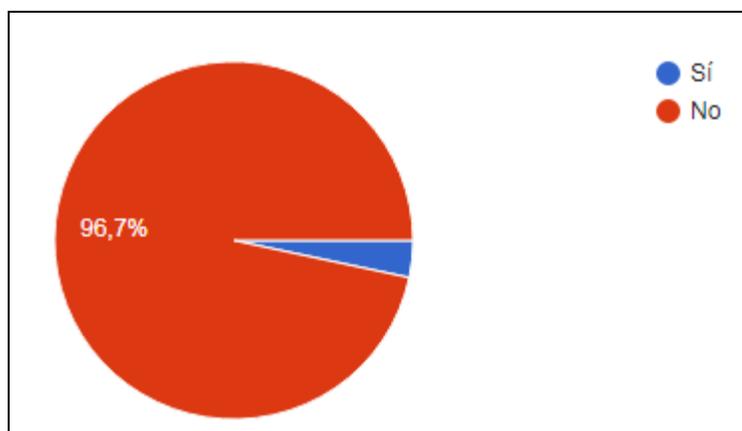
información. No obstante el 82% de los servicios se utilizan de una forma frecuente.

7. Conocía la existencia del listado de servicios enunciado anteriormente de la biblioteca.

**Tabla 14** tabulación de instructores Listado de servicios

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>3,3%</b>	<b>96,7%</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 16** Conocía el listado de servicios: Instructores

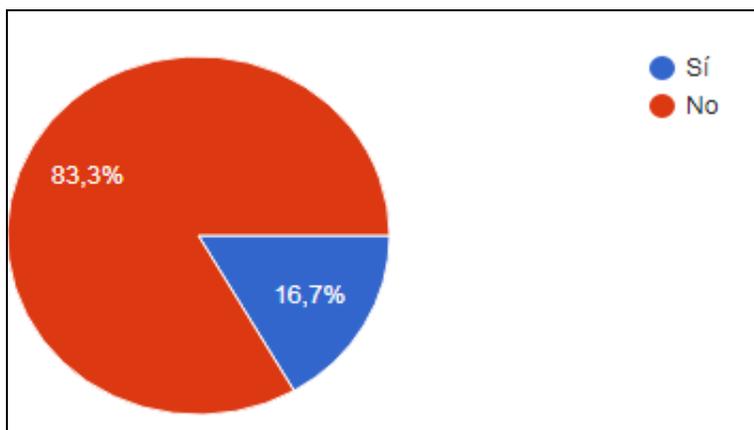


**Tabla 15** Tabulación de aprendices Listado de servicios

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>30</b>

<b>Porcentaje</b>	<b>16%</b>	<b>83,3%</b>	<b>100%</b>
-------------------	------------	--------------	-------------

**Ilustración 17** Conocía el listado de servicios: Aprendices



Esta pregunta se plantea con la necesidad de conocer el estado de divulgación de los servicios de información por parte de la biblioteca, es decir si los usuarios conocían la existencia de estos servicios por algún canal de información, incluso por los mismos funcionarios en sus capacitaciones o inducciones. El caso está en que en los instructores es más elevado el nivel de desconocimiento de listado de los servicios establecidos con un 96.7% esto puede deberse a que los instructores al momento de ingresar a trabajar al SENA no tienen un proceso de inducción a su puesto de trabajo ni a las herramientas que tiene para desempeñarlo, en definitiva un instructor SENA aprende los procesos de formación sobre la marcha en la ejecución de la formación por ende sus procesos de capacitación se dan de una manera tardía lo que provoca una falencia en otras dependencias, que dependen de que el instructor este bien informado sobre todo

de los recursos para ejecución de la formación. En este orden de ideas el instructor está a cargo del aprendiz sin embargo no lo está orientando a la utilización de servicios de información al desconocer los procesos del SENA.

Por otro lado la formación del aprendiz es diferente en este caso al iniciar su proceso de formación si tienen proceso de inducción, en este se relaciona la biblioteca y se le enseña los servicios de información básicos de la biblioteca. Más adelante es reprogramada una inducción completa dentro de la biblioteca donde se les explica a fondo como utilizar los servicios de información, el porcentaje de desconocimiento es menor ya que demarca un 83,3 % en este caso la falla debe estar a la hora de transmitir la información en este sentido que los funcionarios de la biblioteca que realizan la transferencia no lo están realizando de forma efectiva y dando a conocer los servicios de forma clara.

8. ¿Considera pertinentes estos servicios de información y enfocados a sus necesidades?

**Tabla 16 Tabulación instructores pertinencia**

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>36,7%</b>	<b>63,3%</b>	<b>100%</b>

Ilustración 18 Pertinencia de los servicios: Instructores

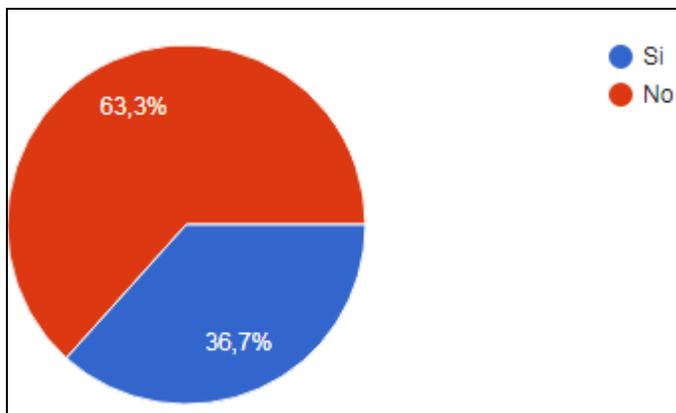
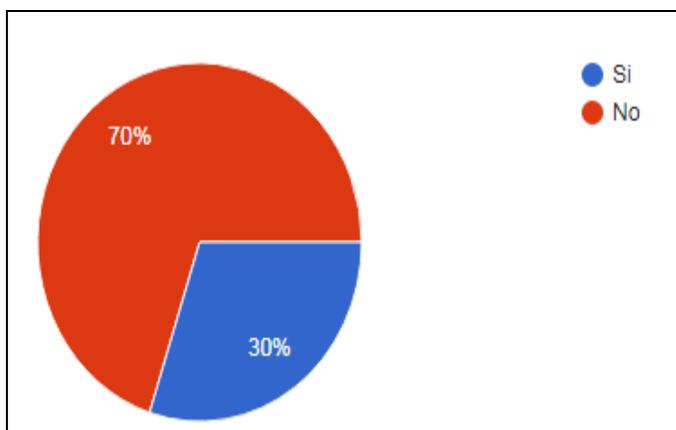


Tabla 17 Tabulación de aprendices pertinencia

	Si	No	Total
<b>Frecuencia</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>30</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>36,7%</b>	<b>63,3%</b>	<b>100%</b>

Ilustración 19 Pertinencia de los servicios: Aprendices



En esta pregunta se resalta que en los dos tipos de usuarios establece para los instructores con un 63,3% y los aprendices en un 70% no consideran pertinentes los servicios de información, si bien puede darse la situación de que no tengan claridad de que servicios de información debe tener una biblioteca de carácter técnico, en este caso se puede establecer que la falta de pertinencia no está permitiendo la utilización de algunos de los servicios esto afecta directamente el uso de recursos ya que si se considera que no se cumple con unos criterios o expectativas en el usuario, no se establecerá ese vínculo necesario para que el usuario se sienta conectado e identificado con los servicios de la biblioteca. Se puede decir uniendo las 2 tipologías de usuarios las de más importancia para la biblioteca que en un 80% no consideran pertinentes los servicios de la biblioteca para lo cual se puede determinar que si necesita un proceso de rediseño en servicios y un proceso de divulgación y posicionamiento.

### 9. ¿De qué forma prefiere consultar información?

**Tabla 18 Tabulación instructores consulta de información**

	<b>Digital</b>	<b>Libro físico</b>	<b>Ambos formatos</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>22</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>20%</b>	<b>6,7%</b>	<b>73,3%</b>

Ilustración 20 Preferencia de formato: Instructores

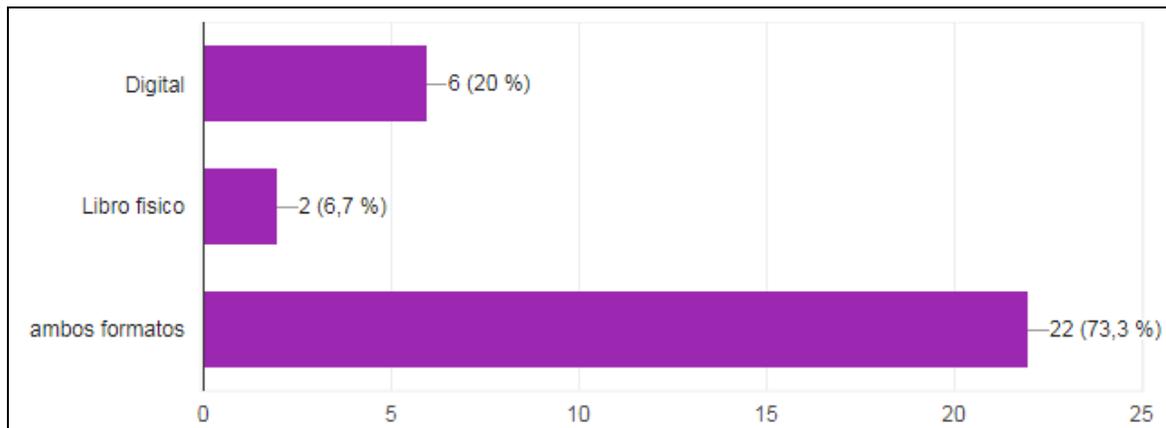
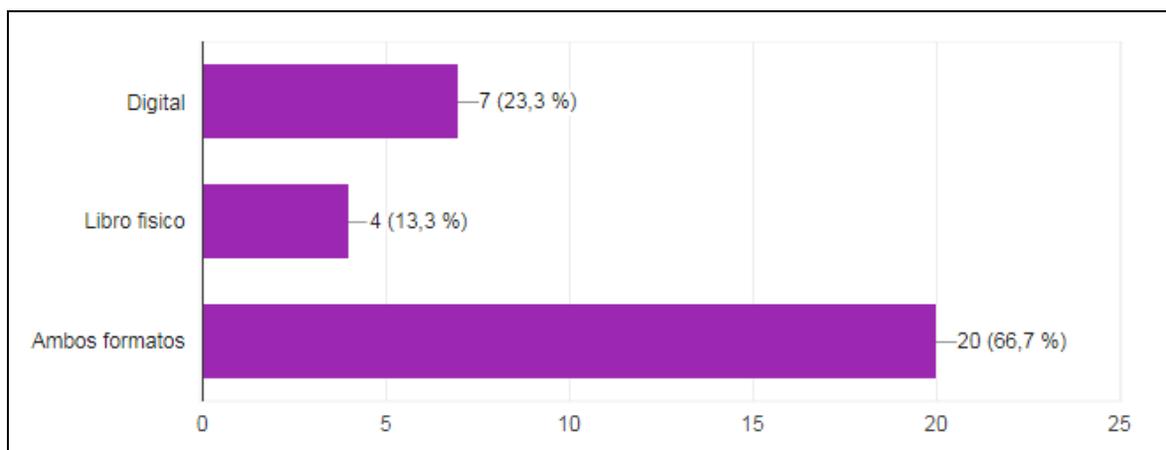


