



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

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

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS DE
LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ, QUINDÍO EN EL 2018**

YOLY ROCIO ROMERO JARAMILLO

**Trabajo de Aplicación para optar el título de
Profesional en:**

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

ASESOR

ALBA LUCIA AGUIRRE FRANCO

ARMENIA, AÑO 2018

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS DE
LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ, QUINDÍO EN EL 2018

YOLY ROCIO ROMERO JARAMILLO

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
PREGRADO EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
ARMENIA, QUINDIO
AÑO 2018

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia y demás personas que vivieron conmigo este largo, pero gratificante proceso de aprendizaje. Siempre pude contar con su paciencia, apoyo y compañía en el transcurso de estos años.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a todos los que hicieron parte de este recorrido. A la Universidad del Quindío y a los tutores por el acompañamiento y todos los conocimientos que me brindaron y a la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá que me abrió sus puertas para permitirme trabajar allí y así culminar con éxito el proceso de aprendizaje.

FICHA RESUMEN

<p>Título: Diseño de estrategias de mejora para la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío en el 2018.</p>
<p>Lugar de Ejecución del Proyecto: Biblioteca Pública Municipal de Calarcá</p>
<p>Ciudad: Calarcá, Quindío</p>
<p>Duración: 80 horas</p>
<p>Tipo de Trabajo de Grado: Aplicación</p>
<p>Modalidad: Virtual</p>
<p>Descriptor / Palabras Clave: Biblioteca pública, Unidad de servicios, Diagnóstico, Estrategias, Mejora.</p>
<p>Resumen: El trabajo denominado “diseño de estrategias de mejora para la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío” desarrollado en el año 2018 tiene por objetivos identificar la situación actual de la biblioteca, detectar problemas, establecer actividades eficientes y diseñar estrategias de mejora con el propósito de fortalecer los servicios de información e incrementar las visitas de los usuarios. Este trabajo describe distintas situaciones presentes en la Unidad de Servicios y expone los resultados del diagnóstico realizado a la Biblioteca, información sobre la cual se diseñaron estrategias de mejora que pueden ser aplicadas para una adecuada gestión y fortalecimiento de los servicios que se prestan en esta institución.</p> <p>En cuanto al desarrollo metodológico se abordó desde una investigación descriptiva que permitió identificar los hechos que conforman el problema además de una investigación analítica para analizar los acontecimientos y diseñar estrategias de mejora. Obteniendo como resultado un diagnóstico completo que permitió identificar las fortalezas y debilidades como factores internos de la biblioteca, y las oportunidades y amenazas como factores externos de la misma, dejándonos conocer el estado actual para poder establecer las actividades más idóneas para conseguir resultados exitosos. La aplicación de conocimientos logro que se hiciera entrega de un manual con estrategias que ofrecen al personal de la biblioteca las pautas más adecuadas para cumplir con los objetivos.</p>

Palabras Clave: Biblioteca pública, Unidad de servicios, Diagnóstico, Estrategias, Mejora.

Abstract: The work called “Design of improvement strategies for the Services Unit of the Municipal Public Library of Calarcá, in the department of Quindío” developed in 2018, this is objective at identify the current situation of the library, detect problems, establish efficient activities and design improvement strategies in order to strengthen information services and increase user visits. This article describes the various present situations in the Services Unit and exposes the results of the diagnosis made to the Library, this information allowed us to design improvement strategies that can be applied for an adequate management and strengthening of the services provided in this institution.

The method is based on a descriptive research which allowed to identify the facts that make up the problem as well as an analytical investigation to analyze the events and design improvement strategies. Obtaining as a result a complete diagnosis that allowed to identify the strengths and weaknesses as internal factors of the library, and the opportunities and threats as external factors of the library. This lets us know what the current status is in order to establish the right activities and achieve successful results. Apply knowledge allowed to make a manual with strategies that offer the staff of the library the most appropriate guidelines to meet the objectives.

Keywords: Public library, Services Unit, diagnostic, strategies, improvement.

INTRODUCCIÓN

Se está en un tiempo donde el uso de las bibliotecas y los hábitos de lectura atraviesan tiempos críticos y aunque influye mucho la falta de conciencia cultural y social en la población, también conviene subrayar que no favorece la falta de control y autoevaluación de las organizaciones prestadoras de servicios de información sobre los procesos y servicios que se deben ir mejorando. Esta es una situación que debe ser controlada por las personas a cargo responsables del buen funcionamiento de la biblioteca, quienes deben realizar las mejoras pertinentes para evitar que las cifras sobre el desuso de estas entidades sigan aumentando.

La situación mencionada anteriormente no es ajena para la comunidad Calarqueña, donde se observa el poco uso que se le da a la Biblioteca Pública Municipal en cuanto a consulta y utilización de los servicios de información. Es por esto que se hace necesario evaluar a profundidad los factores que están influyendo en este problema, además es necesario recalcar que no se pueden perder estos escenarios vitales para la búsqueda del conocimiento y el desarrollo de la sociedad, tan importantes para la educación como para la investigación. Las bibliotecas no solo están allí para almacenar libros sino para prestar servicios de información a la comunidad y brindar herramientas de consulta e interpretación.

Bajo este contexto, se hace fundamental que la Biblioteca se posicione en la región de Calarcá como un espacio que brinda conocimiento y cultura, no solo un espacio educativo, si no uno donde se de la comunicación e intercambio de ideas, idóneo para la investigación, la lectura y la integración cultural de la comunidad, tal y como lo expresa el manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre las bibliotecas públicas (1994), la biblioteca pública debe facilitar a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información y ofrecer servicios con base en la igualdad de acceso para todos sin ninguna distinción de edad, raza, sexo, religión, idioma o discapacidad, además de ofrecer servicios y materiales de alta calidad, adecuados a las necesidades y condiciones locales y para esto debe estar preparada para poder cumplir con las misiones previstas para estas instituciones.

Dicho lo anterior hace necesaria la investigación y la evaluación de la situación que se está dando y elaborar a partir de allí nuevas estrategias de mejora que permitan cumplir con los objetivos. También es importante tomar como base de partida la consulta de estudios anteriores que sirvan de referencia para direccionar el presente trabajo, así como lo menciona Ezeuiel Ander en las “Técnicas de Investigación Social” (1993:135) que ningún estudio parte de cero ya que previamente se consulta e informa sobre lo ya investigado del tema y que es fundamental conocer la comunidad que hará parte de la población estudiada para obtener mejor disposición de ellos y así mismo lograr óptimos resultados a la hora de recolectar información.

Por otra parte la teoría del desarrollo y el aprendizaje planteadas por Lev Vygotsky, quien expreso que la interacción social es muy importante para el desarrollo de la cognición ya que el grupo o comunidad en la que un individuo se relaciona determina el procesos en el que le da sentido a las cosas y determina cómo se adquieren los hábitos de aprendizaje y como se forma el comportamiento, conceptos básicos que nos permitirá comprobar que influye en los cambios de hábitos de las personas como por qué han dejado de leer o de buscar conocimiento, y así mismo establecer estrategias de mejora que incentiven a las personas a visitar las bibliotecas y a consultar su contenido.

Igualmente, es fundamental que la biblioteca pública municipal de Calarcá instaure modelos que le permitan mejorar su gestión de la información al igual que establecer nuevos procesos para formar a los usuarios y promocionar la información de la que dispone con toda la comunidad. Hay que trabajar para mejorar continuamente y poder cubrir las necesidades de información que tenga la sociedad, no solo brindando una atención eficiente al usuario, si no también contando con contenido actualizado y de calidad. Esta investigación pretende evaluar dos componentes fundamentales de la institución, primero el nivel de satisfacción de los usuarios o razones por las cuales se ausentan o no consultan en la biblioteca, y segundo, cuales son los servicios que se prestan actualmente y como se debe mejorar según las nuevas necesidades.

Para concluir declaro que a través de los conocimientos adquiridos como futura profesional en *Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística*, se estableció como propósito estructurar un manual con estrategias de mejora para fortalecer los servicios que ofrece la Biblioteca Pública municipal de Calarcá, y a su vez posicionarla en la región e incrementar el número de consultas en sus instalaciones y la visita de nuevos usuarios. Un manual que permitirá a la biblioteca estar preparada para los cambios constantes y crecientes de la sociedad consiguiendo fidelizar a sus usuarios.

El ámbito de referencia sobre el que se construyó conocimiento es la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío, ubicada en la zona urbana sobre la carrera 26 calle 37 esquina. El municipio cuenta con una población de 75.235, de los cuales 57.774 se encuentran en la cabecera municipal. Este municipio tiene 16 instituciones educativas, lo que sugiere una población estudiantil amplia en busca de conocimiento.

La biblioteca está ubicada exactamente en la casa de la cultura, cuenta con un área de 220 metros cuadrados, allí encontramos muchos servicios disponibles para la comunidad como actividades culturales, consulta en sala, referencia, orientación al usuario, préstamo externo usuarios afiliados, zona de lectura, zona para préstamo de portátiles para realizar trabajos e investigaciones, zona de ludoteca para niños, colecciones variadas (cuentos, novelas, geografía, historia, biografías) y asesorías en consultas.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CALARCÁ, QUINDÍO EN EL 2018.	10
2. ÁREA, LÍNEA Y MODALIDAD.	10
3. ÁREA PROBLÉMICA.	10
3.1 Contexto del Problema.	10
3.2 Antecedentes.	12
3.2.1 Investigaciones Internacionales.	12
3.2.2 Investigaciones Nacionales.	15
3.3 Formulación del problema.	19
4. OBJETIVOS.	19
4.1 Objetivo General.	19
4.2 Objetivos Específicos.	19
5. MARCO DE REFERENCIA.	20
5.1 Marco Teórico.	20
5.2 Marco Conceptual.	23
5.3 Marco Legal.	26
6. METODOLOGÍA.	30
6.1 Procedimiento y Esquema del Trabajo de Aplicación.	30
6.2 Plan de Trabajo y Cronograma.	37
7. RESULTADOS.	39
7.1 Descripción de la Situación Actual.	39
7.2 Resultado de Diagnóstico, Matriz FODA.	43
7.3 Análisis de Resultado de las Encuestas.	45
7.4 Diseño de estrategias de Mejora.	49
7.5 Autoevaluación.	56

8. CONCLUSIONES	58
9. RECOMENDACIONES	59
10. BIBLIOGRAFÍA	60
11. GLOSARIO	63
ANEXOS	65
Carta de Aceptación.....	65
Consentimiento Informado.....	67
Carta de Finalización.....	68
Informe de Resultados.....	69
Muestra de Encuesta.....	71
Reglamento de la Biblioteca Pública Municipal.....	73
Evidencia Fotográfica.....	78

1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CALARCA, QUINDIO EN EL 2018

2. ÁREA, LÍNEA Y MODALIDAD:

Área: Bibliotecología

Línea de Investigación: Gestión de la información

Modalidad: Proyecto de aplicación

3. ÁREA PROBLÉMICA

3.1. Contexto del problema

La biblioteca pública municipal de Calarcá, Quindío carece de un programa establecido de actividades y plan de mejoramiento continuo que le permita fortalecer los servicios de la unidad de información e incrementar las visitas de los usuarios, y poder así estar preparada frente a los constantes cambios y exigencias del público en cuanto a su necesidad de información, y ofrecer servicios de calidad a toda la comunidad estudiantil de la zona y el público en general que visita la biblioteca.

Conviene subrayar que dentro de los propósitos de las bibliotecas está el de fomentar la lectura, y lo que se observo es que tanto los niños como los jóvenes tienen poco interés por ella, ya que solo se limitan a leer los textos escolares sugeridos por los docentes como complemento de las clases ¿Cuáles son las causas del poco interés por la lectura? ¿El hábito debe venir del hogar o de la escuela? ¿Qué hacen las bibliotecas para frenar esta problemática? Estos son algunos de los interrogantes que surgieron al observar esta situación, siendo ésta otra de las razones que hacía necesaria la intervención a la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública del municipio de Calarcá, y poder establecer desde allí una solución, creando servicios bien estructurados que permitan no solo aumentar la cultura por la lectura, sino también que satisfagan el resto de las necesidades de información que

tienen tanto los estudiantes de las diferentes instituciones educativas de la región como las demás personas que visitan estas organizaciones.

Aunque la biblioteca pública de Calarcá realiza diferentes actividades culturales dirigidas a toda la comunidad, aún presenta una planificación deficiente, ya que los servicios que se ofrecen y la toma de decisiones no están basados en un estudio y posterior análisis de las variables internas o externas las cuales afectan directamente las decisiones que se están tomando actualmente.

Se hace evidente la falta de un diagnóstico que permita diseñar estrategias de mejora que logre ofrecer servicios de calidad al igual que incrementar el número de visitas a la biblioteca, sin embargo en la actualidad es fácil el acceso a la información a través del uso de nuevas tecnologías sin necesidad de acudir a una biblioteca, también es común dar con información imprecisa o poco veraz si no saben hacer uso de esas tecnologías o no comprenden lo que están buscando y donde lo están haciendo. Aquí es donde esta institución juega un papel importante en el acompañamiento educativo y cultural a los niños y jóvenes de la región.

Dicho de otra manera, es fundamental que en la biblioteca se diseñen y se dicten unos talleres que capaciten e instruyan a los usuarios sobre cuál es la forma correcta de acceder a la información y como identificar los textos o páginas en línea que contengan información de calidad, además de crear entre otras actividades clubs que estimulen los hábitos de lectura, que fomenten las discusiones, la lluvia de ideas y el dialogo. Es primordial empezar a identificar las necesidades que siguen latentes y para esto se requiere de la ejecución de un diagnóstico detallado.

Los acontecimientos que se vienen presentando pueden generar una disminución en las visitas y el uso de la biblioteca por parte de la comunidad, además puede llevar a la biblioteca a desaprovechar las fortalezas con las que cuenta, y no tomar ventaja de las oportunidades que tiene de llegar a un mayor público y contribuir a la sociedad generando y creando conocimiento. Y es por eso que toda esta problemática parece confirmar que resulta imprescindible fortalecer los servicios y darlos a conocer a toda la comunidad

realizando un diagnóstico y un manual con estrategias de mejora que permita establecer procesos efectivos que se ejecuten satisfactoriamente.