Tabla 19 Tabulación aprendices preferencia de formato

	Digital	Libro físico	Ambos formatos
Frecuencia	7	4	20
Porcentaje	23,3%	13,3%	66,7%

Ilustración 21 Preferencia de formato: Aprendices



Es importante a la hora de establecer un servicio de información las preferencias de los usuarios, al trabajar con información es importante establecer cuáles son los formatos de más demanda para orientar nuevos servicios enfocados en estos formatos y a su vez también potencializar los otros mostrando sus bondades a los usuarios y su importancia como información, gestionar información pone en escena no solo contar con los gustos particulares del profesional de información sino que va más allá al poner a disposición de los usuarios servicios de calidad, en las figuras 20 y 21 se muestra que la tendencia por ambos formatos es el porcentaje más elevado en el caso de instructores con un 73,3% en aprendices con 66,7%.

Claramente evidenciando que en los usuarios que tienen una preferencia por un solo formato el de más alto índice porcentual es el formato digital en el caso de instructores es de 23,3% y en los aprendices 20%.

**10.** Indique con una X del siguiente listado que servicios le gustaría que hubiera en la biblioteca.

**Tabla 20** Tabulación de instructores Servicios sugeridos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Recomendación de material bibliográfico</b>	13	43,3%
<b>Alerta bibliográfica</b>	12	40%

<b>Accesoría especializada a investigadores</b>	10	33,3%
<b>Servicios para personas con discapacidad visual</b>	15	50%
<b>Alfabetización informática</b>	7	23,3%

Ilustración 22 servicios sugeridos: Instructores

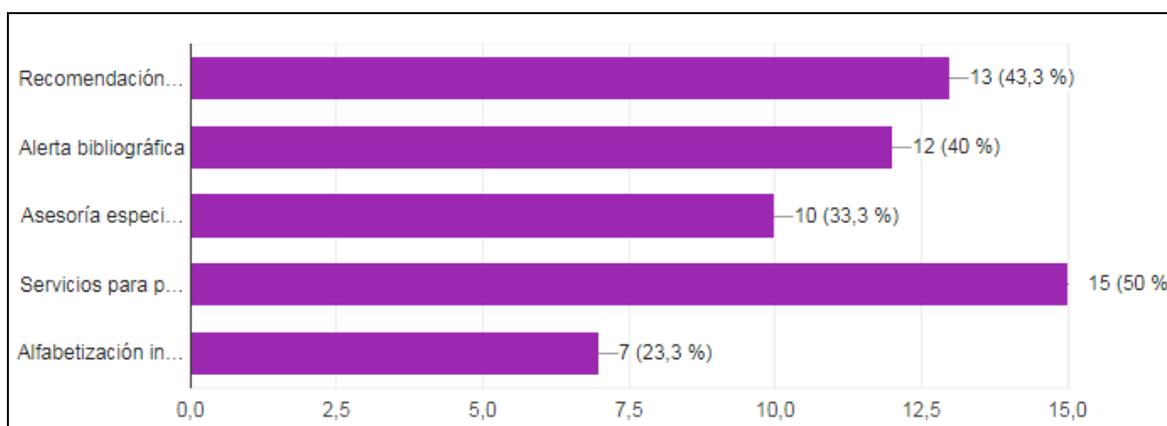
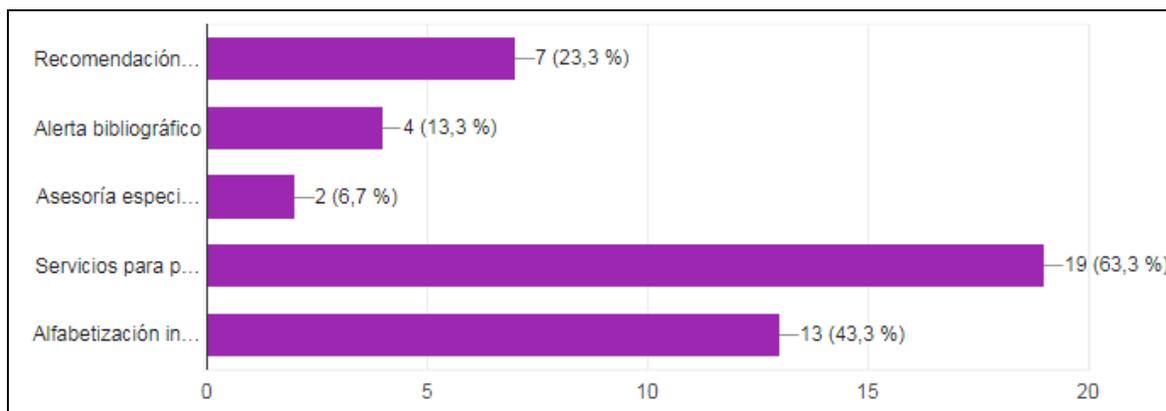


Tabla 21 Tabulación aprendices servicios sugeridos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Recomendación de material bibliográfico</b>	7	23,3%
<b>Alerta bibliográfica</b>	4	13,3%
<b>Accesoría especializada a investigadores</b>	2	6,7%
<b>Servicios para personas con discapacidad visual</b>	19	63,3%

<b>Alfabetización informática</b>	13	43,3%
-----------------------------------	----	-------

**Ilustración 23 Preferencia de servicios sugeridos: Aprendices**



Se plantean unos servicios potenciales que pueden establecerse en la biblioteca de acuerdo a lo dialogado con sus funcionarios, previa a la revisión documental de los servicios que plantea el Sistema de Bibliotecas SENA. Revisados en el diagnóstico y en la observación, una de las necesidades más grandes a cubrir tiene que ver con servicios de información para personas con discapacidad es decir es una de las carencias más grandes que tiene la biblioteca en lo referente a servicios, se puede observar en la figura 23 que el servicio planteado para personas con discapacidad visual tiene un 63,3% para aprendices siendo el indicador más alto al igual que los instructores con un 50% entre los valores de un tipo de usuario a otro es evidente que los servicios requeridos son diferentes, solo se encuentra una convergencia en el caso de los usuarios con

discapacidad, este servicio se planteó con una facilidad que tiene el sistema de bibliotecas de instalar un software para los computadores para las personas con baja capacidad visual, sin embargo servicios más especializados deben plantearse como una necesidad de inclusión.

Por otra parte en relación a esta pregunta se puede evidenciar que las diferencias entre los tipos de usuarios indican a la hora de creación de un servicio de información si se analizan las necesidades por las que optaron los aprendices tienen una diferencia significativa frente a las necesidades planteadas por los instructores, es claro que los factores de educación, nivel socioeconómico entre otros factores inciden directamente en el comportamiento del consumidor de un servicio, es decir las expectativas y necesidades tienen otras líneas de tendencia.

Mientras que para los aprendices el factor de capacitación en informativa es presenta un porcentaje del 43,3% seguido por la recomendación de material bibliográfico, su interés es casi nulo por los servicios de alerta y de asesoría especializada para la investigación entre ambos suman un 20% de la población total de aprendices encuestados.

No obstante con los instructores difiere los servicios de recomendación bibliográfica y de asesoría especializada en investigación toman fuerza con un 76,6 % es allí donde se evidencia la necesidad de crear servicios particulares según cada tipo de usuarios en este caso donde se pueden segmentar de una forma tan específica.

## Servicios rediseñados

Servicio	Descripción
<b>Alfabetización informacional</b>	<p>La biblioteca presta un servicio de alfabetización de forma optativa o por petición del usuario en este caso del instructor, luego de la evaluación realizada se establece que la alfabetización se realiza una vez los aprendices terminen su primera inducción, el Coordinador de Administración educativa realiza un cronograma de atención para cada una de las tituladas que ingresan nuevas con el fin de que se les capacite obligatoriamente en la biblioteca y sus recursos de información, luego se programan cada 3 meses con el mismo fin.</p> <p>Duración de la capacitación 45 minutos más ejercicios prácticos en los recursos de información</p>
<b>Consulta en sala</b>	<p>Se delimitan zonas claras para la consulta definidas antes del proceso la zona solo contaba con mesas de consulta distribuidas sin demarcar en toda la biblioteca.</p> <p>Ahora se demarca una zona de lectura, adaptada con sofás y con exhibidor donde se coloca toda la literatura disponible, dispuesta de forma atractiva al usuario. El protagonismo de la biblioteca ahora se centra en la estantería y en si en el</p>

	material bibliográfico y no solo en los computadores.
<b>Elaboración de bibliografías</b>	Este proceso estaba disponible solo para los funcionarios que realizan los procesos de autoevaluación, en realidad no se difunde en el Centro como un servicio que preste la biblioteca
<b>Diseminación selectiva</b>	Se determina con la coordinación administrativa que los instructores deben ser capacitados en el manejo de los servicios de la biblioteca en cada reunión de instructores el líder de biblioteca cuenta con 40 minutos para desarrollar temas relacionados con la biblioteca. En el caso de este servicio se determina que solo es para los instructores encargados de procesos de autoevaluación y certificación de alta calidad de programas, para lo cual se genera un listado que proporcionan los líderes de autoevaluación con el fin de delimitar la población que en realidad requiere de este servicio que es especializado, así como a uno de los semilleros de investigación en el área de gastronomía.
<b>Préstamo externo</b>	Se dispone a la hora de efectuar las capacitaciones de inducción se capacita en los canales de renovación del material bibliográfico que se lleva a domicilio de la biblioteca, se explican bien los horarios en los cuales pueden realizar su devolución, en caso de que la biblioteca este cerrada pueden

	<p>depositar los libros en el buzón se diseña un volante que se le entrega al usuario a la hora del préstamo los canales de renovación y la fecha de entrega del material. Ver el formato anexo. (6) Se les pide a los instructores referenciar el material de la biblioteca digital en sus guías de aprendizaje.</p>
<p><b>Préstamo de computadores</b></p>	<p>Los computadores eran portátiles y se llevaban por todas las zonas del centro de formación, la biblioteca cargaba el préstamo por 2 horas al usuario solo el instructor tenía la potestad de llevarse el equipo fuera de la biblioteca en el caso de los aprendices solo podían sacar los equipos con acompañamiento del instructor.</p> <p>El servicio se rediseño los computadores se sitúan en áreas específicas delimitadas en la bibliotecas fijos para el servicio al usuario, no pueden ser extraídos de la biblioteca se configuran el portal de bibliotecas del SENA en la página de inicio se dejan para talleres y capacitaciones y en el servicio de consulta web para los usuarios. Se deja un total de 14 equipos al servicio al usuario dado al tamaño de la biblioteca.</p>
<p><b>Extensión bibliotecaria</b></p>	<p>Este servicio se establece para los municipios aledaños a donde la biblioteca no tiene alcance, en este orden de ideas se capacita al personal de aprendices e instructores sobre el uso de bibliotecas digitales, y se establece el servicio de</p>

	<p>bibliomochila que permite que el instructor lleve material bibliográfico físico de la biblioteca a los municipios y efectúe préstamos a los usuarios de su zona, se capacita al instructor en cómo debe proceder con el cuidado y préstamo de los libros para que la biblioteca llegue a las zonas más alejadas.</p>
<b>Extensión cultural</b>	<p>Se establece el cronograma de actividades culturales una vez al mes la biblioteca programa una actividad cultural en la cual participa toda la comunidad educativa de acuerdo a una temática determinada al mes con el fin de incentivar la cultura, se solicita el apoyo de un líder cultural de la biblioteca del Banco de la Republica de la ciudad de Girardot para la coordinación y apoyo en actividades culturales.</p>
<b>Acceso a bases de datos</b>	<p>La debilidad del Centro se encontraba en la escasa capacitación de sus usuarios, los recursos de información digital con los que cuenta el SENA, son apropiados a un perfil de formación más altos como de pregrado y especialización, es decir está sobrevalorada la información para el perfil de usuario, en el caso de los aprendices, sin embargo para los instructores son apropiadas. En este orden de ideas se establece las capacitaciones para ambos perfiles de usuarios y se les pide a los instructores referenciar el material de la biblioteca digital en sus guías de aprendizaje.</p>

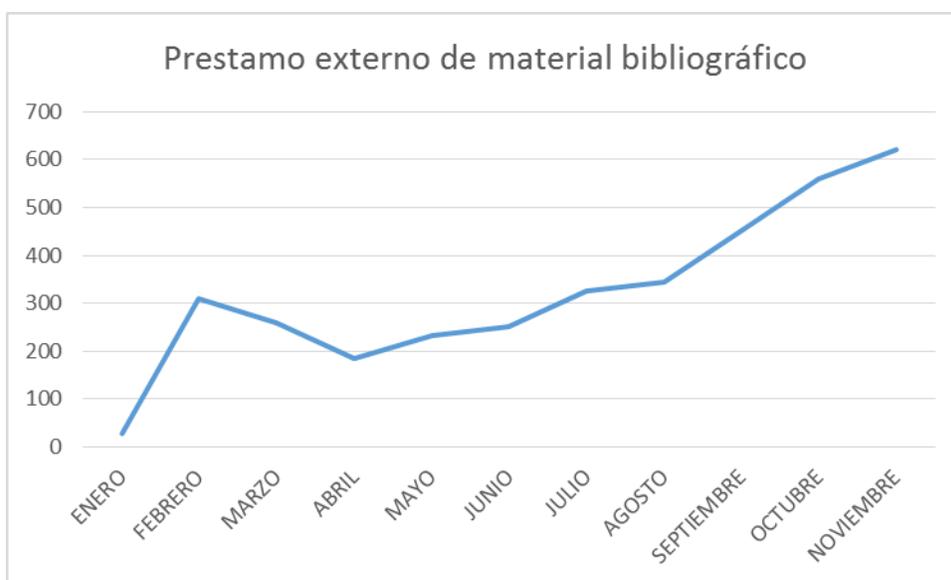
### Servicios agregados

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Recomendación de material bibliográfico</b>	<p>Se implementa como estrategia para instructores y aprendices, se dispone un exhibidor que muestra los libros recomendados, además de que se dejaran a la vista los libros destacados o de más consulta en el mes.</p> <p>Se dispone un correo electrónico recomendando por temáticas cierto material bibliográfico de acuerdo a áreas temáticas en las que se desempeñan los instructores.</p>
<b>Acceso a computadores para personas con discapacidad visual</b>	<p>Se facilita por medio del Sistema de bibliotecas del SENA, un software para la baja visión y se instala en 2 de los equipos que están al servicio al usuario.</p>

## Revisión estadística de la biblioteca según reportes de préstamo por recursos de información

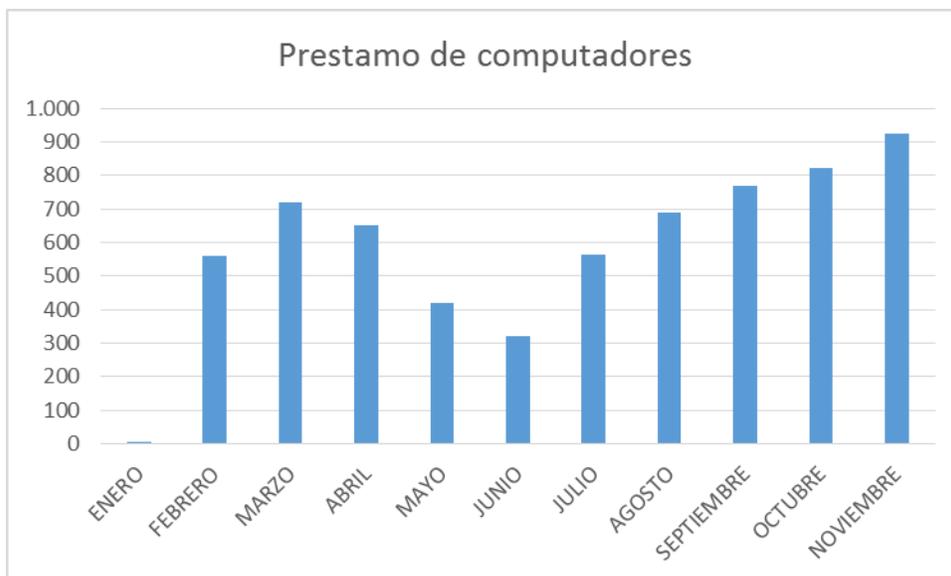
Una vez realizado el proceso de rediseño en base a lo observado, a lo analizado en el diagnóstico y conociendo las opiniones de los usuarios se procede a realizar la revisión estadística dentro de los recursos tangibles de la biblioteca por medio del software bibliográfico Aleph500 para analizar los cambios efectuados en el rediseño de los servicios en realidad fue efectivo o produjo algún impacto en el uso de los recursos de la biblioteca.

**Ilustración 24 Préstamo externo de material bibliográfico**



Se puede evidenciar que a partir de los meses en los que se ejecuta la investigación el promedio de préstamos de libros para consulta externa incremento por lo menos 100 libros por cada mes. Una vez se inicio el programa de capacitación a usuarios y se le dio visibilidad a las publicaciones de la biblioteca, inicio la utilizacion de los recursos de informacion de forma mas efectiva y

consiente. Mientras se mantiene el proyecto con la reforma de los servicios se evidencia un crecimiento exponencial de la consulta de libros en la estadística del software bibliográfico Aleph 500.



Se puede evidenciar que el prestamo de computadores se mantiene en un nivel estandar, no obstante la seguridad de los equipos de la biblioteca ha mejorado significativamente ademasd que el uso de los equipos esta encaminado al uso de los servicios digitales que presta la biblioteca actualmente como bases de datos.

## 5.6 Conclusiones y recomendaciones

Los servicios de información son la principal herramienta con los que cuenta la unidad de información para que el uso de los recursos de información sea exitoso, la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial cuenta con un potencial en recursos y en servicios para cumplir con sus metas estadísticas no obstante las metodologías aplicadas a la hora de prestar servicios de información carecen de creatividad y de estrategias que las difundan entre la comunidad educativa.

Las estrategias de mercadeo y rediseño de servicios funciona de forma inicial como algo novedoso y de emoción del momento, pero es un proceso que debe mantenerse como una política de forma continuada que se establezca en el manual de funciones de la biblioteca del Centro, al no ser una biblioteca que plantea sus propias directrices, es viable realizar las propuestas de ajuste realizadas por iniciativa propia de la biblioteca del Centro con el fin de que sea tomada en cuenta por el equipo Central denominado Equipo de Gestión de Bibliotecas del SENA, con el fin de dar a conocer las buenas prácticas y logros a otras bibliotecas en orden nacional con el fin de que también puedan ser aplicadas a sus usuarios.

Es claro que la biblioteca carece totalmente de servicios para personas con discapacidad, no está planteado dentro de sus directrices. No se establece dentro de su estudio de usuarios el tener en cuenta las condiciones para la atención de personas en discapacidad siendo una entidad de índole educativa, dentro del rediseño de servicios se instala un software en 2 equipos para personas con discapacidad en la visión que contribuye a las personas que tienen visión baja, mas no para los invidentes, en relación a otros servicios se adapta el mobiliario con el fin de que puedan transitar mejor los usuarios que asisten en sillas de ruedas o en muletas.