3.2. Antecedentes

Se hizo un recorrido por distintos trabajos que permitieron analizar desde distintas perspectivas la importancia de las bibliotecas como centros de información y de difusión cultural tanto a nivel nacional como internacional, dando al mismo tiempo una panorámica de las situaciones y problemas que se pueden encontrar dentro de estas instituciones, y exponiendo de igual forma la manera en que fueron abordadas dichas dificultades y las soluciones que encontraron los distintos investigadores en sus proyectos. Y es por lo anterior que estos estudios fueron fundamentales, porque sirvieron de base para este trabajo reafirmando la necesidad de preservar y fortalecer estas instituciones en pro de la sociedad evitando que disminuya su utilidad o que en un futuro llegaran a desaparecer.

3.2.1. Investigaciones Internacionales.

Edgar Roberto Hernández Rafael (2001), de Guatemala en su trabajo *Planeación estratégica aplicada a unidades de información*, presenta como objetivo general, “determinar en qué medida el enfoque estratégico se incorpora a la planeación tradicional de los centros de documentación de la ciudad de Guatemala”. Baso su investigación en teorías como la de Henry Fayol (1841-1925) con la teoría moderna de la administración y las cinco funciones básicas: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. También se fundamentó en las teorías de la PE (Planeación estratégica) resaltando la importancia de tomar en consideración los factores externos que también influyen en el funcionamiento de las organizaciones y que se deben incluir en todos los planes estratégicos para poder diseñar procesos de control.

En el trabajo concluyo que la metodología estratégica permite organizar y autoevaluarse frente a los problemas que se enfrentan de forma constante además de adecuar un plan de acción para los contantes cambios. Finaliza mencionando que se debe tener visión continua del futuro para enfrentar retos. Como recomendaciones destaca donde

se indica que en la actualidad es necesario tener dirigentes en las unidades de información que vean a las bibliotecas como empresas sociales en las que los servicios sean efectivos y eficaces para los clientes/usuarios y además de que se deben apoyar en teorías y metodologías para diseñar y ejecutar planes de trabajo.

Este referente confirma la importancia de hacer un análisis a los factores internos y externos para evaluar no solo las debilidades sino las fortalezas que se van a potencializar, además demuestra que la planeación estratégica contribuye a que las unidades de información diseñen un plan para la mejora continua de sus servicios y pueden anticiparse a los constantes cambios y así ofrecer calidad a los usuarios.

Juan José Calva González (1998), de México en su trabajo *La biblioteca pública ante las necesidades de información de la sociedad* expone a la biblioteca pública como una institución creada por la sociedad para satisfacer las necesidades de información de la gente, y de cómo toma como base esas necesidades para diseñar servicios bibliotecarios y de información. Este artículo se basó en investigaciones sobre el estudio de la comunidad y el impacto de bibliotecas públicas en la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad, entre otros como factores que inciden en la frecuencia de uso de la biblioteca pública.

El señor Juan Calva, habla sobre las necesidades de información de las personas en sus diferentes niveles, y de cómo se puede llegar a considerar que las bibliotecas son solo para estudiantes y no para las demás personas que integran la comunidad como amas de casa, trabajadores independientes, obreros, trabajadores dedicados al comercio, etc. Por otra parte, también comento sobre lo vital de identificar las necesidades tanto de usuarios como de posibles usuarios para utilizar esa búsqueda en el diseño de servicios que satisfagan dichas necesidades, ya que es responsabilidad de la biblioteca generar acceso a todas las personas.

Concluyendo, las bibliotecas públicas siendo instituciones creadas para satisfacer necesidades de información, deben cumplir con su misión y enfocarse en encontrar

específicamente las de su comunidad para buscar brindarles ayuda, ya que no solo están para apoyar la labor educativa sino a todos los sectores de la sociedad.

Esta referencia es importante porque confirma lo vital que es fortalecer los servicios que ofrece la biblioteca pública para poder cumplir con su misión de difundir información y conocimientos a la sociedad. Además, sostiene lo fundamental de llegar a aquellas personas que aún no utilizan dichos servicios y que no ven utilidad en el uso de la biblioteca invitando a los bibliotecarios o personas a cargo a que se evalúen las necesidades latentes y partir de allí para diseñar servicios que logren satisfacerlos, ya que de eso dependerá que se incremente el uso de esta institución.

Francisco Arturo Hernández Bonilla (2004), de Quetzaltenango, Guatemala en su trabajo *Bibliotecas públicas*, presenta como objetivo general, determinar las necesidades de información y el nivel de apoyo cultural que tienen los habitantes y las instituciones educativas en la ciudad para que, a través de una propuesta arquitectónica se puedan brindar parámetros y un modelo teórico normativo que sirva de modelo para la planificación de proyectos similares y reorienten el uso, el valor y el papel que tienen las Bibliotecas Públicas en la sociedad. Este trabajo a parte de investigar la historia de la estructura y arquitectura de las bibliotecas, también se apoyó en conceptos básicos pero fundamentales, como lo que es la biblioteca pública, sus principios, la misión y los objetivos de estas instituciones, los servicios que ofrece y los requisitos para su debido funcionamiento.

Demostrando como dice en sus conclusiones no solo la importancia de las bibliotecas para la sociedad, sino como se ha venido desvalorizando su utilidad y disminuyendo su nivel de importancia en el tiempo, además de indicar lo limitadas que están para ofrecer buenos servicios a causa de los ajustados presupuestos con los que cuentan. El señor Hernández manifiesta que las bibliotecas de su ciudad carecen de muchos servicios, pero uno de los mayores carecimientos es el adecuado espacio, no solo para ofrecer un lugar apropiado para la investigación y la lectura, sino también para poder desarrollar actividades complementarias en el proceso informativo y poder dar gran soporte al proceso educativo.

Este trabajo se tomó como referencia porque, aunque no se está trabajando en proponer una estructura más adecuada para la biblioteca, si demuestra la importancia que tiene el hecho de adecuar el espacio para ofrecer un lugar en mejores condiciones para la prestación de servicios de información a toda la comunidad. Reiterando de igual manera la importancia de trabajar en aprovechar los recursos y mejorar los espacios con los que ya se cuenta. Cabe subrayar que no solo es prestar servicios de calidad sino también contar con un lugar idóneo para ello, haciendo de este tema algo para tener en cuenta en el diseño de estrategias a mejorar.

3.2.2. Investigaciones Nacionales.

Yicel Nayrobis Giraldo Giraldo, Gloria Elena Román Betancur, Ruth Elena Quiroz Posada (2009), de Medellín en su trabajo *“La biblioteca pública como ambiente educativo para el encuentro ciudadano: Un estudio en la Comuna I de Medellín”* presentan como objetivo, ratificar que la biblioteca pública es una institución social y un ambiente educativo propicio para el encuentro ciudadano de los niños y jóvenes. El enfoque de la investigación fue interpretativo, utilizando como instrumentos el dibujo, la entrevista y talleres reflexivos, Para este trabajo los estudios se realizaron en tres bibliotecas públicas de Medellín escogidas por su tipología, ubicación geográfica y oportunidad de acceso a la información.

Esta investigación hace un repaso a las gestiones que se han hecho para impulsar las bibliotecas públicas como parte del desarrollo social del país, con planes que intentan mejorar las condiciones de acceso a la información y al conocimiento mediante el fortalecimiento de las bibliotecas públicas, la promoción y el fomento de la lectura, la ampliación de producción y circulación de libros y la conformación de un sistema para la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Otro punto que tomaron en cuenta las investigadoras en su trabajo, es la percepción de los niños frente a las instalaciones, servicios y materiales que se ofrecen en las bibliotecas públicas, llevándolas a detectar que las razones que más los llevan a asistir es el uso de computadores, materiales de lectura, y diferentes materiales didácticos siendo en

este mismo orden lo más utilizado por los usuarios, también identificaron que las actividades escolares son las que motivan el uso de la biblioteca pero que la principal razón por la que volvían era el trato y la atención que recibían del personal a cargo de la biblioteca.

Finalmente, Yicel Giraldo, Gloria Román y Ruth Quiroz concluyen en su trabajo que “la biblioteca pública solo podrá pensarse como ambiente educativo en cuanto haya reflexionado críticamente sobre la manera como ha asumido su función social educativa”. En su proyecto instan a que en las bibliotecas se amplíen hacia horizontes comprensivos, que las ponen más del lado de lo humano, de la vida y de las personas. Todo esto confirma que la Biblioteca Pública es la que debe estar comprometida con la formación de los niños y jóvenes de la zona, son estos espacios libres y de acceso gratuito los que permiten el acercamiento entre la comunidad y los servicios de información, pero para que esto ocurra, se debe asumir con responsabilidad la función cultural y educativa que tienen para con las personas.

Ruth Helena Vallejo Sierra y Luís Roberto Téllez (2008), de Bogotá D.C. En su estudio *El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa?* Presentan como objetivo, investigar el uso y aplicación del mercadeo como filosofía de gestión en las bibliotecas públicas de Colombia. La investigación fue descriptiva, donde se tipificaron las bibliotecas y se analizaron los sistemas de mercado, los servicios, el estudio de usuarios, la comunicación y el uso de la planeación estrategia de marketing.

Este trabajo expone sobre un tema poco explorado y aplicado en las Unidades de información como lo es el mercadeo, un término que se asocia más con las empresas y los negocios, pero es porque no ven a las bibliotecas como una organización y que igualmente requiere de un plan de mercadeo, un plan que permita identificar las necesidades de los usuarios o demás personas en la comunidad y diseñar servicios para cubrir dichas necesidades.

Ellos en su trabajo expresan que para implementar un plan de mercadeo solo se necesita identificar los usuarios/clientes a quienes se les va a servir, definir los servicios que se van a ofrecer, determinar el medio a través del cual ofrecerlos y planificar estrategias para comunicarlos. Igualmente, todo esto proporciona información adecuada para la toma de decisiones, siendo esto parte de la gestión que debe hacer la persona que lleve a cargo la biblioteca.

Se puede concluir tal y como lo indican en su proyecto que el “mercadeo se asocia con la satisfacción de necesidades”, y para el caso de las bibliotecas se habla de necesidades de información, convirtiendo el mercadeo en un elemento fundamental de cualquier unidad de información, ya que sólo a través de un análisis cuidadoso y una mezcla adecuada de todos los elementos de mercadeo, se puede lograr que la biblioteca cumpla sus objetivos.

Es por lo anterior que sirvió como referencia, porque hace parte del propósito del presente trabajo el satisfacer necesidades de información mejorando los servicios y llegando a mas usuarios de la comunidad Calarqueña, y quedo claro que las organización deben tener entre sus estrategias de mejora un plan de marketing que no solo identifique las necesidades sino que también permita difundir entre el municipio los servicios que la Unidad de Información está ofreciendo, al mismo tiempo de establecer las pautas más adecuadas para el acercamiento a nuevos usuarios y divulgación de información.

Cesar Alexander Roa Ballesteros (2009), de Bogotá D.C. En su trabajo. *Diseño de un modelo de biblioteca escolar para la Escuela Normal superior de Monterrey, Municipio del Departamento de Casanare* presenta como objetivo, optimizar el servicio de la biblioteca de la Escuela Normal Superior de Monterrey, para que este en correspondencia con el desarrollo académico de los estudiantes y sea participe de los procesos de enseñanza, lectura e investigación, integrando las TIC y convirtiéndolas en una venta competitiva de calidad y adquisición de nuevos conocimientos por parte de la comunidad escolar. Este trabajo fue descriptivo, analítico y de campo porque evaluó la situación y describió los acontecimientos, se identificaron las problemáticas y se analizaron los hechos en busca de

soluciones y fue de campo porque la investigación se desarrolló dentro de la institución objeto de ese estudio.

Cesar Roa trabajo sobre la importancia de incorporar las TIC en las bibliotecas, apoyado en el hecho mencionado en el manifiesto de la UNESCO sobre las bibliotecas escolares y como deben ajustarse a los requerimientos de la sociedad de hoy, siendo esto ya un requisito que se incluyan dentro de sus recursos la tecnología existente como apoyo a su funcionamiento administrativo y en la prestación de servicios.

El señor Roa hace un paralelo comparativo entre otros países y como intentan cumplir con las directrices planteadas por la UNESCO, al mismo tiempo repasa las políticas que se tiene en el país para permitir y apoyar el desarrollo de estas instituciones culturales. Por otra parte, hace un análisis de la situación en la que se encuentra la biblioteca objeto de estudio y procede a analizar los resultados de las encuestas e indagaciones, para terminar por exponer el diseño que propone para mejorar la biblioteca escolar. Hay que mencionar, además que dentro de las conclusiones la que más se resalta es la que propone “la mejora de la biblioteca escolar también para el servicio de la comunidad en general”, queda claro que las bibliotecas sin importar su tipo son un factor clave en el desarrollo educativo y social, que son centro de conocimiento y difusores de información.

Este se tomó como referente porque es un estudio donde también parten por un diagnóstico para determinar los problemas, encontrar las debilidades y resaltar las fortalezas. Antes de empezar a realizar o plantear cualquier cambio se debe hacer basada en hechos y situaciones que permita a la biblioteca estar preparada para futuros cambios. También se consideró importante porque sus análisis reflejan lo que pasa en muchas de estas instituciones y es la falta de capacitación en el personal que desarrolla sus labores en las bibliotecas, en los deficientes servicios que se ofrece y en la escasa difusión que se le hacen a estos.

3.3. Formulación del problema

¿Un diagnóstico detallado de la unidad de servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío permitirá diseñar estrategias de mejora para fortalecer sus servicios, acorde con las exigencias que establece la sociedad?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de mejora para la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío, ejecutando un diagnóstico detallado durante el primer semestre del 2018.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la biblioteca en cuanto a recursos físicos, humanos y técnicos.
- Detectar los problemas que impiden el desarrollo eficiente de la unidad de información.
- Establecer los procesos más adecuados para la prestación del servicio en la biblioteca pública.
- Implementar las estrategias de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios de información a la comunidad y de incrementar las visitas de los usuarios a esta unidad.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Marco teórico

Rader Hannelore B. (2000). Habla de “cómo los cambios sociales, culturales y tecnológicos de los últimos años están afectando a las bibliotecas y sus servicios. El impacto del entorno de información tecnológica, el cual está en constante cambio, está haciendo que los bibliotecarios lleven al mismo tiempo cambios sustanciales y se preparen con una actitud de aprendizaje continuo tanto en nuevas tendencias como en fuentes de información, todo con el propósito de cumplir siempre con su trabajo y objetivos”.