Una de las falencias definitivas que repercute negativamente en el uso de los recursos y que afectan principalmente los servicios de información de la biblioteca está orientado a la falta de difusión de los servicios de biblioteca, es decir los servicios están planteados en la página web y se le describe a los usuarios en las inducciones sobre todo de aprendices, cuales son los servicios de información de forma muy breve, ya que en la indicción de aprendices nuevos la biblioteca cuenta con 20 minutos para explicar su función dentro del proceso formativo tiempo en el cual no se le puede dar la profundidad necesaria.

Por otro lado los instructores no reciben capacitación de biblioteca cuando ingresan a trabajar en el Centro de formación, muchos de ellos no conocen las áreas. Cuando ingresan a la biblioteca solicitan los servicios que han oído a los

otros instructores que presta la biblioteca pero ellos no tienen un conocimiento puntual de los servicios.

Los perfiles de usuarios de las bibliotecas son variados, se identifica una dependencia directa del usuario instructor con el de aprendiz, si se pretende el éxito en el aumento de uso de los recursos y la mejora de sus servicios de información lo primero que hay que establecer es la capacitación a los instructores además de que relacionen los recursos de información en sus guías de aprendizaje, para que de esta manera el aprendiz tenga la necesidad de acceder a la información que suministra el SENA.

Se recomienda a los funcionarios de la biblioteca seguir indagando e innovando en los servicios como un proceso continuo, las bibliotecas del SENA son escenarios diversos que permiten la experimentación e investigación para mejorar las prácticas y actividades propias de la biblioteca. Si se tienen en cuenta los gustos expectativas de los usuarios y se identifican y se agrupan en cada momento se abrirá más la posibilidad de satisfacer de forma más efectivas las necesidades de información y como resultado los resultados estadísticos en el uso de recursos estarán en los estándares esperados o por encima de ellos.

## Referencias bibliográficas

Do Amaral, S A; (2015). Mercadotecnia, servicios y usuarios de información: reflexiones para bibliotecas. *Biblioteca Universitaria*, 18() 99-111. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28543667002>

Drucker, P.F. (1985) "The Practice of Innovation", *Innovation and Entrepreneurship Practice and Principles*, Harper & Row, New York, pp. 19-33

Duarte Barrionuevo, Miguel. (1995). Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios: aspectos metodológicos. *Boletín de la ANABAD*, Vol. 45, n. 1 pp. 95-106

Durston, Jhon, (2002). *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. Recuperado de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6023/S023191\\_es.pdf?se](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6023/S023191_es.pdf?se)

Erik Flowers & Megan Erin Miller, (2015). *Practical Service Blueprinting Your guide to generating actionable insights for service experiences*. Disponible en: <http://resources.practicalservicedesign.com/PracticalServiceBlueprintingGuide.pdf>

Ewers, Barbara R., austen, Gaynor. (2006) A framework for Australian university library management. En: Gupta, Dinesh K., Koontz, Christie, Massísimo, Àngels, Savard, Réjean (Eds.) *Marketing in Library and Information Services; an international perspectives*. München: K. G. Saur, p. 21-30.

Faehnrich KP, Meyer K., Strehl B.U. (2011) Using Human Service Center Interfaces and their Information to Foster Innovation Management. In: Stephanidis C.

- (Eds) Universal Access in Human-Computer Interaction. Applications and Services. UAHCI 2011. Lecture Notes in Computer Science, vol 6768. Springer, Berlin, Heidelberg
- García Gomez, Javier; Díaz Grau, Antonio. (2001) El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (y II). Boletín de la sociedad Andaluza de bibliotecarios.
- Gronroos, C., 2000. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, Wiley, New York.
- Gualier, H. (2001) Marketing en los servicios de información. 12p. En: <http://www.monografias.com>. [Consultada 25 de septiembre de 2017].
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (2000) Administração de marketing. São Paulo: Prentice Hall, 764 p.
- Menéndez Echavarría, Alfredo Luis; Tinoco Alfaro, Jorge Alexander; (2009). Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. *Signo y Pensamiento*, XXVIII Enero-Junio, 317-329.
- Ramírez Vázquez, H., & Santovenia Díaz, J., & Figueroa Silverio, A., & Vega Botana, M. (2008). Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución. *Ciencias de la Información*, 39 (2), 23-35.
- Ramírez Vázquez, Heidy; Santovenia Díaz, Javier Ramón; Figueroa Silverio, Aleida; Vega Botana, Mónica; (2008). Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución. *Ciencias de la Información*, mayo-agosto, 23-35.

Rodríguez Gómez, G. y otros (1996): metodología de la investigación cualitativa.

Málaga: Ediciones Aljibe, S.L

Rojas, José Luis (2001) Herramientas para la evaluación de los servicios de información en las instituciones cubanas. Informe para optar por el grado científico de Doctor en Ciencias de Información. Ciudad de La Habana. Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación p.125

Sen, Barbara. (2006) Market orientation: a concept for health libraries. Health Information & Libraries Journal, vol. 23, p. 23–31.

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (2017). Quiénes somos Establecimiento público del orden Nacional y con autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo. Recuperado de <http://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/quienesSomos.aspx>

Sistema de bibliotecas SENA (2017).Sitio Staff. Recuperado de <http://biblioteca.sena.edu.co/>

Suárez Barraza, Manuel & Smith, Tricia & Dahlgaard-Park, Su. (2012). Lean Service: A literature analysis and classification. Total Quality Management & Business Excellence - total qual manag bus excell. 23. 1-22. 10.1080/14783363.2011.637777.

Yorke, David A. (1984) Marketing and non-profit-making organizations. European Journal of Marketing, vol. 18, no. 2, p. 17-22.

## Anexos

### Anexo 1 Informe de observación

#### Hoja de registro observación

Fecha: Agosto 03 del 2017

Institución: Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA.

Ubicación: Carrera 10 #30-04 B/ Magdalena Girardot, Cundinamarca.

Situación observada y contexto: Aspectos Administrativos

Tiempo de observación: 2 horas.

Hora	Descripción
08:00 am a 10:00 am	<p>El flujo de usuarios es escaso en las horas de la mañana.</p> <p>Los usuarios que más ingresan a la biblioteca son aprendices e instructores, la planta administrativa casi nunca ingresa a la biblioteca.</p> <p>La biblioteca presta recursos tecnológicos adicionales a los que son reglamentarios de la biblioteca, video beam, cables hdmi, los cuales quitan tiempo a los funcionarios para la atención al público.</p> <p>En general el servicio los servicios que más se prestan son presenciales, préstamo externo de material bibliográfico y préstamo de computadores.</p> <p>La biblioteca tiene servicio entre semana desde las 8.00 am a las</p>

10.00 pm cubriendo todas las jornadas académicas, incluyendo los fines de semana de 8.00 am a 1.00 pm.

Cuentan con un software bibliográfico, prestan servicios automatizados, la colección se encuentra ingresada en su totalidad en el sistema bibliográfico, catalogada y rotulada. La catalogación se realiza a nivel nacional los registros se comparten a nivel nacional, no se tiene aparte cada biblioteca por separado.

La biblioteca alrededor de su nacimiento ha pasado por diferentes coordinaciones, lo que ha generado dificultad en el acoplamiento de los reglamentos internos y de funcionamiento de la biblioteca ya que cada coordinación quiere plantear cosas diferentes lo que no permite la continuidad en el servicio.

La coordinación actual ha sido la más interesada en el proceso de biblioteca y estableció unos parámetros de comunicación y capacitación de sus líderes en el proceso de la biblioteca.

Los servicios que actualmente presta la biblioteca son diseñados por medio del Equipo de Gestión de Bibliotecas del SENA, los cuales diseñan servicios para toda las bibliotecas en orden nacional de acuerdo a unos estudios de usuarios que se plantean en diferentes Centros de formación a nivel nacional con el fin de especificar las necesidades de información.

La política de inversión de las bibliotecas se establece de acuerdo a unas categorías dadas por el sistema, de acuerdo a la categoría de la biblioteca, de si cuenta o no con un bibliotecólogo y del tamaño del centro, de esta manera se mide cuanto presupuesto se asigna para el desarrollo de la biblioteca, lo que incluye compra de material bibliográfico, mobiliario, infraestructura física, tecnología, software entre otros.

La identificación de necesidades está a cargo del bibliotecólogo si la biblioteca carece de un profesional en ciencias de la información la facultad de administrar la biblioteca la toma el Equipo de Gestión sin embargo estas bibliotecas se van quedando rezagadas en

	categoría y en presupuesto ya que no hay quien identifique con claridad específica las necesidades de cada biblioteca particular.
--	---

### Hoja de registro observación

Fecha: Agosto 06 del 2017

Institución: Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA.

Ubicación: Carrera 10 #30-04 B/ Magdalena Girardot, Cundinamarca.

Situación observada y contexto: Aspectos de infraestructura.

Tiempo de observación: 2 horas.

Hora	Descripción						
3:00 pm	<p>La biblioteca es pequeña cuenta con un área de 117 metros cuadrados, tiene 4 estanterías con material bibliográfico, 3 exhibidores de novedades en la entrada cuenta con equipos para la consulta del catálogo, el edificio donde se encuentra es antiguo, presenta daños en su estructura física deterioro, el clima es cálido por lo cual cuenta con aire acondicionado, y extintores.</p> <p>La señalética no es la indicada, puesto que cada estante tiene la señalización hecha a mano no de una forma estandarizada.</p> <p><b>ORDENACIÓN DE RECURSOS ACTUALES DE LA BIBLIOTECA</b></p> <table border="1" data-bbox="430 1501 1372 1703"> <tr> <td data-bbox="430 1501 901 1554"><b>COLECCIONES</b></td> <td data-bbox="901 1501 1372 1554">4596 volúmenes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="430 1554 901 1648"><b>TECNOLÓGICOS: INCLUYE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b></td> <td data-bbox="901 1554 1372 1648">24 equipos de cómputo para capacitaciones en Bases de datos, 9 videos Beam.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="430 1648 901 1703"><b>AIRE ACONDICINADO</b></td> <td data-bbox="901 1648 1372 1703">2 aires</td> </tr> </table>	<b>COLECCIONES</b>	4596 volúmenes	<b>TECNOLÓGICOS: INCLUYE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	24 equipos de cómputo para capacitaciones en Bases de datos, 9 videos Beam.	<b>AIRE ACONDICINADO</b>	2 aires
<b>COLECCIONES</b>	4596 volúmenes						
<b>TECNOLÓGICOS: INCLUYE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	24 equipos de cómputo para capacitaciones en Bases de datos, 9 videos Beam.						
<b>AIRE ACONDICINADO</b>	2 aires						

<b>PUESTOS DE LECTURA</b>	36 puestos de lectura
<b>SALA DE INSTRUCTORES</b>	1
<b>PUESTOS PARA CONSULTA CATÁLOGO EN LÍNEA</b>	1
<b>CONVENIOS ACTIVOS CON OTRAS INSTITUCIONES</b>	1 Banco de la Republica con acceso a 60 recursos.
<b>ACCESO A BASES DE DATOS</b>	28 bases de datos suscritas 28 <a href="#">OpenAcces.</a>

### Hoja de registro observación

Fecha: Agosto 22 del 2017

Institución: Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA.

Ubicación: Carrera 10 #30-04 B/ Magdalena Girardot, Cundinamarca.

Situación observada y contexto: Recurso humano y servicios de información

Tiempo de observación: 2 horas.

<b>Hora</b>	<b>Descripción</b>		
3:00 pm	<p>Personal encargado de la biblioteca</p> <p>PERSONAL CONTRATADO</p> <table border="1"> <tr> <td><b>LIDER BIBLIOTECA</b></td> <td> Luisa Fernanda Loza Muñeton  Bibliotecóloga y Archivista Universidad del Quindío,  Nivel de catalogación Sistema de Bibliotecas Sena: 40 </td> </tr> </table>	<b>LIDER BIBLIOTECA</b>	Luisa Fernanda Loza Muñeton Bibliotecóloga y Archivista Universidad del Quindío, Nivel de catalogación Sistema de Bibliotecas Sena: 40
<b>LIDER BIBLIOTECA</b>	Luisa Fernanda Loza Muñeton Bibliotecóloga y Archivista Universidad del Quindío, Nivel de catalogación Sistema de Bibliotecas Sena: 40		

	<p>APOYO</p>	<p>Angelino Perdomo</p> <p>Tecnólogo en contabilidad.</p> <p>Nivel de catalogación Sistema de Bibliotecas Sena: 10</p> <p><b>Agenda de actividad cultural</b></p> <p>Mensualmente se realizan actividades de extensión cultural con el fin de estimular la participación de la comunidad del centro y promover la paz y la cultura enfocado a las directrices del Sistema de bibliotecas del SENA.</p> <p><b>Agenda de capacitación para acceso a bases de datos</b></p> <p>Actualmente se cuenta con una agenda de capacitación para acceso a recursos digitales tanto para el centro de formación como para los municipios.</p> <p><b>Descripción de los servicios actuales:</b></p> <p>Alfabetización informacional</p> <p>Consulta en sala</p> <p>Elaboración de bibliografías</p> <p>Diseminación selectiva</p> <p>Préstamo externo</p> <p>Préstamo de computadores</p> <p>Extensión bibliotecaria</p> <p>Extensión cultural</p> <p>Acceso a bases de datos</p>
--	--------------	--

## Anexo 2 Diagnostico

### DIAGNÓSTICO GENERAL SERVICIOS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECA CENTRO DE LATECNOLOGÍA DEL DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

La información se recolecta a través del dialogo con funcionarios que han trabajado previamente en la biblioteca adicional a varios registros y procesos que permiten los funcionarios de la biblioteca para documentar el diagnostico.

<p><b>Referentes históricos de la biblioteca</b></p>	<p>La biblioteca fue abierta en el centro de formación en el año 1995. La primera funcionaria solo prestaba servicio de préstamo de computadores y de libros. En el periodo del 2001 al 2005 la biblioteca fue cerrada ya que el Subdirector del Centro de formación no consideraba pertinente tener biblioteca, ya que en ese momento estaba en el SENA desatado el bum de las bibliotecas digitales para lo cual el Subdirector estableció que las bibliotecas físicas desaparecerían motivo por el cual suspendió la biblioteca del Centro, repartió los libros en los ambientes de formación y compro acceso a bases de datos con aprobación de la dirección general. Luego de que se establece que las bibliotecas son un requisito esencial para la acreditación de alta calidad de los programas se vuelve a crear la biblioteca, y a partir del año 2008 se abre nuevamente, la funcionaria a cargo no tiene conocimiento ni estudios sobre administración de</p>
--	---

	<p>bibliotecas en el año 2010 la biblioteca recibe una visita de un bibliotecólogo del Sistema de Biblioteca SENA, quien está haciendo la valoración de las bibliotecas en orden nacional para su correcto equipamiento y modernización, apoya a la funcionaria y se le compra el mobiliario que tiene actualmente en el 2011 así como una colección de 100 libros. En el año 2012 ingresa una persona con estudios en bibliotecología e inicia su proceso de automatización y crecimiento.</p>
<p><b>Principales logros de la biblioteca</b></p>	<p>La biblioteca ha logrado posicionarse de una biblioteca de tipo C. A una tipología B entre l 2013 y 2014 alcanzo su completa automatización y hoy en día cuanta con 4.950 volúmenes.</p> <p>Accede a los procesos de asignación de presupuestos del Sistema de Bibliotecas del SENA.</p> <p>El personal es capacitado por parte de personal especializado en el área de ciencias de la información.</p> <p>Se cuenta como una dependencia importante para los procesos de certificación de alta calidad y participa en los procesos de autoevaluación.</p> <p>La biblioteca depende actualmente de la coordinación de Administración Educativa la cual propende por el desarrollo de los procesos de la biblioteca.</p>
<p><b>Cuáles son los servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alfabetización informacional:</b> Programa de formación para el desarrollo de competencias en la búsqueda, selección, recuperación, uso</li> </ul>

**actuales de la biblioteca**

y manejo de los recursos de información de las Bibliotecas del SENA.

- **Consulta en sala:** Revisión de documentos de las diferentes colecciones (material impreso, audiovisual y recursos digitales) en el espacio físico de las Bibliotecas ubicadas en los Centros de Formación.
- **Elaboración de bibliografías:** Listado ordenado de referencias bibliográficas.
- **Diseminación selectiva de la información:** Listados bibliográficos diseñados para necesidades específicas de acuerdo al perfil del usuario.
- **Préstamo externo:** Servicio de préstamo de documentos que se pueden llevar fuera del espacio físico de la biblioteca.
- **Préstamo interbibliotecario:** Se realiza entre bibliotecas internas del SENA y de otras Instituciones.
- **Préstamo de computadores:** Para consulta de bases de datos, internet, trabajos académicos, entre otros.
- **Extensión bibliotecaria:** Préstamo de documentos a lugares alejados de la biblioteca por tiempo solicitado por el instructor teniendo en cuenta la duración del curso.
- **Extensión cultural:** Programas regulares de promoción de manifestaciones artísticas y productos del aprendizaje, propuestos conjuntamente con el Grupo de Bienestar, instructores y emprendimiento

	para el desarrollo de la formación integral de los aprendices.
<b>Como fueron planteados estos servicios para la biblioteca</b>	Fueron tomados de acuerdo a las directrices del Sistema de bibliotecas SENA, a partir de los servicios generales que temen para todos los centros a nivel Nacional.
<b>Cuáles son los servicios de información de más demanda en la biblioteca</b>	Se puede clasificar por posiciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. préstamo de computadores.</li> <li>2. Préstamo externo.</li> <li>3. Extensión bibliotecaria.</li> </ol>
<b>Cuáles son los servicios de información que no tienen demanda en la biblioteca</b>	Se puede clasificar por posiciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de bibliografías.</li> <li>2. Diseminación selectiva de la información.</li> <li>3. préstamo interbibliotecario</li> </ol>
<b>Cuáles son los</b>	Libros, computadores, bases de datos, Video Beam, Revistas, películas y

<p><b>recursos de información de la biblioteca</b></p>	<p>material acompañante de los libros.</p>
<p><b>Cuál ha sido el plan de inversión de este año en la biblioteca en referencia a los recursos para el desarrollo de su quehacer diario</b></p>	<p>En la biblioteca se invirtió en colecciones: \$56.000 millones de pesos en libros nuevos para complementar la bibliografía de las formaciones que se encuentran en proceso de certificación de alta calidad.</p> <p>En tecnología y seguridad: \$17.000 millones en un sistema de seguridad para detección de robo de material bibliográfico.</p> <p>En tecnología: \$17.000 millones en la compra de un televisor para realizar capacitaciones, 5 tablets, 3 pistolas de códigos de barras y una impresora.</p>
<p><b>Los servicios se plantearon a través de un estudio de usuarios</b></p>	<p>Particularmente las bibliotecas del SENA cuentan con un equipo Central que establece directrices claras a través de un sitio Web, donde exponen las disposiciones frente a los servicios básicos que debe ofrecer una biblioteca del SENA, sin embargo no se oponen a la innovación y la creación de nuevos servicios que estén acordes a la política institucional y contribuyan al desarrollo de sus formaciones ya de un modo más</p>

	<p>específico.</p> <p>Este tipo de experiencias se comparten en los encuentros nacionales de bibliotecas del SENA, donde se exponen las buenas prácticas de cada biblioteca.</p>
<p><b>Cuántas veces al año se hace estudio de usuarios</b></p>	<p>Lo reglamentario por el Sistema es 1 vez cada dos años, en la biblioteca del Centro el último se realizó el año pasado.</p>
<p><b>Cuántas veces se reúne el personal con las coordinaciones del Centro para discutir el desarrollo y la evolución de la biblioteca</b></p>	<p>La biblioteca cuenta con un espacio para exponer sus situaciones a la Coordinación Administración Educativa cuando se presenta alguna irregularidad grave que requiere de la intervención de la coordinación de la que depende la biblioteca. La persona que lidera la biblioteca en corrido de este año ha procurado buscar más los diálogos con su coordinación con el fin de efectuar cambios significativos en la biblioteca.</p>
<p><b>Como es el</b></p>	<p>La biblioteca mensualmente lleva un control estadístico, el sistema de</p>