Por otra parte Pérez Pulido, M. y Herreras Morillas, J.L. (2005) afirman que “El manejo integral de la información tiene como primer factor a considerar para su organización, al usuario y la satisfacción de sus necesidades informativas o de lectura” Por tanto y de acuerdo con lo manifestado por los autores, se evidencia la importancia de contar no solo con servicios de información de calidad, sino también de ofrecer una excelente atención al usuario, lo que contribuiría a generar un valor agregado en los servicios que se prestan en la biblioteca. Por esta razón es trascendental enfocar todos los esfuerzos para aprovechar los recursos físicos y tecnológicos que se tengan a disposición y en capacitar a la fuerza de talento humano, ya que estos son elementos vitales para prestar los servicios a la comunidad. Dicho lo anterior confirma que es fundamental realizar un diagnóstico que determine la situación actual para posteriormente diseñar las estrategias de mejora que permitan alcanzar estos propósitos.

Al realizar el diagnóstico en la Unidad de Información lo que se pretende es conocerla y saber cómo funcionan todas las áreas de la Biblioteca Pública, con la finalidad de detectar las causas y efectos de una problemática específica, y con ello, analizar y proponer alternativas de solución. Al igual que estudiar los factores externos y las necesidades latentes de las personas para buscar satisfacerlos. Para esto se requiere hacer un análisis desde los procesos que se realizan en la institución, la secuencia de las funciones y facultades delegadas dentro del personal, la comunicación y la coordinación entre todo el equipo de trabajo, hasta la opinión y percepción que tiene el público sobre la biblioteca y

sus servicios. Con esto se quiere decir que la excelencia de una institución esta en su capacidad de crecer por medio de la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que la integran, ya que la mejora se produce cuando dicha unidad aprende de sí misma, es decir, cuando se evalúa y planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

Hay que mencionar, además que una vez finalizado el diagnóstico, el cual identifica los problemas y las debilidades que se deben mejorar y las fortalezas que se pueden aprovechar, se debe proceder a formular, implementar y evaluar un conjunto de acciones que permiten llevar a cabo los objetivos de la biblioteca, siendo esto lo que se conoce como diseño de estrategias. Y significa que, para planificar las estrategias de mejora es necesario realizar primero un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la biblioteca ya que una vez realizado es más sencillo determinar las tácticas que se deben seguirse para que los usuarios perciban, de forma significativa, la mejora implantada. Y para dicho diagnóstico será elemental aplicar la matriz FODA.

La matriz FODA es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar una estrategia, dejando visualizar la situación actual de una organización, en este caso la Biblioteca Pública de Calarcá, a través de 4 factores como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones.

Por otro lado, es trascendental recolectar datos sobre las necesidades de información que pueda tener la comunidad, y saber utilizar dicha información para que la biblioteca pueda estar en capacidad de cubrir todos los requisitos. El catedrático de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial Enrique Herrera Viedma (2007), en su trabajo “Estudio de Calidad de los Servicios de la Biblioteca de la Universidad Pablo Olavide (Sevilla, España) Basado en satisfacción de usuarios” hace constar que las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas son desconocidas, y por eso la importancia de unas encuestas que permitan medir el nivel de satisfacción. Este estudio nos demuestra la importancia de la calidad enfocada en satisfacer las necesidades de los usuarios, y como la utilización de herramientas de gestión administrativa permite orientar y

organizar las instituciones y unidades de información para hacerlas eficientes en su servicio a la comunidad.

A su vez el señor Herrera expresa que desde siempre las bibliotecas han formado parte de la revolución, ya que constantemente deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructuras organizativas para mejorar y estar a la par con las necesidades de los usuarios. Es por esto que es tan importante la calidad en los servicios de información, además de comprender que para ello se requiere no solo de los recursos materiales sino también de los económicos y los humanos. Contar con servicios de calidad da ventajas como ser competitivos, incrementar la actividad de la sociedad con la biblioteca y dar una mejor imagen a los usuarios internos y externos.

Las bibliotecas deben estar en constante cambio en función de sus visitantes y brindar un servicio de calidad de manera que el grado de satisfacción sea excelente. La calidad busca mejorar los procesos dentro de una organización con el objetivo de poder responder y anticiparse a las necesidades del cliente o usuario. Lo que nos dice que la calidad debe ser un requisito indispensable para la prestación de servicios, ya que solo así se garantizara la mejora continua en dichos servicios prestados a la sociedad.

Otro caso para resaltar es el uso de las nuevas tecnologías de la información, ya que las bibliotecas están sufriendo números cambios frente a esta era tecnológica. María del Carmen Negrete Gutiérrez (2008), habla sobre las tensiones por la llamada brecha digital. En su artículo, se menciona como debemos saber aprovechar las bondades de la tecnología para mejorar nuestros recursos, solo estando a la vanguardia lograremos satisfacer las nuevas necesidades que van surgiendo en los usuarios que buscan servicios de información.

Todos estos aspectos interfieren de manera directa y afectan el proceso de conservación y difusión de la información incidiendo en el proceso de información y comunicación que desarrolla la biblioteca, pero que a la vez le abre nuevas posibilidades como entidad gestora del conocimiento.



Gestión del conocimiento

El propósito bajo este contexto sería organizar los recursos posibilitando un mejor acceso a Internet a través de servicios que de alguna manera garanticen un acceso efectivo a la información. La biblioteca dentro de las actividades tradicionales que ha venido desarrollando en cuanto a la selección, adquisición y proceso de información, debería aplicar sistemas estructurados de recuperación de información implantando sistemas de búsqueda de información. Siempre hay que aprovechar la capacidad de las nuevas tecnologías para proveer más servicios, de ahí también la importancia de formar a los usuarios.

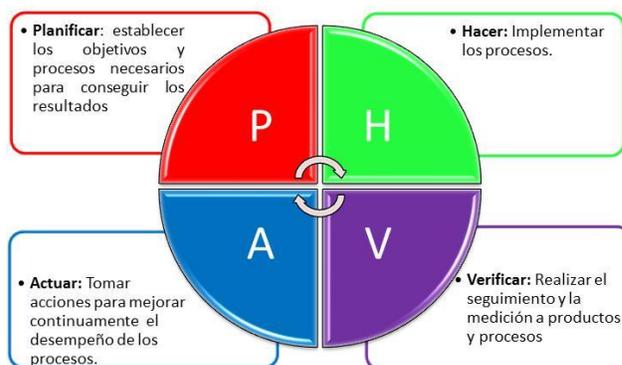
5.2 Marco Conceptual

Las estrategias de mejora corresponden a una serie de acciones que ayudan a conseguir resultados óptimos, ya que hacen parte de un plan o guía que prioriza las pautas de acción más adecuadas que se requieren para cumplir con los objetivos planteados. Es decir, que son los pasos que la biblioteca debe seguir para fortalecer los servicios, ofrecer atención de calidad a los usuarios e incrementar las visitas. Conviene subrayar que, aunque no sean organizaciones con fines de lucro, requieren igualmente implementar una adecuada gestión de procesos, que permita planificar, evaluar y controlar los métodos que se manejan para el buen funcionamiento de la Unidad de Servicios, siendo la gestión parte de una estrategia de mejora que busca

aumentar el rendimiento y la capacidad de atención de la biblioteca. Además, instaurar correctamente unas estrategias de mejora permitirá a la biblioteca que pueda adaptarse a los cambios constantes de la sociedad y sus necesidades de información, y que pueda cumplir las metas propuestas.

Con las estrategias de mejora también se busca obtener una mayor eficiencia y optimización de los recursos, y para eso es necesario aplicar el ciclo de Deming como lo indica S. Summers, D.C (2006) en su libro “Administración de la Calidad”. El ciclo de Deming es un sistema de gestión de mejoras que permite desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar el rendimiento de las organizaciones o instituciones que la implementen, volviéndolas más eficientes.

Este ciclo está estructurado en cuatro aspectos a realizar:



Ciclo Deming o PHVA [Figura]

En cualquier organización es importante mantener la mejora continua una vez implementada, ya que permitirá que esta se esté evaluando constantemente, ayudando de esta forma a que se adapte a los constantes cambios de la sociedad y sus necesidades. El ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) hará que la biblioteca se verifique y actúe frente a este proceso de mejorar continuamente, ya que actualmente estamos en una sociedad que está en constante cambio, a la que le surgen necesidades diariamente, y es por esto que las bibliotecas deben estar preparadas para mejorar sus unidades de información y

crear servicios que sean capaces de satisfacer esas necesidades específicas de sus usuarios y el resto de la comunidad.

Por lo que se refiere a la Unidad de Servicios de Información, estamos hablando de la Biblioteca y más específicamente al área que coordina las actividades de gestión de información, es donde se desarrollan las tareas de preparación y difusión de los servicios ofrecidos, además de ocuparse de elaborar publicaciones, informes y agendas de actividades. Es por esta razón que se hace tan importante que se diseñen estrategias de mejora, para poder seguir cumpliendo con los objetivos de proporcionar información, brindar apoyo, contar con acervo acorde a las necesidades de la comunidad y mejorar la calidad en general de los demás servicios que se ofrecen allí para los usuarios mediante la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales.

Se debe agregar que para el planteamiento o diseño de estrategias se debe partir de un diagnóstico, para el cual se utilizara la matriz FODA, ya que esta no es solo una herramienta para el análisis situacional, sino que también es una herramienta para generar estrategias alternativas posibles. La ilustración de una matriz FODA permite visualizar como las oportunidades y amenazas externas, se relacionan con sus fortalezas y debilidades internas, generando 4 grupos de estrategias alternativas así:

- Fortalezas y Oportunidades = Estrategias FO de crecimiento
- Oportunidades sobre Debilidades = Estrategias DO de supervivencia
- Fortalezas sobre Amenazas = Estrategias FA de supervivencia
- Debilidades y amenazas = Estrategias DA de fuga

Matriz FODA y alternativas estratégicas

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
FACTORES INTERNOS (IFAS)		
FACTORES EXTERNOS (EFAS)		
Oportunidades (O)	Estrategias FO Estrategias que usen fortalezas para aprovechar las oportunidades.	Estrategias DO Estrategias que aprovechen las oportunidades superando las debilidades.
Amenazas (A)	Estrategias FA Estrategias que utilicen fortalezas para evitar amenazas.	Estrategias DA Estrategias que minimizan las debilidades y eliminan las amenazas

Fuente: Thomas L. Wheelen y J. David Hunger, Administración Estratégica y Política de Negocios, P. 144

5.3 Marco Legal

Organismos como la UNESCO y la Organización de los Estados Americanos (OEA) trabajan para en el favorecimiento del acceso universal a la información y conocimiento.

La Asamblea General de las Naciones Unidas del 16 de diciembre de 1966 aprobó el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, cuyo artículo 19° establece que "nadie podrá ser molestado por causa de sus opiniones y que toda persona tiene derecho a la libertad de expresión, la cual comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole sin consideración de frontera".

Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994. Misiones de la Biblioteca Pública: Las siguientes misiones hacen referencia a la información, la alfabetización, la educación y la cultura, y serán la base de los servicios de la biblioteca pública:

1. crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años;
2. prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles;
3. brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo;
4. estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
5. fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos;
6. facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas;
7. fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
8. prestar apoyo a la tradición oral;
9. garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad;
10. prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local;
11. facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos;
12. prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

En la Constitución Política de Colombia de 1991, se establecieron estas disposiciones en los siguientes artículos:

- Artículo 20: Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

La Ley 1712 De 2014 y de acuerdo a lo establecido por la estrategia de Gobierno en Línea, obliga a las entidades a "generar soluciones y herramientas tecnológicas que le

permitan a los ciudadanos generar servicios para satisfacer sus necesidades más apremiantes, exigir el cumplimiento de sus derechos, desarrollar aplicaciones tecnológicas para mejorar su calidad de vida; y ejercer control sobre los recursos y bienes públicos" (Congreso de la Republica, 2014).

Entre las obligaciones que contempla la legislación es que las entidades públicas deberán difundir en su sitio web el esquema de publicación que implementará, el cual debe establecer la clase de información, la manera de publicarla, los cuadros de clasificación documental y la periodicidad de divulgación.

Ley 1379 De 2010 Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones. (Congreso de la Republica, 2010)

Artículo 5°. Fines estratégicos. Además de los trazados en la Constitución Política y en la Ley General de Cultura, esta ley constituye un instrumento de apoyo para alcanzar los siguientes fines:

1. Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y al diálogo intercultural nacional y universal, en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.
2. Promover el desarrollo de una sociedad lectora, que utiliza para su bienestar y crecimiento la información y el conocimiento.
3. Promover la circulación del libro y de las diversas formas de acceso a la información y el conocimiento.
4. Promover la valoración y desarrollo de la cultura local, así como el acceso a la cultura universal.
5. Promover la reunión, conservación, organización y acceso al patrimonio bibliográfico y documental de la Nación.
6. Crear una infraestructura bibliotecaria y unos servicios que respondan a las necesidades educativas, científicas, sociales, políticas y recreativas de la población.

7. Impulsar una política nacional integral, constante y sostenible de promoción de la lectura y de las bibliotecas públicas que conforman la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Artículo 6°. Principios fundamentales. Son principios fundamentales de las bibliotecas que regula esta ley y a los cuales se someterán el Gobierno Nacional y los entes territoriales.

1. Todas las comunidades del territorio nacional tienen derecho a los servicios bibliotecarios y, con ellos, a la lectura, la información y el conocimiento.
2. Todas las personas tienen derecho de acceso, en igualdad de condiciones y sin discriminación de ningún tipo, a los materiales, servicios e instalaciones de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.
3. Todo usuario tiene derecho a que se le respete la privacidad, la protección de sus datos personales y la confidencialidad de la información que busca o recibe, así como de los recursos que consulta, toma en préstamo, adquiere o transmite.
4. Las bibliotecas son espacios idóneos para la promoción de la lectura, la formación continua a lo largo de la vida y al desarrollo de una cultura de la información que fomente el conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías.
5. Las colecciones de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas se actualizarán en forma permanente, y ofrecerán a sus usuarios materiales que den acceso a los documentos centrales de la cultura universal, nacional y local. Procurarán, así mismo, desarrollar colecciones de autores locales, y de los grupos culturales y étnicos que hagan parte de la comunidad a la que pertenecen.
6. En razón de su carácter educativo las bibliotecas no estarán obligadas a solicitar la autorización de los titulares de los libros y otros materiales documentales para prestarlos y ponerlos al servicio de los usuarios, en aquellos casos contemplados de manera expresa por las normas que regulen las limitaciones y excepciones al derecho de autor y derechos conexos.

Resolución 1250 De 2010 Por la cual se reglamentan en forma parcial aspectos técnicos y administrativos relativos a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (Congreso de

la Republica, 2010). Tiene como objeto reglamentar con fundamento en las facultades legales, algunos aspectos técnicos y administrativos relativos a la regulación y funcionamiento de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Con el fin de ampliar la cobertura y mejorar los servicios bibliotecarios, y sin perjuicio de las obligaciones que la ley señala a las entidades territoriales en materia de creación y dotación de sus respectivas bibliotecas públicas, en virtud de lo previsto en la Ley 489 de 1998, en particular en los artículos 96, 110 y 111, las bibliotecas privadas pueden ejercer funciones como biblioteca pública previo cumplimiento de los requisitos legales y mediante convenio con la respectiva entidad territorial, caso en el cual podrán hacer parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

6. METODOLOGÍA

6.1. Procedimiento y esquema del trabajo de aplicación

Para el desarrollo de los objetivos planteados se aplicó un estudio descriptivo, puesto que permitió llevar a cabo un conocimiento más profundo, y lograr así especificar los hechos que conforman el problema de la investigación. Por medio de este estudio se establecieron las características de la comunidad que fue objeto de la investigación; como formas de conducta y actitudes en cuanto a preferencias, hábitos de lectura o motivaciones de consulta por parte de los usuarios; además se pudo definir comportamientos concretos como frecuencia de consultas en la biblioteca y necesidades específicas de los usuarios. Igualmente se aplicó el estudio analítico para analizar la problemática de la biblioteca y diseñar estrategias de mejora.

Los estudios descriptivos también permiten acudir a técnicas específicas para la recolección de la información, como la observación, la entrevista y las encuestas, de las cuales se habla más adelante cuando se citan los instrumentos y técnicas utilizados para la recolección de información.

El trabajo se desarrolló en la Biblioteca Pública de Calarcá porque se buscaba recuperar este espacio de educación y cultura para fortalecerlo y brindar a la comunidad un

espacio idóneo para la creación de conocimiento y difusión de información. A continuación, se muestra un cuadro de diagnóstico, el cual permite visualizar cuales fueron los síntomas y las causas que llevaron a la realización de este trabajo de aplicación, igualmente se hace un pronóstico de la situación y se establece las acciones de control más idóneas, las cuales se convierten en el objetivo a alcanzar.

Cuadro diagnóstico para Planeamiento del Problema (Méndez, 2011)

1. Síntomas	2. Causas	3. Pronóstico	Control al pronóstico
<i>>Toma de decisiones sin un previo análisis de las variables internas y externas.</i>	<p>>Falta de evaluación y control sobre los acontecimientos actuales y futuros.</p> <p>>Falta de acciones establecidas a largo plazo.</p>	<p>>La Unidad de Servicios no tendrá una base referente sobre la cual pueda tomar decisiones.</p> <p>> Desaprovechamiento de las fortalezas y oportunidades que tiene la Biblioteca Pública Municipal.</p>	Es necesario el diagnóstico detallado.
<i>>Poca participación en la formación lectora de los jóvenes y niños.</i>	Falta de servicios y acompañamiento por parte del personal a cargo hacia los usuarios de la biblioteca.	Disminución de las visitas a las instalaciones, personas con poco hábito por la lectura, problemas de comprensión y redacción de textos.	Diseñar un manual de estrategias de mejora que permitan establecer un programa de actividades y servicios de calidad acorde a las necesidades
<i>>Deficiencia en los procesos y</i>	Falta de autoevaluación y	Desaprovechamiento de los recursos	acorde a las necesidades

<i>estrategias</i>	mejora continua.	físicos, técnicos y de talento humano.	cambiantes de los usuarios.
--------------------	------------------	----------------------------------------	-----------------------------

Las técnicas para la recolección de información que se utilizaron para el desarrollo de este trabajo fueron la consulta de los libros, trabajos de grado y revistas que contenían temas necesarios para el desarrollo del estudio. Otras fuentes a consultar son las páginas de internet que proporcionaran información relevante, también se aplicó las fuentes primarias que serán elementales para la recopilación de datos:

- La observación: Este proceso es una técnica elemental para la recolección de datos a través de la percepción capturada con nuestros sentidos de los sucesos que acontecen en la biblioteca, brindando los primeros aportes en la búsqueda para resolver el problema planteado. El tipo de estudio tiene como propósito obtener información sobre los hábitos de los usuarios, motivos de las consultas y atención prestada por parte del personal de la unidad de información para dar apoyo.
- Las encuestas: La recolección de la información mediante la encuesta proporciono datos directos de los usuarios sobre la motivación de la visita a la biblioteca, opciones que tiene para consultar la información, conocimiento y opinión que posee de la unidad de información. El diseño del formulario esta de tal forma que permita realizar preguntas abiertas y cerradas a los usuarios con temas relacionados con los servicios prestados, las colecciones, calidad en la atención, variedad y actividades o talleres. También se designó un espacio para los comentarios y sugerencias que pueden aportar. Esta encuesta está orientada tanto a los usuarios fijos de la biblioteca pública municipal de Calarcá y en especial a los estudiantes de todas las instituciones educativas de la zona, con el propósito de medir el grado de satisfacción de los primeros, y en cuanto a los demás se podrá analizar que tanto conocen la biblioteca y los servicios que allí se ofrecen, y de esta forma detectar falencias en el proceso y los programas que se vienen desarrollando para darla a conocer. Con base en los resultados que se obtuvieron se procederá a realizar el

análisis e interpretación de los datos, los cuales se verán reflejados por medio de gráficas.

- Entrevistas: Esta estrategia técnica para recolectar información tuvo varias ventajas como obtener información actualizada y de primera mano. Esta conversación se dirigió al personal a cargo de la Biblioteca Pública, con el propósito de obtener información individual y desde todos los puntos de vista.

Modelo de la encuesta:

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
Encuesta para medir la frecuencia de consulta o visita a las instalaciones de la biblioteca.	
OBJETIVO: Obtener información directa de los usuarios, sobre la percepción que tienen de la biblioteca pública municipal de Calarcá y los servicios que allí se ofrecen.	
FECHA:	
I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
SEXO:	EDAD:
OCUPACIÓN:	NIVEL DE ESTUDIO:
INSTITUCION EDUCATIVA:	GRADO:
INSTITUCION UNIVERSITARIA:	SEMESTRE:
II. PREGUNTAS	
1. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá? a) Si ____ b) No ____	
2. ¿Cuál fue la razón que lo llevo a visitar la biblioteca? a) Iniciativa propia ____ b) Consulta académica ____ c) Para participar en algún programa o taller que brinda la biblioteca ¿Cuál? ____ d) Otro ____	
3. ¿Qué opinión tiene de la biblioteca, las colecciones y el personal que brinda apoyo allí? _____	

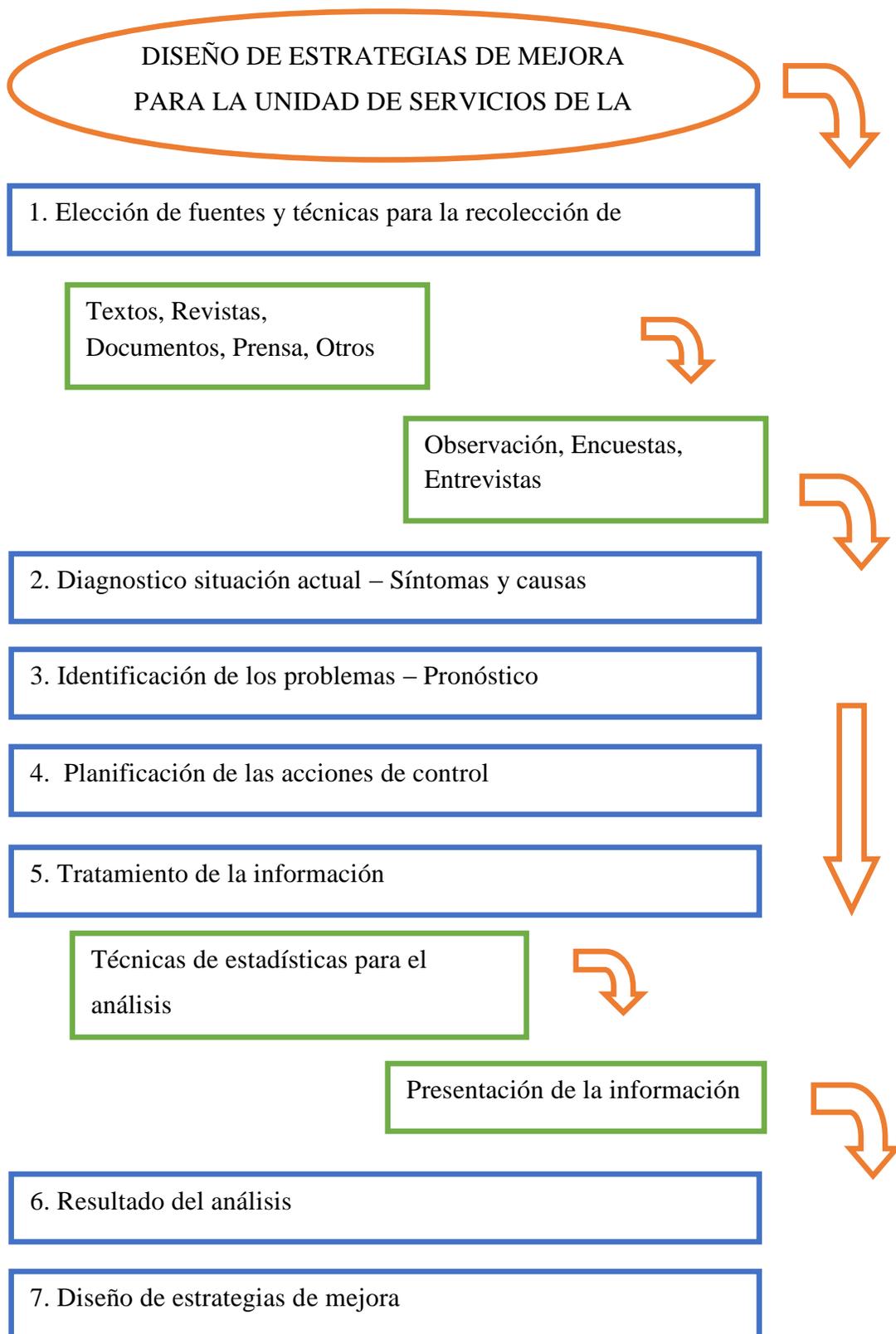
<p>_____</p> <p>4. ¿Cuál servicio cree que le falta a la biblioteca?</p> <p>_____</p>
<p>5. Tiene alguna recomendación, sugerencia o comentario con respecto a las instalaciones, colecciones o personal a cargo.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Tiene usted gusgo por la lectura?</p> <p>a) Sí _____</p> <p>b) No _____</p>
<p>Recomendaciones: Si contesto "SI" continuar con las siguientes preguntas, pero si la respuesta fue negativa, ir hasta la pregunta No. 10 (Diez)</p>
<p>7. ¿Con que frecuencia lee?</p> <p>a) Muy frecuentemente (Mas de 6 libros por año) _____</p> <p>b) Frecuentemente (De 3 a 6 libros por año) _____</p> <p>c) Poco frecuente (De 2 a 3 libros por año) _____</p> <p>d) Ocasionalmente (De 0 a 1 libro por año) _____</p>
<p>8. ¿Qué le gusta leer más?</p> <p>a) Textos literarios ¿Cuál? (Poesía, novelas, cuentos, relatos, teatro, ensayos) Otro _____</p> <p>b) Textos científicos</p> <p>c) Textos informativos ¿Cuál? (Revistas, Periódicos, folletos, tarjetas, anuncios) Otro _____</p> <p>d) Textos periodísticos ¿Cuál? (Prensa escrita u oral)</p> <p>e) Textos publicitarios</p> <p>f) Textos digitales</p> <p>g) Otro ¿Cuál? _____</p>
<p>9. ¿Qué incentivo su hábito por la lectura?</p> <p>a) La profesora de la escuela ¿Por qué? _____</p> <p>b) Una actividad escolar ¿Cuál? _____</p> <p>c) Un libro en especial ¿Cuál y por qué? _____</p> <p>d) Lectura en el hogar _____</p> <p>e) Otro ¿Cuál? _____</p>
<p>10. ¿Visita otras bibliotecas como la del colegio, otros municipios o la de las</p>

<p>universidades? Y ¿Por qué razón? Sí _____ No _____</p> <p>a) Para consultar textos de su interés _____ b) Para consultar textos escolares para complementar un área _____ c) Para cumplir con una actividad escolar _____ d) Otra ¿Cuál? _____</p>
<p>11. ¿Hay más personas en su familia que visite las instalaciones de la biblioteca? Y ¿Por qué razón? Sí _____ No _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cuál cree que serían las razones por las que los adultos dejaron de acudir a la biblioteca? a) Porque no la necesitan _____ b) Por falta de tiempo _____ c) Por pereza _____ d) Porque no sabe qué servicios ofrece _____ e) Otra ¿Cuál? _____</p>
<p>13. ¿Qué recomendaciones tiene para el personal bibliotecario para incentivar el uso de la biblioteca?</p> <p>_____</p>
<p>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</p>

Una vez recopilada la información, se editó y codificó para poder aplicar técnicas de análisis matemático de carácter estadístico. Por ejemplo, se sumaron las respuestas obtenidas de las encuestas y se tabularon para poder analizar e interpretar los resultados, y la información se presenta mediante cuadros y gráficas, para facilitar el análisis de los datos. Para las fuentes secundarias se crean fichas de documentación y resúmenes con el fin de conservar los datos que fueron de utilidad.