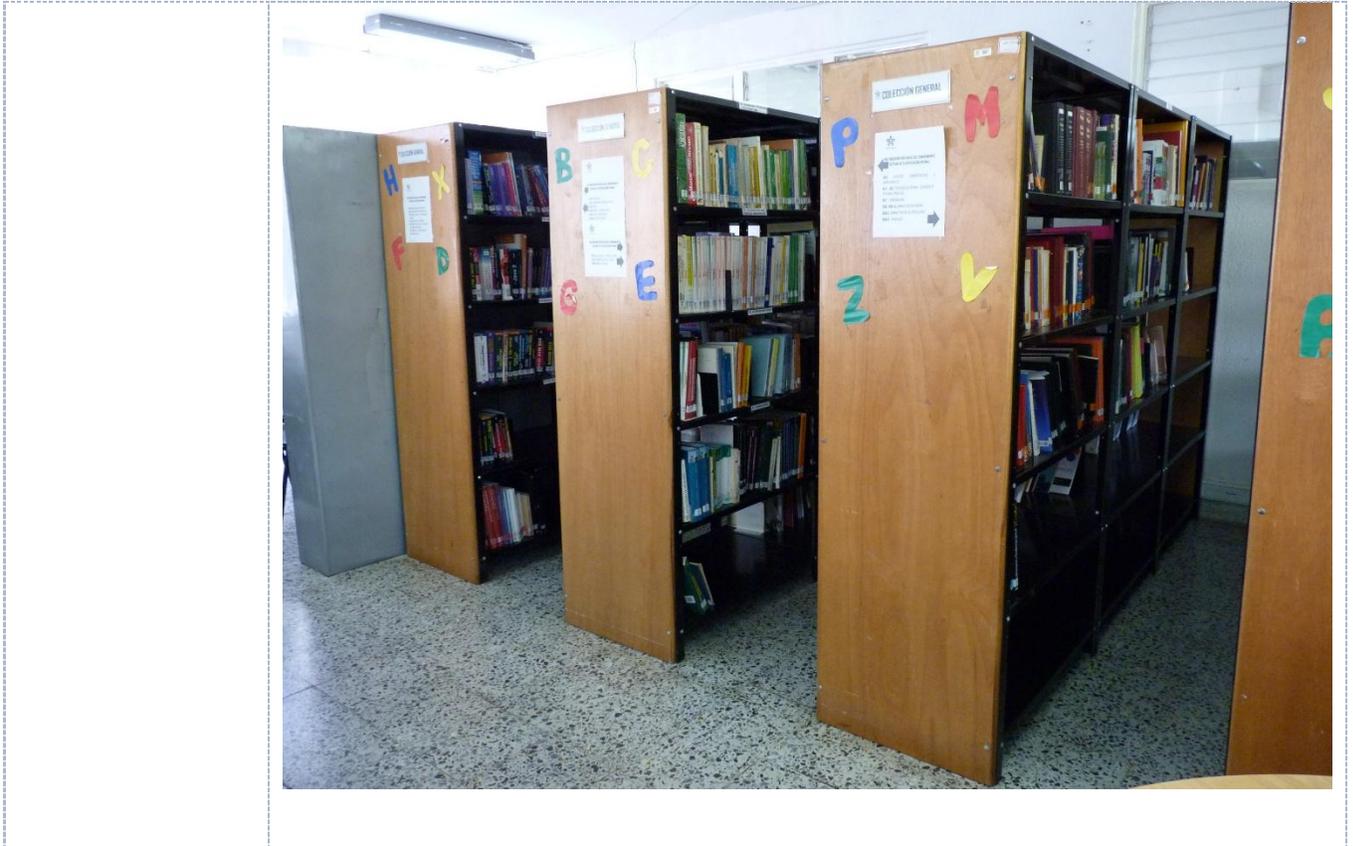
<p><b>desarrollo estadístico de la biblioteca en lo que lleva del año</b></p>	<p>administración de los recursos de información es Aleph 500, como la biblioteca ya se encuentra automatizada, sus procesos estadísticos son controlados por el sistema por medio de informes que contabilizan cuantos prestamos se realizaron por mes, por tipo de colección, por biblioteca, por programa de formación.</p> <p>Las bases de datos también se miden las sesiones y los ingresos de los usuarios por medio de su autenticación, todos estos reportes los centraliza el Sistema de Bibliotecas del SENA.</p>
<p><b>Cuántas capacitaciones al año recibe el personal encargado de la biblioteca</b></p>	<p>El sistema de bibliotecas del SENA organiza anualmente un encuentro de bibliotecas del SENA, por medio del cual capacita a su bibliotecarios y bibliotecólogos en diferentes buenas practicas, invita los proveedores de libros, de bases de datos, organiza talleres con universidades entre otras cosas. Con el fin de mantener actualizado al personal.</p> <p>Los proveedores de bases de datos capacitan a los bibliotecarios y bibliotecólogos en el manejo de los recursos. De forma presencial y virtual.</p>
<p><b>El personal que trabaja en la biblioteca es profesional en el área</b></p>	<p>Solo trabajan dos personas en la biblioteca, el líder actualmente estudia sistemas de información y cuenta con experiencia laboral en el área de bibliotecología, el auxiliar posee estudios en contabilidad pero ha sido capacitado por el líder para realizar los procesos de biblioteca.</p>

<p><b>En el momento en el centro de formación hay personas en condiciones de discapacidad recibiendo formación</b></p>	<p>Si hay personas con discapacidad, en sillas de ruedas, invidentes y sordomudos.</p>
<p><b>Existen servicios especializados para personas con discapacidad</b></p>	<p>La biblioteca se encuentra en el primer piso, motivo por el cual es de fácil acceso para los usuarios discapacitados en sillas de ruedas, sin embargo los puestos de trabajo y mobiliario no cuentan con espacios especializados para ellos, en el caso de los sordomudos cuentan con una persona que traduce lo que dicen y necesitan pero el personal de la biblioteca no conoce el lenguaje de señas, es decir que si los usuarios no vienen con el intérprete es difícil darles servicio. La biblioteca no cuenta con libros en braille ni tampoco los computadores están adaptados para este tipo de usuarios.</p>

**Aspecto actual  
de la biblioteca**







### **Anexo 3 Encuesta**

Formulario para aprendices

<https://goo.gl/forms/nCZHqj03NMjKAHOD3>

Formulario para Instructores.

<https://goo.gl/forms/8M3eP44qFq7wzn7n2>

Proceso de construcción de formularios Online.

Diseño del cuestionario en Word.

**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ARCHIVÍSTICA  
ARMENIA**

**Trabajo de investigación aplicado a:** Biblioteca Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad SENA-Girardot.

**Marque con una X su tipo de usuario:**

**Instructor:** \_\_\_\_\_

**Aprendiz:** \_\_\_\_\_

**Respetado usuario:**

A continuación se plantearan una serie de preguntas a las cuales le solicitamos disponibilidad para ser contestadas. Recuerde es importante su Honestidad y Sinceridad en las respuestas para el mejoramiento continuo de la institución.

**POR FAVOR RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SEGÚN SU  
CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA**

1. ¿Asiste periódicamente a la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿con que frecuencia asiste a la biblioteca?

<b>Diario</b>	<b>1 a 3 veces a la semana</b>	<b>1 a 3 veces al mes</b>	<b>Nunca</b>

3. ¿En qué horario utiliza los servicios de la biblioteca?

Mañana	Tarde	Noche

4. ¿conoce que es un servicio de información?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. Indique con una X en la casilla cuál de los servicios de la biblioteca conoce.

<b>Alfabetización organizacional</b>	
<b>Consulta en sala</b>	
<b>Elaboración de bibliografías</b>	
<b>Diseminación selectiva de la información</b>	
<b>Préstamo externo de material bibliográfico</b>	
<b>Préstamo de computadores</b>	
<b>Extensión bibliotecaria</b>	
<b>Extensión cultural</b>	
<b>Acceso a bases de datos</b>	

6. Indique con una X en la casilla cuál de los servicios de la biblioteca ha utilizado.

<b>Alfabetización organizacional</b>	
<b>Consulta en sala</b>	
<b>Elaboración de bibliografías</b>	
<b>Diseminación selectiva de la información</b>	
<b>Préstamo externo de material</b>	

<b>bibliográfico</b>	
<b>Préstamo de computadores</b>	
<b>Extensión bibliotecaria</b>	
<b>Extensión cultural</b>	
<b>Acceso a bases de datos</b>	

7. Conocía la existencia del listado de servicios enunciado anteriormente de la biblioteca

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8. ¿Considera pertinentes estos servicios de información y enfocados a sus necesidades como instructor o como aprendiz?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿En qué formato prefiere consultar información?

Física \_\_\_\_\_ Digital \_\_\_\_\_ Ambos formatos \_\_\_\_\_

10. Indique con una X del siguiente listado que servicios le gustaría que hubiera en la biblioteca

<b>Recomendación de material bibliográfico</b>	
<b>Alerta bibliográfica</b>	
<b>Asesoría especializada para investigadores</b>	
<b>Servicios para personas con discapacidad visual</b>	
<b>Alfabetización informática</b>	
<b>¿Otros? indique cual</b>	

**Muchas gracias por su tiempo.**

Luisa Fernanda Loza Muñeton. Estudiante de Ciencias de la Información.