La presentación de los resultados y el análisis e interpretación de los datos se verá más adelante en el desarrollo del trabajo de campo.

Esquema del trabajo de aplicación



8. Entrega del manual con las estrategias de mejora



6.2. Plan de trabajo y Cronograma.

PLAN DE TRABAJO			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	RECURSOS	EVIDENCIAS
Identificar la situación actual de la biblioteca en cuanto a recursos físicos, humanos y técnicos.	Estudio de los servicios que se ofrecen a la comunidad. Análisis de los recursos físicos, humanos y técnicos con los que se cuentan en la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> • Libros de consulta • Equipo de cómputo e impresora • Insumos menores como papelería y fotocopias 	Informe de diagnóstico
Detectar los problemas que impiden el desarrollo eficiente de la unidad de información.	Evaluación de las estrategias que se vienen manejando.		Informe de diagnóstico
Establecer los procesos más adecuados para la prestación del servicio en la biblioteca pública.	Diseñar nuevos procesos para la prestación de los servicios, adaptados a la situación real de la biblioteca.		Esquema de procesos para la presentación de los servicios.
Implementar las estrategias de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios de información a la comunidad y de incrementar las visitas de los usuarios a esta unidad.	Formulación de las nuevas estrategias de mejora.		Manual con las estrategias de mejora para la Unidad de Servicio

CRONOGRAMA				
ACCIONES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Avance del proyecto - Primera entrega Marzo 12	x			
Estudio de los servicios que se ofrecen a la comunidad.	x			
Análisis de los recursos físicos, humanos y técnicos con los que se cuentan en la biblioteca.	x			
Avance del proyecto – Segunda entrega Abril 09		x		
Evaluación de las estrategias que se vienen manejando.		x		
Diseñar nuevos procesos para la prestación de los servicios, adaptados a la situación real de la biblioteca.		x		
Formulación de las nuevas estrategias de mejora.		x		
Entrega Informe final Mayo 7			x	
Informe de aprobaciones Mayo 28			x	
Envío de CD – Plantilla unificada Junio 06				x

7. RESULTADOS

7.1 Descripción de la Situación Actual

Breve reseña

En 1970 Tras una reunión de varios dirigentes cívicos, escritores e intelectuales motivados por la parlamentaria Lucelly García de Montoya surgió la creación de La Casa de la Cultura de Calarcá y para 1977 en enero 29 La Casa de la Cultura empieza a funcionar con sede propia contando con: Biblioteca Pública; Un salón de conferencia; Teatro cubierto; Mini Teatro al aire libre; Museo historia y antigüedades; Sección de Bellas Artes; Centro de Alfabetización; Cafetería y Oficinas administrativas.

Ya en el 2004 diciembre 30 La Casa de la Cultura fue dada en dación de pago al Municipio de Calarcá por concepto del impuesto predial creándose a partir de allí la Subsecretaría de Cultura y Turismo. Para el 2011 fue nombrada en propiedad la señora Isnelly Parra Garzón profesional en Ciencias de la Información y la Documentación como la bibliotecaria y se dio apertura también a la Ludoteca Municipal y ya en agosto 25 del 2014 La Biblioteca se registró en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

A lo largo de estos 50 años la Biblioteca ha tenido que enfrentar muchas dificultades, entre ellas un desastre natural como el terremoto del 25 de enero de 1999 teniendo que estar a partir de esa fecha en constante reubicación por las restauraciones a las que se tuvo que someter las instalaciones de la Casa de la Cultura, además de las posteriores adecuaciones y mejoras que tardaron mucho tiempo en ser terminada con éxito. Pero a pesar de todos los inconvenientes ha logrado prevalecer a través de los años fortaleciéndose como uno de los proyectos académicos, sociales y culturales más importantes de la región.

Al día de hoy esta institución sigue en función de los Calarqueños, ofreciendo actividades y servicios que fomentan la lectura y la investigación, además de proporcionar información, ideas, y demás competencias necesarias para el aprendizaje y el desarrollo de la curiosidad e imaginación tanto en los niños como en los jóvenes de la región promoviendo al mismo tiempo el dialogo, la socialización y la convivencia entre los usuarios. Por otra parte la biblioteca se convirtió en el apoyo educativo que necesitaba la comunidad, siendo esta institución un conector con la información y el conocimiento.

Contextualización

La Biblioteca Pública Municipal de Calarcá es una dependencia de la Secretaría de Servicios Sociales y Salud, teniendo como jefe inmediato al señor Diego Mauricio Vásquez Sierra Subsecretario de Cultura y turismo y como bibliotecaria a la señora Isnelly Parra Garzón. La biblioteca tiene su presupuesto propio, y donde toda iniciativa es propia de la bibliotecaria, la cual informa los servicios ofertados a la comunidad y a la Subsecretaria de Cultura, y esta a su vez a la Alcaldía.

La biblioteca cuenta con buen mobiliario para la atención de los usuarios como sillas y mesas en excelente estado, además de equipos tecnológicos como computadores, portátiles y Tablet, también hay equipos audiovisuales, un televisor, un proyector de imágenes y una grabadora. En cuanto al inventario de libros es de 5000 títulos, dentro de los cuales hay enciclopedias, diccionarios, libros, textos, publicaciones oficiales, revistas y libros en formato PDF. Hay colecciones infantiles, de Filosofía, psicología y ética; Ciencias naturales y matemáticas; Artes, recreación y deporte; Ciencias sociales, Literatura y retórica; Historia; Novelas; leyendas y mitologías; Cuentos; Teatro; Poesía y Colecciones locales. Para las adquisiciones se hacen por compra, también se reciben donaciones de la Biblioteca Nacional, editoriales, universidades y otros.

Siendo esta una institución pública la entrada es libre y gratuita, pudiendo ser visitada por todos los miembros de la comunidad dentro de los horarios establecidos en el reglamento para el uso de la biblioteca, los cuales son de lunes a viernes entre los horarios

de 9:00 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 8:00 pm y los sábados de 10:00 am a 3:00 pm. En donde se cuenta con servicios como consulta en sala, servicio de referencia, sala infantil, talleres de lecturas, formación de usuarios, sala de video, sala de lectura, préstamo externo, visita guiada, sala de conferencias, consulta en internet y servicio de Wi Fi.

Los programas que desarrolla la biblioteca son los siguientes: Leer es mi cuento, dirigido a grupo de niños y jóvenes; Lectura y escritura técnicas, también para niños y jóvenes; Lecturas hospitalarias para niños, Palabras en cautiverio un programa de lecturas en la Institución Penitenciaria Peñas Blancas de Calarcá; Programa de fotografía y memoria, para adultos mayores; Programa de lenguaje a señas para familiares de personas con algún discapacidad; Bebeteca para la primera infancia y padres de familia; Y visitas a sitios no convencionales dirigido a la población más retirada de la biblioteca.

Análisis situacional

La gestión de la Unidad de Servicios es una labor ejercida principalmente por la bibliotecaria, especialmente para dirigir, planear y desarrollar servicios acordes con las necesidades de información de los usuarios, para la elaboración del plan de actividades, para organizar la biblioteca y los materiales según la norma, para establecer y coordinar los servicios técnicos y administrativo como los programas de promoción de lectura, para elaborar y actualizar el reglamento interno de la biblioteca, para orientar a la comunidad en el uso de las fuentes de información y demás materiales disponibles, para promover y organizar grupos voluntarios de apoyo, para organizar y desarrollar actividades de divulgación, para prever las necesidades de dotación, para la elaboración y reporte de informes, para realizar prestamos, para registrar datos estadísticos del servicio bibliotecario, para realizar el inventario anual, para manejar equipos tecnológicos y audiovisuales y controlar el préstamo de los mismos, para fomentar y supervisar el buen uso y conservación de la colección, mobiliario y equipo y para realizar las demás labores operativas y servicios a los usuarios.

Las funciones que requieren de un apoyo no se le encomiendan a nadie en específico, y aunque se cuenta con dos auxiliares ocasionales, estas no hacen parte de la planta permanente de trabajo de la biblioteca, solo está la bibliotecaria. El equipo de talento humano es muy escaso para cumplir con efectividad cada una de las diferentes funciones y actividades a desarrollar en la biblioteca ya que se resume a una sola persona. Lo que produce una desatención en algunos de los oficios. Al no contar con personal suficiente se hace difícil cumplir con los procesos dificultando la posibilidad de medir, evaluar y controlar la efectividad de la prestación de los servicios.

Por otra lado en cuanto a infraestructura se cuenta con un amplio espacio y una estructura segura, ubicada en la zona céntrica de Calarcá, pero al estar en las mismas instalaciones de la Casa de la Cultura se hace necesario tener independencia, ya que las diversas áreas artísticas que se desarrollan allí, como danza, presentación de obras, canto, banda de instrumentos músico marciales entre otros eventos culturales impiden crear un ambiente libre de distracciones y más tranquilo para la consulta y la lectura en sala, sin mencionar lo transitado de la zona por vehículos pesados como buses y camiones generando un tipo de contaminación auditiva.

En conclusión, la biblioteca no cuenta con el espacio idóneo para ofrecer a los usuarios un ambiente tranquilo y agradable, ni posee el personal necesario para cubrir los servicios que requieren atención simultánea o para cumplir con los programas que se deben desarrollar por fuera de las instalaciones de la biblioteca.

Problemas

- La falta de personal ocasiona desatención al usuario.
- Las personas que prestan apoyo de forma ocasional desarrollando actividades y programas fuera de las instalaciones de la biblioteca demuestran poco compromiso en difundir y promover los servicios de la biblioteca.
- Los planes de mejora están enfocados en actualizar el cronograma de actividades, en la promoción de los servicios y actividades de la biblioteca y en identificar las

nuevas necesidades de información, pero falta enfoque para fidelizar al usuario y llegar a nuevo público.

- Poca implementación de estrategias.
- Falta de un manual de estrategias.

Potencialidades

- Tiene una bibliotecaria capacitada y competente, comprometida con el trabajo.
- Cuenta con buen mobiliario, equipos audiovisuales y tecnológicos para la prestación de servicios.
- Ya se implementa publicidad radial para informar a la comunidad de las actividades que se llevan a cabo en la Biblioteca Pública.

7.2 Resultado de Diagnóstico, Matriz FODA

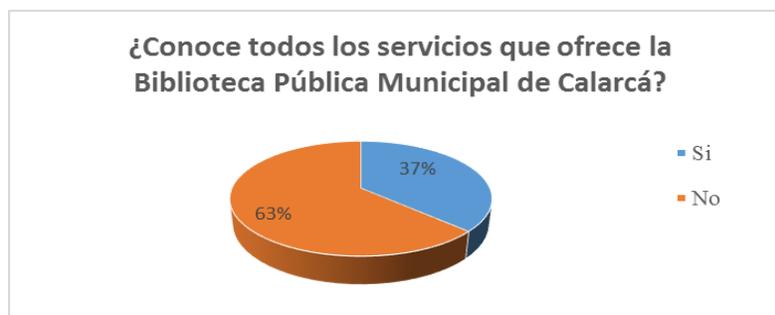
Esta matriz apoya la creación de estrategias para contrarrestar los resultados negativos que afectan el buen desarrollo de las actividades y los servicios que presta la Biblioteca Pública de Calarcá. Este diagnóstico comienza con el análisis de las funciones que se ejecutan en la Unidad de Servicios y la atención que se tiene con los usuarios, este es un proceso que consiste en encontrar concordancia estratégica entre las oportunidades externas y las fortalezas internas, al igual que se trabaja con las amenazas externas y las debilidades internas de la Biblioteca.

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
/	F1: Personal idóneo y competente, con calidad humana en la atención al usuario. F2: Cuenta con todos los servicios básicos que deben prestar las bibliotecas. F3: Horarios flexibles y amplios en la prestación de los servicios. F4: Tiene variedad de	D1: La bibliotecaria no tiene autonomía para gestionar. D2: Hace falta promocionar más la biblioteca, sus servicios y las actividades. D3: No hay estrategias de mejora para aumentar las visitas y llegar a nuevos usuarios. D4: Carecen de políticas para la fidelización de usuarios. D5: Falta de personal.

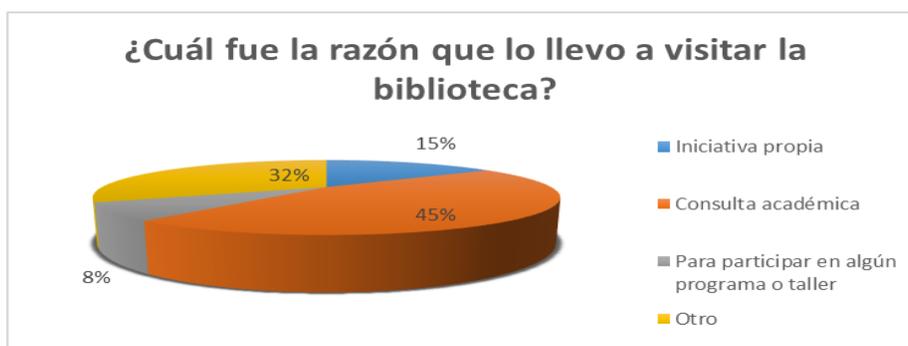
	<p>programas incluyentes. F5: Cuenta con colecciones en buen estado y actualizadas. F6: Tiene disponibilidad de recurso tecnológicos y audiovisuales. F7: Hace presencia en diferentes actividades culturales programadas por la Alcaldía. F8: La biblioteca cuenta con página en la plataforma de Facebook. F9: Colabora en la preparación de talleres y material didáctico para la visita de los colegios.</p>	<p>Auxiliares para talleres y sistemas. D6: Sobre carga de funciones por la falta de auxiliares. D7: Imposibilidad de capacitar usuarios por falta de personal. D8: Red Wi Fi congestionada y servicio de internet muy lento. D9: Falta políticas para controlar los usuarios que se demoran con los libros en préstamo. D10: Falta de iluminación natural. D11: Falta accesibilidad para personas con limitaciones físicas.</p>
<p>FACTORES EXTERNOS</p> <p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>O1: La importancia que le dan las personas al buen servicio y la buena atención al usuario. O2: Aumentar el personal en biblioteca permitiría dividir las tareas optimizando el tiempo. O3: Promocionar los servicios por otros medios y ampliar las actividades. O4: Capacitar a los usuarios. O5: Aumento de la población.</p>	<p>Estrategias Ofensivas (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar políticas para fidelizar a los usuarios. (O1, O3, O4, F1, F2, F3, F5, F6, F9) • Implementar estrategias de mejora para fortalecer los servicios de la biblioteca para satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios y comunidad en general. (O1, O2, O3, O4, F1, F2, F3, F4, F5, F6) • Llegar a nuevo público. (O1, O3, O5, F1, F2, F4, F7, F8, F9) 	<p>Estrategias de Reorientación (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear la cultura de planeación estratégica y gestión organizacional. (O1, O2, O3, D1, D2, D3, D4, D8, D9, D10, D11) • Aumentar el personal para la biblioteca, organizar los procesos y diseñar un manual de funciones para establecer las funciones y tareas del equipo de trabajo, evitando sobrecarga laboral y procesos internos deficientes y lentos. (O1, O2, O4, O5, D1, D3, D5, D6, D7)
<p>AMENAZAS (A)</p> <p>A1: Disminución de las vistas y consulta de textos en la biblioteca por el excesivo uso del internet. A2: Disminución de la lectura en sala por mucho ruido.</p>	<p>Estrategias defensivas (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la Unidad de Servicios para consolidar la biblioteca en la región y que sea reconocida por la calidad en los servicios 	<p>Estrategias de supervivencia (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementa cambios internos que disminuyan las debilidades más fuertes de la biblioteca.