Encuestas contestadas a través del formulario:

Instructores:

Anexo 4 Reportes estadísticos recursos de información Biblioteca SENA

Préstamo externo de material bibliográfico

 <b>Sistema de Bibliotecas</b>		 										
Préstamo externo de libros por biblioteca (De mayor a menor)												
Puesto	Biblioteca	2017/01	2017/02	2017/03	2017/04	2017/05	2017/06	2017/07	2017/08	2017/09	2017/09	Resumen
10	Santander/Giron	46	381	660	338	610	542	404	625	528	675	4.809
11	Boyaca/Sogamoso	12	350	450	276	886	372	256	689	443	663	4.397
12	Norte Santander/CIES	36	302	371	238	494	555	383	412	542	753	4.086
13	Risaralda/Comercio	100	277	242	162	1.135	716	262	391	268	409	3.962
14	Atlantico/Industrial	56	367	361	168	220	321	223	607	476	568	3.367
15	Huila/Sede Industria	31	311	261	261	716	529	165	444	211	325	3.254
16	Caldas/Biblioteca Regional	110	395	445	213	469	383	209	368	359	267	3.218
17	Bogota/Mercados Logistica	43	258	302	438	481	360	195	380	336	394	3.187
18	Bogota/Cenigraf	11	580	441	224	288	252	292	308	309	478	3.183
19	Santander/Bucaramanga	65	362	404	245	395	334	251	339	267	363	3.025
20	Cordoba/Comercio y Turismo		178	450	241	402	315	196	421	380	253	2.836
21	Antioquia/Complejo Sur	24	345	336	267	443	316	223	292	251	319	2.816
22	Magdalena/Gaira	5	303	363	270	351	186	37	452	323	519	2.809
23	Bogota/Kennedy	142	458	393	169	411	204	139	314	222	301	2.753
24	Cundinamarca/Biotecnologia	15	591	435	277	411	237	105	265	128	221	2.685
25	Antioquia/Apartado		182	252	286	459	351	263	359	236	189	2.577
26	Antioquia/La Salada	68	297	307	218	266	243	216	281	301	303	2.500
27	Bogota/Servicios Financieros A	6	546	407	213	131	228	136	289	313	213	2.482
28	Valle/Cartago	54	278	290	225	283	306	107	175	346	401	2.465
29	Santander/Barrancabermeja	42	342	268	224	281	154	110	415	276	349	2.461
30	Bogota/Complejo Cazucá		194	255	190	453	313	209	302	259	278	2.453
31	Valle/Diseño Tecnológico	24	200	233	210	367	305	199	250	268	307	2.363
32	Antioquia/Rionegro		176	255	261	336	193	183	298	244	298	2.244
33	Risaralda/Dosquebradas	34	229	207	155	265	267	169	317	207	322	2.172
34	Cundinamarca/Girardot	28	311	258	185	232	251	325	310	450	560	2.061
35	Bogota/Hoteleria y Turismo	20	315	357	172	337	203	41	288	107	172	2.012
36	Quindio/Comercio	20	304	292	186	364	150	159	192	105	192	1.964
37	Quindio/Agroindustrial	36	296	204	138	353	112	158	248	151	185	1.881
38	Tolima/La Granja	11	195	235	158	399	168	128	195	152	146	1.787
39	Sucre/Innovacion y Servicios	9	209	377	166	576	366	76	5		2	1.786
40	Valle/Construccion	52	214	242	129	282	247	151	149	141	166	1.773
41	Huila/Garzon	29	165	167	209	264	114	128	225	209	236	1.746
42	Bogota/Talento Humano Salud	19	224	230	113	222	174	110	242	175	216	1.725
43	Cesar/Mantenimiento Minero	18	90	91	122	192	181	92	314	270	315	1.685
44	Bolivar/Petroquimica		216	302	171	230	130	110	214	137	164	1.674
45	Cundinamarca/Agroempresarial		40	65	43	277	337	176	204	163	346	1.651
46	Santander/Elcidablanca	37	171	170	110	216	150	120	270	187	200	1.650

## Préstamo de computadores

   												
Préstamo de computadores vía Aleph por biblioteca (De mayor a menor)												
Puesto	Biblioteca	2017/01	2017/02	2017/03	2017/04	2017/05	2017/06	2017/07	2017/08	2017/09	2017/10	Resumen
1	Antioquia/Complejo Central		184	302	181	273	423	239	278	236	303	2.419
2	Santander/Giron	13	110	257	125	185	274	154	260	226	223	1.827
3	Valle/Complejo Salomia		110	156	118	226	166	110	213	203	353	1.655
4	Bogota/Kennedy	12	315	240	107	239	131	44	132	78	86	1.384
5	Valle/Diseño Tecnológico	5	114	155	73	154	208	78	100	79	164	1.130
6	Antioquia/Complejo Sur		144	145	136	145	123	73	81	91	85	1.023
7	Bogota/Complejo Sur	3	71	141	76	121	105	44	153	87	140	941
8	Antioquia/La Salada	12	100	105	55	115	102	77	81	99	111	857
9	Boyaca/Sogamoso		39	89	56	112	63	36	84	145	145	769
10	Bogota/Mercados Logistica	8	58	81	129	131	67	26	91	71	95	757
11	Bogota/Gestion Administrativa	17	128	104	64	91	66	44	83	58	94	749
12	Caldas/Biblioteca Regional	17	80	105	72	69	76	61	65	73	69	687
13	Cordoba/Comercio y Turismo		39	128	81	130	57	50	69	75	53	682
14	Antioquia/Complejo Norte		51	102	49	59	98	56	71	54	111	651
15	Bogotá/Metrologia y Gestión		120	65	50	104	66	32	94	58	57	646
16	Valle/Cartago	14	38	82	66	81	56	36	54	101	117	645
17	Valle/Palmira	2	58	97	45	117	108	36	37	41	41	582
18	Risaralda/Dosquebradas	1	52	80	45	79	88	46	57	39	78	565
19	Santander/Bucaramanga	2	65	73	39	90	48	41	76	49	54	537
20	Cundinamarca/Girardot	6	560	720	650	420	320	563	689	769	824	6.446
21	Bogota/Cenigraf		52	60	48	55	58	28	99	42	69	511
22	Nariño/Tumaco		42	151	33	43	68	38	36	41	58	510
23	Atlantico/Industrial	5	43	63	18	42	41	25	83	64	80	464
24	Antioquia/Apartado		15	25	18	84	84	35	57	48	62	428
25	Huila/Garzon	1	20	12	47	50	48	31	59	78	67	413
26	Huila/Sede Industria	1	42	35	44	63	66	21	63	35	41	411
27	Boyaca/Tunja		52	67	52	67	64	18	26	22	33	401
28	Santander/Malaga	1	43	52	50	19	43	25	36	37	70	376
29	Antioquia/Rionegro		18	30	45	48	45	27	53	47	62	375
30	Sucre/Innovacion y Servicios		45	61	31	94	125	18				374
31	Antioquia/Complejo Occidente		2	1		2	89	46	83	63	16	302
32	Cauca/Comercio y Servicios		16	30	43	46	29	12	47	25	38	286
33	Risaralda/Comercio	5	25	25	17	31	36	4	25	27	77	272
34	Antioquia/El Pomar				1	10	50	23	82	46	57	269
35	Bolivar/Petroquimica		16	51	46	50	18	23	22	13	9	248
36	Cauca/Agropecuaria y Teleinfor.		46	33	31	25	43	4	15	28	17	242
37	Bogota/Complejo Cazucá		22	25	14	31	36	18	33	16	36	231

**Anexo 5 Informe Coordinación Administrativa**

**INFORME ESTADO ACTUAL BIBLIOTECA CENTRO DE LA TECNOLOGÍA DEL  
DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL GIRARDOT**



CENTRO DE LA TECNOLOGÍA DEL DISEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD

REGIONAL CUNDINAMARCA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Girardot

2017

**Contenido**

Introducción .....	158
Justificación .....	158

En que esta la biblioteca en el 2017:.....	159
<b>ORDENACIÓN DE RECURSOS ACTUALES DE LA BIBLIOTECA .....</b>	<b>159</b>
Presupuestos invertidos en la biblioteca .....	160
Personal encargado de la biblioteca .....	160
Agenda de actividad cultural.....	140
Agenda de capacitación para acceso a bases de datos.....	140
Fotografías del estado actual de la biblioteca.....	161

## Introducción

El presente documento ha sido formulado tomando como base el diagnóstico general del estado de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad empresarial Girardot en el desarrollo de colecciones con el fin de aplicar los procesos en la adquisición de material bibliográfico, procesos técnicos, depuración o descarte de material obsoleto con el fin de optimizar los servicios que se prestan en la parte biblio-documental y las premisas institucionales para la contribución al alcance de metas y respuesta oportuna a la Comunidad SENA con un sello de calidad.

## Justificación

La biblioteca desde el año 2012 inició con un proceso de automatización y de actualización con el fin de prestar servicios de información de forma adecuada y posicionarse dentro del Sistema de Bibliotecas como una unidad de información eficiente que contribuya a los procesos de formación del Centro de forma adecuada. En el año 2012 se inicia con el ingreso de material bibliográfico para prestar servicios a través del sistema bibliográfico Aleph500 aproximadamente a comienzos del 2013 se inicia con procesos técnicos a la colección con el fin de ingresar el material de la biblioteca al sistema, en ese momento la colección era muy pequeña para realizar proceso de descarte de material ya que se requiere que el material que tenía la biblioteca permanecerá mientras se proyectaba su crecimiento a nivel documental.

Hoy en día la biblioteca ha tenido crecimiento en la parte documental incrementado el número de volúmenes de su colección y estableciendo necesidades más claras y definidas en su población de usuarios y de acuerdo a esto se adquirido material actualizado.

Esta biblioteca desde el 2012 al 2017 pasó de ser clasificada por el Sistema de Bibliotecas SENA, de tipo C una biblioteca en estado básico, a una biblioteca de tipo B. Aunque aún faltan algunas

características para completar dentro de esta categoría a nivel del crecimiento del acervo documental que proyecta que una biblioteca tipo B tenga aproximadamente 5.000 mil volúmenes.

En que esta la biblioteca en el 2017:

La biblioteca se encuentra automatizada en su totalidad, presta los servicios de forma especializada de acuerdo a las políticas determinadas por el Sistema de Bibliotecas del SENA. Toda la colección se encuentra catalogada en Aleph500, los servicios tecnológicos también se prestan a través de la plataforma, todo está codificado por medio de código de barras y cada movimiento de los ítems es captado con el fin establecer las estadísticas de uso de la biblioteca que se anida o se anexa la información de Aleph con la interfaz de SenaSofia lo que permite realizar un control y seguimiento a todo material de la biblioteca.

Se realizó la creación de las bibliotecas de 2 subsedes de la Mesa y Mesitas las cuales están en su proceso de constitución a través del SBS, se le asignó un presupuesto de \$15.000.00 millones a cada sede con el fin de consolidar las colecciones y se proyecta lograr el presupuesto para su mobiliario y encargados propios.

En la actualidad la biblioteca cuenta con los siguientes recursos:

#### ORDENACIÓN DE RECURSOS ACTUALES DE LA BIBLIOTECA

<b>COLECCIONES</b>	4596 volúmenes
<b>TECNOLÓGICOS: INCLUYE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	24 equipos de cómputo para capacitaciones en Bases de datos, 9 videos Beam.
<b>AIRE ACONDICINADO</b>	2 aires
<b>PUESTOS DE LECTURA</b>	36 puestos de lectura
<b>SALA DE INSTRUCTORES</b>	1
<b>PUESTOS PARA CONSULTA CATÁLOGO EN LÍNEA</b>	1
<b>CONVENIOS ACTIVOS CON OTRAS INSTITUCIONES</b>	1 Banco de la Republica con acceso a 60 recursos.
<b>ACCESO A BASES DE DATOS</b>	28 bases de datos suscritas 28 OpenAcces.