<p>A3: Muchos docentes trabajan en clase con fotocopias, y no fomentan la consulta de libros o la utilización de las bibliotecas.</p> <p>A4: Nuevas tendencias y preferencias de consulta de la comunidad en general.</p> <p>A5: Problemas de seguridad, en la biblioteca solo hay una persona al pendiente de todo (La bibliotecaria), y la persona encargada de la vigilancia está en la entrada de la Casa de la Cultura lo que le dificulta estar pendiente de los acontecimientos en la biblioteca.</p> <p>A6: Pérdida de recursos por hurto o la no devolución de los libros en préstamo.</p> <p>A7: Escasa publicidad. No toda la población calarqueña conoce los servicios de la biblioteca.</p> <p>A8: Limitación de crecimiento de la biblioteca.</p> <p>A9: Alto costo de los libros, materiales en general y suscripciones a revistas.</p>	<p>prestados y la atención al usuario.</p> <p>(A1, A2, A3, A4, A7, A8, A9, F1, F2, F3, F4, F5, F6, F9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una pequeña campaña publicitaria para difundir entre la comunidad los servicios y actividades de la biblioteca. <p>(A1, A2, A3, A4, A7, F1, F2, F4, F5, F6, F7, F8, F9)</p>	<p>(A1, A2, A4, F5, A6, A7, A8, D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D11)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar eventos, ferias o exposiciones de forma independiente a las actividades que realiza la Alcaldía para llegar a un público más objetivo. <p>(A1, A2, A3, A4, A7, D2, D3, D4, D5, D11)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.3 Análisis de Resultados de la Encuesta



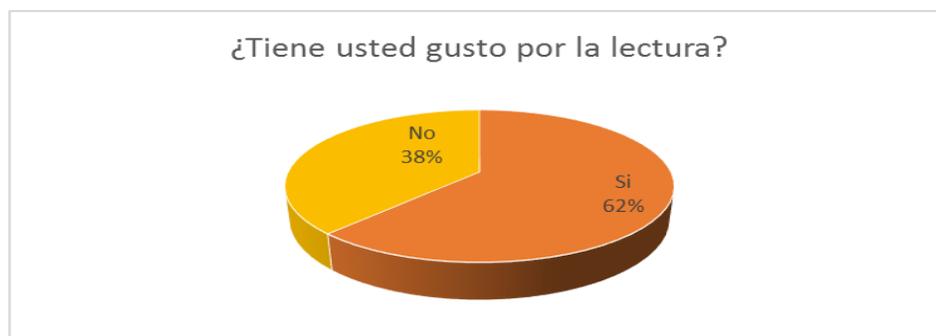
El 63% de las personas encuestadas entre ellas 40 integrantes de la comunidad que no utilizan la biblioteca notificaron que no conocen los servicios que se ofrecen ahí y del 37% de los encuestados que dijeron que si, 53 no identifican la sala infantil, los talleres de lectura, la formación de usuarios o la sala de video como un servicio. Esto refleja que muchas personas no conocen la biblioteca su importancia y lo que puede aportar a la comunidad, hace falta mucha difusión, enseñar a los Calarqueños que es lo que pueden encontrar si visitan la Biblioteca Pública.



El 45% de las personas encuestadas acuden a la biblioteca por una consulta académica, esto refuerza la idea de que los bibliotecarios y docentes deberían crear actividades en conjunto para incentivar la visita y uso de los servicios de la biblioteca. Del 32% de los encuestados que dijeron otra razón, 21 dijeron que visitan estas instalaciones para jugar ajedrez, 8 dijeron que para utilizar los equipos de cómputo y 34 dijeron que vienen a leer.



Todos los encuestados coincidían en que se presta una buena atención y que tienen los libros apropiados acorde a las necesidades de la comunidad.



El 62% de las personas encuestadas tienen gusto por la lectura, y en su mayoría su lectura es frecuente de 3 a 6 libros por año, y lo que más consultan son novelas y textos informativos como periódicos. Se detectó que muchos de los lectores vienen por préstamo de libros y muy pocos se quedan a leer, ya que les incomoda el ruido que proviene de las otras instalaciones de la Casa de la Cultura. Aunque es bueno el préstamo, no siempre se cuentan con varias copias, lo que ocasiona que un usuario deba esperar a que lo devuelvan.



Nuevamente vemos que la percepción de la gente es que se desconoce los servicios que presta la Biblioteca Pública, también encontramos que un 40% cree que un adulto no visita la biblioteca porque no ve la necesidad. Esto evidencia también que falta crear cultura, enseñar lo que ofrece la biblioteca pública y como es de necesaria para la comunidad, hay tantos recursos que los habitantes de esta región pueden aprovechar y lo están desperdiciando, como los equipos de cómputo o el servicio a internet, porque, aunque

ahora hay más facilidad de acceder a internet, aún hay muchas personas que no cuentan con estas herramientas en sus hogares.

7.4 Diseño de Estrategias de Mejora



MANUAL DE MEJORA

Biblioteca Pública Municipal de Calarcá



Presentación

El presente manual tiene la finalidad de proveer al personal bibliotecario las estrategias de mejora actualizadas a las condiciones reales de la biblioteca para sacar la mayor efectividad de la Unidad de Servicios.

Este manual debe servir como un instrumento de apoyo que facilite y regule las tareas específicas que se involucran en las distintas actividades, brindando no solo eficiencia en el proceso sino contribuyendo además al alcance de los objetivos de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá.

PLAN DE MEJORAS			
Estrategias de Mejora (Acciones)	Tareas	Indicador de seguimiento	Beneficios esperados
1. Servicios			
<i>Formación de usuarios en colaboración con los diferentes docentes de las instituciones educativas de Calarcá.</i>	Elaboración de un programa de formación de usuarios tanto presencial como virtual con material de apoyo necesario	-Folletos, presentaciones, carteles -Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios -Número de asistentes	Aumento del conocimiento y del uso de los servicios de la biblioteca.
<i>Potenciar el desarrollo de la Biblioteca Digital.</i>	-Incrementar el número de libros en formato PDF. -Hacer promoción de los libros disponibles en ese formato.	Numero de libros, textos, revistas en formato PDF.	Tener mayor cantidad de libros disponibles para consulta.
<i>Mejorar el servicio Wi-Fi, en cuanto a cobertura dentro de la biblioteca y en cuanto a la velocidad de transmisión de datos, ya que a menudo se colapsa el servicio.</i>	Independizar el servicio de Wi-Fi de la Biblioteca del de la Casa de la Cultura para que no se congestione.	Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios	Ofrecer un servicio de calidad
<i>Programar actividades acreditables</i>	Crear una propuesta para que se dicten cursos cortos del SENA como: Ingles, Herramientas TIC para el uso de la información, Herramientas TIC para la creación de recursos didácticos.	Número de personas certificadas	Promover el uso de las instalaciones de la biblioteca. Capacitar a la comunidad en general.
2. Gestión de procesos			
<i>Elaborar manuales de procedimientos de procesos y servicios.</i>	Hacer el manual de funciones donde se especifique perfiles y funciones del cargo.	El manual de funciones	-Optimización de tiempo. -Brindar un mayor apoyo a los visitantes

<i>Establecer un sistema de recogida de datos que permita medir las necesidades y prioridades de información de los grupos de interés de la Biblioteca.</i>	-Diseñar un formato de encuestas. -Aplicar el cuestionario	Formato de encuestas	-Identificar necesidades. -Medir el nivel de satisfacción. -Medir el reconocimiento que tiene la biblioteca.
<i>Establecer un protocolo para atender quejas y sugerencias.</i>	-Tener un buzón propio en el área de la biblioteca en un lugar visible para todos. -Crear políticas para la atención de las PQR.	Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios	-Identificar necesidades. -Medir el nivel de satisfacción.
<i>Crear un programa de fidelización de usuarios.</i>	-Establecer canales de consulta, opiniones y sugerencias para que los usuarios se expresen. -Mantener el contacto con los usuarios. Como enviando mensajes informativos, creando contenido de valor y compartirlo en redes sociales y enviar email o mensajes semanales con las novedades.	-Buzón virtual y físico. - Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios	-Fidelizar al usuario.
3. Espacios			
<i>Destacar espacios adecuados para la lectura en sala y para el trabajo en grupo.</i>	-Delimitar un espacio con un buen tratamiento acústico. -Establecer e identificar los dos tipos de espacio: los espacios de trabajo en grupo y los espacios de silencio.	Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios	Crear ambientes agradables de lectura y trabajo en grupo.
<i>Mejorar las condiciones de acceso a la biblioteca</i>	Solicitar una rampa para las personas con dificultades o limitaciones físicas.	-La rampa -Resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios	-Dar un mejor acceso a todas las personas.

4. Actividades			
<i>Promover el uso por parte de los docentes de los recursos bibliográficos y tecnológicos de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá.</i>	-Invitar a las instituciones y a sus docentes para que conozcan los servicios y las colecciones de las que dispone la biblioteca.	Carta de invitación	Promover el uso y los servicios que se ofrecen en la biblioteca.
<i>Conformar grupos de apoyo voluntario y capacitarlo.</i>	-Convocar a la conformación de grupos de trabajo. -Difundir información de los grupos de apoyo. -Establecer y preparar el tipo de cursos y talleres para capacitarlos.	Número de asistentes	Incrementar el apoyo y acompañamiento de los usuarios. Fomentar el sentido de pertenencia.
<i>Fomentar el voluntariado.</i>	Promover la participación libre y espontánea de los jóvenes en la vida de la biblioteca.	Número de asistentes	-Incrementar el compromiso y contribución de los jóvenes con los asuntos de la biblioteca. -Ocupar el tiempo de ocio de los jóvenes
<i>Crear clubes de lecturas virtuales.</i>	-Utilizar la plataforma de Facebook para crear grupos “clubes de lectura” -Crear contenido para compartir e iniciar los debates.	Número de personas que se unan a los clubes de lectura.	Incentivar la interacción de lectores para compartan opiniones, ideas y recursos sobre libros que han leído. -Potenciar la relación de la biblioteca con el público. -Promover la colección y fomentar el servicio de préstamo.
<i>Animación a la lectura y cine de la mano.</i>	-Proyectar películas adaptadas de libros. -Proyectar una película clásica o contemporánea. -Hacer ronda de impresiones y comentarios de lo visto entre los asistentes.	Número de asistentes.	-Hacer que los usuarios de la biblioteca puedan disfrutar de una buena selección de películas. -Promover la lectura -Promover el debate y la socialización. -Animarlos a leer la saga completa.

<i>Booktrailers</i>	Crear videos promocionales de libros y compartirlo en las redes sociales.	Video	-Promover la lectura. -Incrementar las visitas y las consultas.
5. Comunicación			
<i>Diseñar una imagen corporativa</i>	-Crear un logo: convocar un concurso a nivel local ofreciendo un premio -Difusión del logo	-Entrega del premio. -Número de carteles con el logo.	Darle una identidad a la biblioteca.
<i>Aplicar técnicas de marketing para difusión de servicios de la biblioteca.</i>	Elaborar una carta de servicios de la biblioteca. -Difundir la carta por email, web, blogs, SMS, redes sociales. -Hacer campañas de difusión radial, periódico, folletos, volates. -Hacer ferias y exposiciones para invitar a la comunidad.	-Carta de servicios -Resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios	-Incremento en el uso de los servicios bibliotecarios -Mejora la imagen
<i>Hacer la página de la biblioteca en Facebook, más dinámica y participativa.</i>	-Crear juegos para compartir, como acertijos, adivinanzas, juego de palabras, etc. -Hacer concursos. -Utilizar la aplicación de eventos de Facebook para promocionar actividades.	Número de personas que indiquen me gusta a la página.	-Dar a conocer la biblioteca. -Aumentar el número de usuarios.
<i>Regalar separadores y/o marcadores de libros.</i>	Diseñar unos separadores o marcadores de libros con el logo de la biblioteca y frases de libros.	El separador	Hacer publicidad de la biblioteca.
6. Recursos humanos			
<i>Disponer de personal suficiente para los servicios orientados a la sociedad.</i>	De poderse contar con la autorización para la contratación de auxiliares bibliotecarios se	Resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios	-Brindar un mejor servicio. -Dar apoyo personalizado a los usuarios.

	podría tener en cuenta: Contratos de aprendizaje con el SENA para los de Gestión documental o para los programas de Ciencias de la Información con las Universidades.		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

7.5 Autoevaluación

Al inicio de este trabajo la proyección de resultados planteaba otro panorama para la biblioteca, se creía que los problemas podrían ser resueltos de forma inmediata, pero se confirmó que toda planeación y ejecución que quiere ser desarrollada con éxito tarda su tiempo, porque hay que tomar en consideración los múltiples factores que intervienen en una adecuada gestión como, el compromiso de la persona responsable de la gestión, la fuerza laboral disponible, los recursos con los que se cuenta, el ambiente o lugar donde se desarrollan los hechos. No se trataba de llegar a la biblioteca a detectar problemas y buscar causantes, sino de buscar soluciones efectivas que no se quedaran sobre el papel, sino que pudieran ser llevadas a la práctica.