### Presupuestos invertidos en la biblioteca

#### **PRESUPUESTOS INVERTIDOS ENTRE 2012-2017**

<b>COLECCIONES</b>	\$138.000.00 millones
<b>MOBILIARIO</b>	\$24.000.00 millones
<b>ADECUACIONES</b>	\$11.870.00 millones
<b>SISTEMA DE SEGURIDAD</b>	\$35.000.00 millones

### Personal encargado de la biblioteca

#### **PERSONAL CONTRATADO**

<b>LIDER BIBLIOTECA</b>	Luisa Fernanda Loza Muñeton  Bibliotecóloga y Archivista Universidad del Quindío.  Nivel de catalogación Sistema de Bibliotecas Sena: 40
<b>APOYO</b>	Angelino Perdomo  Tecnólogo en contabilidad.  Nivel de catalogación Sistema de Bibliotecas Sena: 10

### Agenda de actividad cultural

Mensualmente se realizan actividades de extensión cultural con el fin de estimular la participación de la comunidad del centro y promover la paz y la cultura enfocado a las directrices del Sistema de bibliotecas del SENA.

### Agenda de capacitación para acceso a bases de datos

Actualmente se cuenta con una agenda de capacitación para acceso a recursos digitales tanto para el centro de formación como para los municipios.

Fotografías del estado actual de la biblioteca



**SERVICIOS ACTUALES**

**Alfabetización  
informacional**

**Consulta en sala**

**Elaboración de  
bibliografías**

**Préstamo externo**

**Préstamo de  
computadores**

**Extensión bibliotecaria**

**Extensión cultural**

**Acceso a bases de datos**

**SERVICIOS REDISEÑADOS**

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Alfabetización informacional</b>	La biblioteca presta un servicio de alfabetización de forma optativa o por petición del usuario en este caso del instructor, luego de la evaluación realizada se establece que la alfabetización se realiza una vez los aprendices terminen su primera inducción, el Coordinador de Administración educativa realiza un cronograma de atención para cada una de las tituladas que ingresan nuevas con el fin de que se les capacite obligatoriamente en la biblioteca y sus recursos de información, luego se programan cada 3 meses con el mismo

	<p>fin.</p> <p>Duración de la capacitación 45 minutos más ejercicios prácticos en los recursos de información</p>
<b>Consulta en sala</b>	<p>Se delimitan zonas claras para la consulta definidas antes del proceso la zona solo contaba con mesas de consulta distribuidas sin demarcar en toda la biblioteca.</p> <p>Ahora se demarca una zona de lectura, adaptada con sofás y con exhibidor donde se coloca toda la literatura disponible, dispuesta de forma atractiva al usuario. El protagonismo de la biblioteca ahora se centra en la estantería y en si en el material bibliográfico y no solo en los computadores.</p>
<b>Elaboración de bibliografías</b>	<p>Este proceso estaba disponible solo para los funcionarios que realizan los procesos de autoevaluación, en realidad no se difunde en el Centro como un servicio que preste la biblioteca</p>
<b>Diseminación selectiva</b>	<p>Se determina con la coordinación administrativa que los</p>

	<p>instructores deben ser capacitados en el manejo de los servicios de la biblioteca en cada reunión de instructores el líder de biblioteca cuenta con 40 minutos para desarrollar temas relacionados con la biblioteca. En el caso de este servicio se determina que solo es para los instructores encargados de procesos de autoevaluación y certificación de alta calidad de programas, para lo cual se genera un listado que proporcionan los líderes de autoevaluación con el fin de delimitar la población que en realidad requiere de este servicio que es especializado, así como a uno de los semilleros de investigación en el área de gastronomía.</p>
<p><b>Préstamo externo</b></p>	<p>Se dispone a la hora de efectuar las capacitaciones de inducción se capacita en los canales de renovación del material bibliográfico que se lleva a domicilio de la biblioteca, se explican bien los horarios en los cuales pueden realizar su devolución, en caso de que la biblioteca este cerrada pueden depositar los libros en el buzón se diseña un volante que se le entrega al usuario a la hora del préstamo los canales de renovación y la fecha de entrega del material. Se les pide a los instructores referenciar el material de la biblioteca digital en sus guías de aprendizaje.</p>
<p><b>Préstamo de computadores</b></p>	<p>Los computadores eran portátiles y se llevaban por todas las</p>

	<p>zonas del centro de formación, la biblioteca cargaba el préstamo por 2 horas al usuario solo el instructor tenía la potestad de llevarse el equipo fuera de la biblioteca en el caso de los aprendices solo podían sacar los equipos con acompañamiento del instructor.</p> <p>El servicio se rediseño los computadores se sitúan en áreas específicas delimitadas en la bibliotecas fijos para el servicio al usuario, no pueden ser extraídos de la biblioteca se configuran el portal de bibliotecas del SENA en la página de inicio se dejan para talleres y capacitaciones y en el servicio de consulta web para los usuarios. Se deja un total de 14 equipos al servicio al usuario dado al tamaño de la biblioteca.</p>
<b>Extensión bibliotecaria</b>	<p>Este servicio se establece para los municipios aledaños a donde la biblioteca no tiene alcance, en este orden de ideas se capacita al personal de aprendices e instructores sobre el uso de bibliotecas digitales, y se establece el servicio de bibliomochila que permite que el instructor lleve material bibliográfico físico de la biblioteca a los municipios y efectúe préstamos a los usuarios de su zona, se capacita al instructor en cómo debe proceder con el cuidado y préstamo de los libros para que la biblioteca llegue a las zonas más alejadas.</p>

<b>Extensión cultural</b>	Se establece el cronograma de actividades culturales una vez al mes la biblioteca programa una actividad cultural en la cual participa toda la comunidad educativa de acuerdo a una temática determinada al mes con el fin de incentivar la cultura, se solicita el apoyo de un líder cultural de la biblioteca del Banco de la Republica de la ciudad de Girardot para la coordinación y apoyo en actividades culturales.
<b>Acceso a bases de datos</b>	La debilidad del Centro se encontraba en la escasa capacitación de sus usuarios, los recursos de información digital con los que cuenta el SENA, son apropiados a un perfil de formación más altos como de pregrado y especialización, es decir está sobrevalorada la información para el perfil de usuario, en el caso de los aprendices, sin embargo para los instructores son apropiadas. En este orden de ideas se establece las capacitaciones para ambos perfiles de usuarios y se les pide a los instructores referenciar el material de la biblioteca digital en sus guías de aprendizaje.

## **FOTOGRAFÍAS DE LA DELIMITACION DE LA BIBLIOTECA POR ESPACIOS.**

Vista general de la biblioteca



Sala de lectura



## Consulta en sala



### Colección y seccion de equipos delimitada



Sala de instructores



## Anexo 6 Formato informativo préstamo externo

Fecha:	
--------	--



### CANALES DE RENOVACIÓN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN PRESTAMO DE LA BIBLIOTECA

Respetado usuario recuerde que puede realizar sus renovaciones por cualquiera de estos medios, evite sanciones puede renovar su material en calidad de préstamo fácilmente.

**Vía telefónica:** 8310810 ext.: 17718

**Vía correo electrónico:** [gbiblioteca@misena.edu.co](mailto:gbiblioteca@misena.edu.co)

**Catalogo en línea:** a través de [biblioteca.sena.edu.co](http://biblioteca.sena.edu.co)

**Horario de atención de la biblioteca:** lunes a viernes de 8:00 am. A 10:00 pm jornada continúa

Sábados y domingos de 8:00 am a 1:00 pm.

## Anexo 7 Carta de aceptación trabajo de investigación SENA



25-9511-1 F 2-2017-007690

Girardot,

20 SEP 2017

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
Faculta de Ciencias Humanas y Bellas Artes  
Ciencia de la Información y la Documentación  
Bibliotecología y Archivística  
Carrera 15 Calle 12 Norte  
Telefono: 4359300  
Correo: [secretariainfo@uniquindio.edu.co](mailto:secretariainfo@uniquindio.edu.co)  
Armeria, Quindio

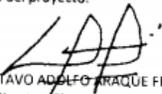
Asunto: Autorización

Cordial saludo señores:

Dando alcance a la solicitud recibida mediante radicado número 1-2017-003479 de fecha 14 de septiembre de 2017, de la señora Luisa Fernanda Loza Muñeton, identificada con cédula de ciudadanía número 1014190655, estudiante del programa de Ciencia de la información y la Documentación Bibliotecología y Archivística, en la cual solita autorización para aplicar un trabajo de investigación específicamente con los instructores del Centro esto con el fin de rediseñar los servicios de información y calidad de la biblioteca del Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial SENA- Girardot, por lo anterior atentamente le informo que desde la subdirección de Centro se autoriza el desarrollo del proyecto acorde con los lineamientos y directrices institucionales.

De igual manera le comento que la funcionaria María Mercedes Sarmiento Morales, realizará el acompañamiento y seguimiento en cuanto a la ejecución del proyecto.

Atentamente,

  
GUSTAVO ADOLF O ARAQUE FERRARO  
Subdirector (E)

Anexo: Uno (Comunicación 1-2017-003479, un folio).

Copia: María Mercedes Sarmiento Morales, Coordinadora Administración Educativa, correo [mmsarmiento@sena.edu.co](mailto:mmsarmiento@sena.edu.co); Luisa Fernanda Loza Muñeton, [llozam@sena.edu.co](mailto:llozam@sena.edu.co).

NIS: 2017-01-231844

Proyectó: Sayra Nicole Suárez Puentes - Apoyo Administrativo - Coordinación Administrativa  
Revisó: María Mercedes Sarmiento Morales- Coordinadora Administración Educativa *NMSM*

Ministerio de Trabajo  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
Regional Cundinamarca – Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial  
Carrera 10 30-04 – Teléfonos 091 8310808 - 8310810 - 8310812 – 8335320 Fax 8314259  
[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V02 pág. 1



Certificado No.  
SC-CE/1206647



Certificado No.  
CO-SC-CE/139661



Certificado No.  
GP-CER/120668