Por otro lado, se tenía la percepción de que el desuso de las bibliotecas era por la facilidad que tienen ahora las personas de acceder a la información desde sus casas por medio de internet, pero en realidad es más por el desconocimiento de los servicios que ofrecen las bibliotecas y las funciones que tienen los bibliotecarios. A partir de este punto es comprensible entender que no se debía trabajar a la biblioteca sola, sino también a la comunidad, en cómo crear cultura, cambiar percepciones e informar de forma eficiente. Este proceso de aplicación, pero también de aprendizaje permitió comprender que todo en una institución o cualquier organización funciona como un engranaje, y que es así como se debe abordar y no como sistemas independientes.

Los logros que se alcanzaron con el presente trabajo es la aplicación de los conocimientos y la posibilidad de enfrentar una situación real y ofrecer una solución efectiva, aun cuando se enfrentan dificultades que impedirán el buen desarrollo del proyecto, porque, aunque se haga entrega del producto final, nada asegura que las estrategias y actividades se vayan a ejecutar en su totalidad, ya sea por falta de presupuesto o por falta de fuerza laboral en la biblioteca. Además, se desarrollaron capacidades y aptitudes para la práctica y aplicación de los conocimientos adquiridos durante toda la formación profesional, permitiendo llevar a cabo las tareas propuestas de forma

responsable, respetuosa y solidaria para poder cumplir con los objetivos y resultados propuestos de forma exitosa y satisfactoria.



Las evidencias fotográficas están en los anexos.

8. CONCLUSIONES

- Se estableció cual era la situación real en la que se encuentra la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, analizando los servicios que se prestan allí, los que son más utilizados por los usuarios y los servicios que desconocen tanto los visitantes como la comunidad en general, lo que demostró que el principal problema que debe enfrentar la Unidad de Servicios es la falta de difusión de sus actividades en toda la zona.
- Se evaluaron tanto los factores externos como los internos donde también se detectó la sobre carga laboral que tiene la bibliotecaria a causa de que no cuenta con auxiliares de apoyo con los cuales pueda delegar funciones y actividades y así poder ofrecer una atención personalizada de calidad, al igual que poder cumplir a satisfacción con todas las actividades planeadas.
- El manual de estrategias de mejora proporciona las acciones que son requeridas para subsanar las debilidades y amenazas halladas en el diagnóstico realizado a la biblioteca, este manual fortalecerá la Unidad de Servicios contribuyendo a que tenga una mayor promoción de sus servicios, ofreciendo actividades novedosas que le permitan llegar a los distintos lugares de la comunidad logrando así alcanzar un nuevo público y aumentar las visitas en sus instalaciones, además de fidelizar a los usuarios que ya hacen parte de la biblioteca.

9. RECOMENDACIONES

- La implementación de las mejoras consignadas en el manual proporcionará a la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá las herramientas necesarias para que la Unidad de Servicios realice las actividades necesarias que le permitirán fortalecerse para ofrecer más servicios de calidad con los que pueda tener mayor promoción en la comunidad fidelizando los usuarios y llegando a nuevo público.
- Es de vital importancia que la bibliotecaria pueda tener autonomía sobre el presupuesto que tiene designada la Alcaldía para la biblioteca y haga gestión, solo así podrá desarrollar varias de las actividades programadas, con las cuales se planea hacer presencia en distintos barrios de la comunidad que se encuentran más retirados de las instalaciones de la biblioteca.
- Se aconseja realizar periódicamente encuestas para llevar un control del nivel de satisfacción del usuario, además de encuestar al resto de la comunidad para detectar y atender con prioridad las necesidades de información latentes.
- Se recomienda aumentar la fuerza laboral en la biblioteca, hacen falta auxiliares que desarrollen actividades tanto en las instalaciones de la biblioteca como fuera de esta para estar en contacto directo con la comunidad, el fin es optimizar el tiempo, aprovechar los recursos y obtener un adecuado desarrollo de las actividades programadas por la biblioteca.
- Se recomienda al Programa de CIDBA fomentar contratos de aprendizaje con las distintas Unidades de Información que hay en el país, que permita a los estudiantes del programa aplicar en un entorno real los conocimientos adquiridos y poder así fortalecer sus competencias laborales y profesionales.

10. BIBLIOGRAFIA

(Sin autor y fecha) Ciclo Deming o PHVA [Figura] Recuperada de: <https://userscontent2.emaze.com/images/46f23a35-8fa8-48fc-b386-32eaa59203fd/d0a27816ff2eff0507809d66cfec4b96.jpeg>

(Sin autor) (2010). Alcaldía de Calarcá Quindío. Recuperado de <http://calarca-quindio.gov.co/indicadores.shtml#poblacion>

Ander-Egg, E. (1993) *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Magisterio del Río de la Plata. Recuperado de https://imas2009.files.wordpress.com/2009/04/ander-egg_135-175.pdf

Calva, G. J. (1998). La biblioteca pública ante las necesidades de información de la sociedad. *Educación y bibliotecas*. (Sin nombre de la revista). p 13-16. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/115356/1/EB10_N096_P13-16.pdf

Giraldo, G. Y., Román, B. G. y Quiroz, P. R. (2009). La biblioteca pública como ambiente educativo para el encuentro ciudadano: un estudio en la Comuna 1 de Medellín. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, (32). p 47-84. Recuperado de http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2022/1/QuirozRuth_2009_bibliotecapublicaambienteeducativo.pdf

Grupo Chegg Service. (2016). Normas APA. Recuperado de <http://normasapa.com/como-hacer-referencias-bibliografia-en-normas-apa/>

Hernández, B. F. (2004). *Bibliotecas públicas: Un proyecto para la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/lote01/Hernandez-Francisco.pdf>

Hernández, R. E. (2001). *Planeación estratégica aplicada a unidades de información* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.

La teoría del desarrollo de lev Vygotski (Sin fecha) Desarrollo Cognitivo. Recuperado de <http://eldesarrollocognitivo.com/teoria-lev-vygotsky/>

Ley No. 1379. Congreso de la Republica. Bogotá D.C. Colombia. 15 de enero de 2010.

Ley No. 1712. Congreso de la Republica. Bogotá D.C. Colombia. 06 de marzo de 2014.

Manifiesto de la UNESCO sobre las bibliotecas públicas, Paris, Francia, 29 de noviembre de 1994.

Méndez, A. C. (2011). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. México: Editorial Limusa S.A.

Negrete, G. M. (2008). Tensiones en el desarrollo de colecciones ante la brecha digital. ISSN 1888-0967. p. 15-22.

Nueva Constitución Política de Colombia. Edición 2010. Bogotá D.C. Colombia. Editorial Unión Ltda.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Naciones Unidas. 23 de marzo de 1976. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

Rader, H.B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2541>

Resolución No. 1250. Ministerio de Cultura. Bogotá D.C. Colombia. 22 de junio de 2010.

Roa, B. C. (2009). *Diseño de un modelo de biblioteca escolar para la Escuela Normal superior de Monterrey, Municipio del Departamento de Casanare* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., Colombia. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis281.pdf>

S. Summers, D.C (2006). *Administración de la calidad*. Filosofía Organizacional. México DF, México, Pearson Educación. p. 23.

SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad universidad de Granada. Herrera, V. E y López, G. J. (2007). Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide Sevilla basado en satisfacción de usuarios. Universidad de Granada, Granada, España. Recuperado de https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/biblioteca/sobre_bib/calidad/estudios-de-calidad/informe_satisfaccion.pdf

Vallejo, S. R y Téllez, L. (2008). El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa? *Revista Investigación Bibliotecología*, (22). Versión On-line ISSN 2448-8321. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000200008

Wheelen, T.L y Hunger, J.D. (2007). *Administración Estratégica y Política de Negocios*. Creación de estrategias alternas por medio del uso de una matriz FODA. México DF, México, Pearson Educación. p. 144.

11. GLOSARIO

- **BIBLIOTECA:** Institución organizativa que, mediante los procesos y servicios técnicamente apropiados, tiene como misión facilitar el acceso de una comunidad o grupo particular de usuarios a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte.
- **BIBLIOTECOLOGÍA:** Es la ciencia que estudia todo lo relacionado con las colecciones de información en cualquier formato y la administración y gestión de las bibliotecas.
- **BRECHA DIGITAL:** Es el escaso acceso a las tecnologías de la información y la comunicación que tienen las personas, los hogares y las áreas geográficas en los diferentes niveles socioeconómicos.
- **COHERENTE:** Una buena propuesta de mejora debe guardar coherencia con la evaluación o diagnóstico realizado.
- **DIAGNÓSTICO:** Análisis de las variables externas e internas de la Biblioteca Pública de Calarcá para definir así la situación actual de esta.
- **DIFUSIÓN:** Es el proceso mediante el cual se transmite o divulga el conocimiento, noticias, información en general. Para este trabajo será el proceso con el cual se transmitirá los servicios que ofrece la biblioteca.
- **CALIDAD EN EL SERVICIO:** Es el resultado final de un proceso que garantiza servicios excelentes que satisfacen las necesidades de los usuarios.
- **COLECCIÓN:** Es el conjunto de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. La formación y desarrollo de la colección es imprescindible para ofrecer servicios.
- **ESTRATEGIA:** Es el conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de la biblioteca para el logro de sus metas y objetivos de forma efectiva.
- **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Es el proceso por el cual la biblioteca facilita y tramite información tanto al equipo de trabajo como a los usuarios de una manera sistemática y eficiente.

- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** Es el proceso mediante el cual se administra los documentos y colecciones en una biblioteca. Dando las pautas adecuadas para la conservación, preservación y consulta de la información de forma rápida y óptima.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Es el proceso que señala los pasos a seguir para alcanzar la calidad en la atención y prestación de los servicios.
- **PROCEDIMIENTO:** Sistema de pasos sucesivos o técnicas que describen en detalle la manera de realizar una tarea o trabajo en particular.
- **RECURSOS:** Conjunto de elementos disponibles con los que cuenta la biblioteca para la ejecución de sus actividades, como la infraestructura, los muebles, las colecciones, el talento humano, el presupuesto económico, etc.
- **SERVICIO:** Es la acción de proporcionar asistencia a los usuarios, de tal forma que logre satisfacer las necesidades que tenga.
- **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:** Conjunto de actividades desarrolladas en una biblioteca, con el fin de facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad.
- **UNIDAD DE INFORMACIÓN:** Son las entidades que se dedican a la recopilación y tratamiento de documentos con el fin de difundir información documental como las bibliotecas, centros de documentación, archivos y museos.
- **USUARIO:** Es quien usa los servicios prestados por la biblioteca y para quien están destinados los servicios.
- **VALORACIÓN DOCUMENTAL:** Es el proceso que permite analizar y determinar el valor primario o secundario de los documentos con el propósito de establecer el tiempo de permanencia en cada una de los diferentes archivos, de gestión, central o histórico.
- **VIABLE:** Las acciones que se formulen tienen que ser viables en el contexto en el que se plantean para poder cumplir los objetivos programados.

ANEXOS

Carta de aceptación



BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ

CARTA DE ACEPTACIÓN

PARA EL TRABAJO DE APLICACIÓN

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ, QUINDÍO EN EL 2018.

Se autoriza el trabajo de aplicación que se ejecutará en la Biblioteca Pública Municipal ubicada en La Casa de la Cultura, Lucelly García de Montoya sobre la calle 37 # 26-06 por parte de la estudiante YOLY ROCIO ROMERO JARAMILLO identificada con cédula No. 24.580.901 del programa Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística de la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del Quindío.

El presente trabajo se realizara bajo previo acuerdo y dando cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Universidad del Quindío y la Biblioteca. Esta tiene estimada una duración de 80 horas, cuyo inicio se efectuara en el mes de marzo de 2018 y se extenderá hasta mayo del presente año.

OBJETIVO DEL TRABAJO

Diseñar estrategias de mejora para la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío, ejecutando un diagnóstico detallado durante el primer semestre del 2018.

RESULTADOS ESPERADOS

- Fortalecer los servicios prestados por la Unidad de Servicios de Información de la biblioteca a la comunidad.
- Incentivar el uso de la biblioteca dando a conocer los servicios prestados a un mayor público.
- Fidelizar los usuarios existentes y captar nuevo público.

PRODUCTO A ENTREGAR

El producto que se entregará una vez terminado el trabajo de aplicación será el siguiente:

Carrera 24 N° 38 - 57 | Teléfono (6) 7421110 | Telefax (6) 7422918
www.calarca-quindio.gov.co | Calarcá, Quindío





- Un manual con las estrategias de mejora para la Unidad de Servicio de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá.

CRONOGRAMA			
ACCIONES	MARZO	ABRIL	MAYO
Estudio de los servicios que se ofrecen a la comunidad.	x		
Análisis de los recursos físicos, humanos y técnicos con los que se cuentan en la biblioteca.	x		
Evaluación de las estrategias que se vienen manejando.		x	
Diseñar nuevos procesos para la prestación de los servicios, adaptados a la situación real de la biblioteca.		x	
Formulación de las nuevas estrategias de mejora.		x	
Informe Final			x

Como constancia se firma a los 09 días del mes de marzo de 2018.

DIEGO MAURICIO VASQUEZ SIERRA
SUBSECRETARIO DE CULTURA
CALARCÁ, QUINDÍO

YOLY ROCÍO ROMERO JARAMILLO
CC.24.580.901
ESTUDIANTE



Consentimiento informado



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

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

COMITÉ TRABAJOS DE GRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo DIEGO MAURICIO VASQUEZ SIERRA identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 18.401.042 como SUBSECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO DE CALARCÁ, QUINDÍO autorizo la realización del Trabajo de aplicación denominado Diseño de Estrategias de Mejora para la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío En El 2018.

Así mismo, acepto verificar los resultados del trabajo ya que he sido informado acerca de sus objetivos, cronograma y lo que se espera del mismo.

Entiendo que los estudiantes de CIDBA encargados de la intervención, pueden detener la aplicación o la participación de esta Institución en cualquier momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme en cualquier momento.

Por el presente autorizo a la estudiante de CIDBA a publicar la información obtenida como resultado de la participación en el trabajo de aplicación, en la sustentación u otros medios legales y de permitirles revisar el proyecto guardando la debida CONFIDENCIALIDAD de mí y de esta Institución.

Firma del Responsable:

Firma del estudiante CIDBA:

Fecha: Mayo - 12 - 2018

Resolución N° 008430 de 1993

Normas éticas para la investigación

Carta de finalización



CARTA DE FINALIZACIÓN

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ

HACE COSTAR QUE

La estudiante YOLY ROCIO ROMERO JARAMILLO identificada con cédula de ciudadanía No. 24.580.901 del programa Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística de la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del Quindío, cumplió satisfactoriamente con las 80 horas requeridas para el desarrollo del trabajo de aplicación que tenía por objeto “Diseñar estrategias de mejora para la Unidad de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá, Quindío en el 2018”. La intervención fue realizada entre el nueve (09) de marzo de 2018 y el cuatro (04) de mayo del mismo año cumpliendo a cabalidad con los objetivos propuestos y la entrega del manual con las estrategias de mejora para la Unidad de Servicio de la Biblioteca.

La presente constancia se expide a los cuatro (04) días del mes de mayo de 2018.

DIEGO MAURICIO VASQUEZ SIERRA
SUBSECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
CALARCA, QUINDÍO



Informe de resultados



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

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

COMITÉ TRABAJOS DE GRADO

INFORME DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE APLICACIÓN.

ESTUDIANTE	YOLY ROCIO ROMERO JARAMILLO
INSTITUCIÓN O EMPRESA	BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ
DIRECCIÓN	CALLE 37 # 26-06
EVALUADOR DEL PROCESO	DIEGO MAURICIO VASQUEZ SIERRA
CARGO	SUBSECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
TELÉFONO DE CONTACTO	3137449955
APLICACIÓN - FECHA	04 DE MAYO DE 2018
ASESOR	ALBA LUCIA AGUIRRE FRANCO

1. Concepto de quien evalúa el proceso con respecto al desempeño del estudiante:
Ha sido muy bueno poder contar con una persona capaz de comprender y trabajar desde su punto de vista profesional la percepción que tiene de la biblioteca indicando puntos que permitirían mejorarla. Siempre es valioso contar con intervenciones externas que ven las cosas desde otra perspectiva y pueden aportar nuevas soluciones acorde a lo encontrado.

2. ¿Qué objetivos se cumplieron en la aplicación del trabajo realizado?
La estudiante logró entregar un diagnóstico de la situación actual de la biblioteca y entregar un manual con las estrategias de mejora que se proponían para la biblioteca con base en sus necesidades.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



3. Qué impacto tuvo el trabajo de aplicación en su Institución o Empresa:

Las estrategias de mejora que fueron entregadas tienen un cambio muy positivo para los servicios que se ofrecen, al fortalecerlos con nuevas ideas y actividades que permitirán llegar a una mayor cantidad de la población Antioqueña.

4. Observaciones del estudiante (Autoevaluación):

Esta práctica me permitió tener un acercamiento a situaciones reales, con la posibilidad de aplicar los conocimientos en busca de soluciones productivas, además fue muy importante contar con el permiso y el apoyo de los funcionarios para el desarrollo de este trabajo, siendo de gran importancia para poder culminar mi formación profesional.


FIRMA DEL EVALUADOR


FIRMA DEL ESTUDIANTE

Muestra de encuesta

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
Encuesta para medir la frecuencia de consulta o visita a las instalaciones de la biblioteca.	
OBJETIVO: Obtener información directa de los usuarios, sobre la percepción que tienen de la biblioteca pública municipal de Calarcá y los servicios que allí se ofrecen.	
FECHA: 03/04/2018	
I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRES Y APELLIDOS: <u>Edward Alejandro Ortega Becerra</u>	
SEXO: <u>M</u> EDAD: <u>16</u>	
OCUPACIÓN: <u>Estudiante</u> NIVEL DE ESTUDIO: <u>Decimo</u>	
INSTITUCION EDUCATIVA: <u>John F. Kennedy</u> GRADO: <u>Decimo</u>	
INSTITUCION UNIVERSITARIA: <u>N/A</u> SEMESTRE: <u>N/A</u>	
II. PREGUNTAS	
1. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá? a) Si _____ b) No <u>X</u>	
2. ¿Cuál fue la razón que lo llevo a visitar la biblioteca? a) Iniciativa propia <u>X</u> b) Consulta académica _____ c) Para participar en algún programa o taller que brinda la biblioteca ¿Cuál? _____ d) Otro _____	
3. ¿Qué opinión tiene de la biblioteca, las colecciones y el personal que brinda apoyo allí? <u>Buena atención, se encuestaba por lo que</u> <u>uno busca</u>	
4. ¿Cuál servicio cree que le falta a la biblioteca? <u>No sabe</u>	
5. Tiene alguna recomendación, sugerencia o comentario con respecto a las instalaciones, colecciones o personal a cargo. <u>Tener libros diferentes a los educativos</u>	
6. ¿Tiene usted gusto por la lectura? a) Sí <u>X</u> b) No _____	
Recomendaciones: Si contesto "SI" continuar con las siguientes preguntas, pero si la respuesta fue negativa, ir hasta la pregunta No. 10 (Diez)	
7. ¿Con que frecuencia lee? a) Muy frecuentemente (Mas de 6 libros por año) _____ b) Frecuentemente (De 3 a 6 libros por año) _____ c) Poco frecuente (De 2 a 3 libros por año) <u>X</u> d) Ocasionalmente (De 0 a 1 libro por año) _____	
8. ¿Qué le gusta leer más? a) Textos literarios ¿Cuál? (Poesía, novelas, cuentos, relatos, teatro, ensayos) Otro _____	

<p style="text-align: center;"><u>X</u></p> <p>b) Textos científicos</p> <p>c) Textos informativos ¿Cuál? (Revistas, Periódicos, folletos, tarjetas, anuncios) Otro _____</p> <p>d) Textos periodísticos ¿Cuál? (Prensa escrita u oral)</p> <p>e) Textos publicitarios</p> <p>f) Textos digitales</p> <p>g) Otro ¿Cuál? _____</p>
<p>9. ¿Qué incentivo su hábito por la lectura?</p> <p>a) La profesora de la escuela ¿Por qué? _____</p> <p>b) Una actividad escolar ¿Cuál? _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c) Un libro en especial ¿Cuál y por qué? <u>La máquina que no se apaga</u> porque estuvo en los tonidos</p> <p>d) Lectura en el hogar _____</p> <p>e) Otro ¿Cuál? _____</p>
<p>10. ¿Visita otras bibliotecas como la del colegio, otros municipios o la de las universidades? Y ¿Por qué razón?</p> <p>Sí _____ No <u>X</u></p> <p>a) Para consultar textos de su interés _____</p> <p>b) Para consultar textos escolares para complementar un área _____</p> <p>c) Para cumplir con una actividad escolar _____</p> <p>d) Otra ¿Cuál? _____</p>
<p>11. ¿Hay más personas en su familia que visite las instalaciones de la biblioteca? Y ¿Por qué razón?</p> <p>Sí <u>X</u> No _____</p> <p><u>prestamo de libros</u></p>
<p>12. ¿Cuál cree que serían las razones por las que los adultos dejaron de acudir a la biblioteca?</p> <p>a) Porque no la necesitan <u>X</u></p> <p>b) Por falta de tiempo _____</p> <p>c) Por pereza _____</p> <p>d) Porque no sabe qué servicios ofrece _____</p> <p>e) Otra ¿Cuál? _____</p>
<p style="text-align: center;"><u>haría al</u></p> <p>13. ¿Qué recomendaciones personal bibliotecario para incentivar el uso de la biblioteca?</p> <p><u>visitar los colegios para mostrar los servicios que se ofrecen y todo lo que se puede encontrar allí.</u></p>

Reglamento de la Biblioteca Pública Municipal



REGLAMENTO PARA USO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE CALARCÁ QUINDÍO

La Biblioteca Pública Municipal es una institución que está a disposición de todos los miembros de la comunidad sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, nivel de escolaridad, condición económica y laboral; allí se puede leer, buscar información, llevar libros a casa, participar en actividades intelectuales, recreación y ocio, talleres de lectura y escritura, ver películas, interactuar, socializar y dialogar.

PARA HACER USO DE LA BIBLIOTECA, SE DEBE TENER EN CUENTA QUE:

La entrada es libre y gratuita y puede ser visitada en cualquier momento dentro del siguiente horario:

- **De lunes a viernes:** 9:00 am a 1:00 pm
3:00 pm a 8:00 pm
- **Sábados:** 10:00 am a 3:00 pm

Afiliación a la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá Quindío

- Se realizará mediante el Siabuc y Llave del Saber.
- No se necesita presentar ningún documento para poder acceder a los Servicios de la biblioteca.



Carrera 24 N° 38 - 57 | Teléfono (6) 7421110 | Telefax (6) 7422918
www.calarca-quindio.gov.co | Calarcá, Quindío





Nit. 890000441-4

- Para realizar consultas en la biblioteca se puede pueden ingresar materiales de apoyo como cuadernos, hojas, lápices o lapiceros, y no se deben ingresar bolsos, maletines, o chaquetas.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

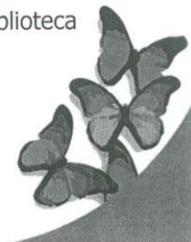
- Las personas que visiten la biblioteca pública municipal de Calarcá Quindío tienen derecho a:
 - Hacer uso de todas las colecciones y materiales de consulta.
 - Participar en las actividades y programas de la biblioteca.
 - Disfrutar de los servicios y espacios de la biblioteca.
 - Dialogar con las personas.
 - Leer y consultar materiales con otras personas.
 - Recibir un trato y una atención amable, oportuna y permanente.
 - Hacer sugerencias y recomendaciones de manera amable, que contribuya a mejorar la calidad de los servicios.
 - Permanecer en la biblioteca el tiempo que quiera dentro de los horarios establecidos.
 - A consultar en internet.

COMPROMISOS DE LOS USUARIOS:

- Las personas que visiten la Biblioteca Pública Municipal de Calarcá Quindío se comprometen a:
 - Cuidar los libros que le han sido prestados, no rayarlos, mutilarlos ni ensuciarlos, permitiendo de esta manera que otras personas también puedan disfrutar de ellos.
 - Devolver los libros en el tiempo pactado, si por razones de fuerza mayor no puede traerlos comuníquese con la Biblioteca al teléfono 743 34 38.
 - Cuidar y mantener en buen estado las instalaciones y los equipos de la Biblioteca
 - Reponer el (los) libro (s) en caso de pérdida o deterioro.



Carrera 24 N° 38 - 57 | Teléfono (6) 7421110 | Telefax (6) 7422918
www.calarca-quindio.gov.co | Calarcá, Quindío





- No fumar ni consumir alimentos o bebidas en las salas de consulta lectura de la Biblioteca.
- Para el uso del computador se debe pedir autorización al personal de la biblioteca.
- Mantener un tono de voz moderado para no incomodar a las demás personas.
- No ingresar animales, armas, bicicletas, ni en estado de ebriedad a la Biblioteca.
- Dirigirse con amabilidad y no agredir ni física ni verbalmente a los demás usuarios o empleados de la Biblioteca.

SERVICIOS:

- Consulta en sala
- Servicio de referencia
- Sala infantil
- Talleres de lectura
- Formación de usuarios
- Sala de video
- Sala de lectura
- Préstamo externo
- Base de datos Siabuc
- Visita guiada
- Sala de conferencias
- Consulta en internet
- Servicio de WI Fi
- Llave del Saber

REGLAMENTO DE INTERNET

La IFLA manifiesta: "Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo, tanto si están en los lugares más pequeños y lejanos o en las grandes ciudades, tener igualdad de acceso a la información para el desarrollo personal, la educación, el estímulo, el enriquecimiento cultural, la actividad económica y la participación informada en la democracia".

Carrera 24 N° 38 - 57 | Teléfono (6) 7421110 | Telefax (6) 7422918
www.calarca-quindio.gov.co | Calarcá, Quindío

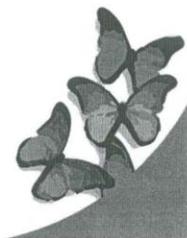




- El acceso de internet es gratuito y para toda la comunidad
- Si se encuentra a un usuario realizando uso indebido del servicio, será retirado del espacio y tendrá unos días de amonestación según criterio del bibliotecario.
- Se reiterará la importancia de no dar los datos personales a desconocidos por las redes sociales u otros espacios de la web.
- El usuario solicitará al funcionario encargado asignación de turno
- Este servicio podrá ser usado para consulta de su correo electrónico, académico, investigación, entretenimiento y comunicación a través de las redes sociales. Pueden solicitar media hora antes apoyo para el uso de internet en sus equipos móviles.
- Las personas que hagan mal uso de las páginas o sitios de la web, tendrán un llamado de atención por parte de los administradores del servicio en la biblioteca los cuales tomaran las medidas necesarias ante la ley colombiana 679 de 2001.
- El tiempo de consulta para niños, adolescentes, jóvenes, adultos o adultos mayores será de 1 hora.
- El tiempo se podrá prorrogar si no hay usuarios en espera para asignación de turno.



Carrera 24 N° 38 - 57 | Teléfono (6) 7421110 | Telefax (6) 7422918
www.calarca-quindio.gov.co | Calarcá, Quindío





Nit. 890000441-4

Basados en la Ley Colombiana 679 de 2001 que busca prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, se prohíbe a los usuarios ingresar a páginas, imágenes y redes sociales con contenido descrito anteriormente. Los menores de edad deben estar acompañados de sus padres o de un acudiente.

➤ **BIENVENIDOS A LA BIBLIOTECA**

Somos el cambio!



Carrera 24 N° 38 - 57 | Teléfono (6) 7421110 | Telefax (6) 7422918
www.calarca-quindio.gov.co | Calarcá, Quindío



Evidencia fotográfica













UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

