

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ORGANIZACIONAL Y  
CATALOGACION BIBLIOGRAFICA PARA SER APLICADO EN UNIDADES DE  
INFORMACION DE LA REGION CARIBE**

**ARMANDO ECHEVERRIA VILLARREAL**

**ROBERTO CERVANTES POLO**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
profesional en Ciencia de la información y la documentación Bibliotecología  
y Archivista.**

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

**2011**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su amor infinito,  
Por habernos impulsado a terminar nuestros estudios  
Y por estar siempre con nosotros.

A nuestras familias por ser apoyo y estímulo para seguir adelante.

A nuestros hijos, razón de nuestras existencias y superación

A nuestros padres, sostenes permanentes y ejemplos vivientes.

**ARMANDO Y ROBERTO**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad del Quindío,  
A sus directivos, docentes y asesores,  
Por su dedicación y orientación.

A las Universidades del Atlántico, del Norte,  
Autónoma del Caribe y  
Simón Bolívar por su  
Colaboración y apoyo.

A familiares y amigos  
Que colaboraron en el logro de nuestra superación.

**ARMANDO Y ROBERTO**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	8
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	8
1.2 OBJETIVO ESPECIFICOS .....	8
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
3. JUSTIFICACION.....	11
4. MARCO REFERENCIAL .....	12
4.1. MARCO LEGAL .....	15
4.2. MARCO TEORICO.....	17
4.2.1 Bibliotecas Universitarias. ....	17
4.2.2. La Calidad de la Biblioteca Universitaria. ....	19
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	23
BIBLIOGRAFIA BASICA. ....	23
EJEMPLAR.....	23
METODOLOGIA.....	24
5.1. TIPO DE ESTUDIO .....	24
5.2. POBLACION Y MUESTRA .....	24
5.3. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS .....	24
5.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	25
5.5. RECURSO .....	25
1. CAPITULO. ....	27
1.1 DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO .....	27
CAPITULO 2 .....	32
2. RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA INFORMACION APLICADA RELACIONADA CON LA PRESTACION DEL SERVICIO. ....	32
2.1 ENCUESTA APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO. ....	32
2.2 ENCUESTA APLICADA A BIBLIOTECA DE UNIVERSIDAD DEL NORTE .....	33
2.3 ENCUESTA APLICADA A BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE .....	36
2.4 ENCUESTA APLICADA A BIBLIOTECA DE UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR..	38
2.5 CONCLUSIONES DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS GENERALIZADA. ....	40
3 CAPITULO .....	42

3.1 Estrategias para proponer un manual de funciones organizacional y catalogación bibliográfica de sus colecciones para que sean aplicadas en cada centro de información de los distintos entes territoriales de la Región Caribe. ....	42
3.1.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	42
3.1.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	43
3.1.2.1 Objetivo General. ....	43
3.1.2.2 Objetivos Específicos. ....	43
3.1.3 CALIDAD EN EL SERVICIO.....	43
3.1.4 INNOVACIONES EN LA BIBLIOTECA.....	45
3.1.5 EVALUACION DE LA PROPUESTA.....	48
6. CONCLUSION .....	53
BIBLIOGRAFIA.....	55
ANEXOS.....	56

**INDICE DE TABLA**

DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	
TABLA No 1 Instalaciones físicas	29
TABLA No 2 Dotación	30
TABLA No 3 Debilidades de la biblioteca	31
ENCUESTA APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO	
TABLA No 4 Aporte de ideas	34
TABLA No 5 Ideas para el año 2012	35
ENCUESTA APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL NORTE	
TABLA No 6 Instalaciones físicas	35
TABLA No 7 Dotación	36
TABLA No 8 Debilidades de la biblioteca	37
TABLA No 9 Aporte de ideas	37
TABLA No 10 Ideas para el año 2012	37
ENCUESTA APLICADA A LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE	
TABLA No11 Instalaciones físicas	38
TABLA No 12 Dotación	39
TABLA No 13 Debilidades de la biblioteca	39
TABLA No 14 Aporte de ideas	40
TABLA No15 Ideas para el año 2012	40
ENCUESTA APLICADA A LA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR	
TABLA No 16 Instalaciones físicas	41
TABLA No 17 Dotación	41
TABLA No 18 Debilidades de la biblioteca	42
TABLA No 19 Aporte de ideas	42
TABLA No 20 Ideas para el año 2012	42
TABLA No 21 Indicadores desde el enfoque financiero	43
TABLA No 22 Indicadores desde el enfoque procesos técnicos	43
TABLA No 23 Indicadores desde el enfoque del usuario	44

## **INTRODUCCIÓN**

Dentro del presente documento se propone el diseño de un modelo de organización y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información, el cual, optimiza la búsqueda y satisface las necesidades de los usuarios que hagan uso de él; lo que permite mantener una eficiente calidad del servicio.

Esta propuesta diseña un modelo de seguimiento a las unidades de información en instituciones de educación superior, cumpliendo exigencias crecientes para una mayor eficiencia y calidad en la prestación del servicio.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un modelo de gestión organizacional y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información de la Región Caribe.

### **1.2 OBJETIVO ESPECIFICOS**

Proponer la introducción de herramientas y técnicas de calidad que garanticen resultados óptimos en su organización.

- Proponer la introducción de herramientas y técnicas de calidad que garanticen resultados óptimos en su organización.
- Crear dinámicas de trabajo que permitan el desarrollo de competencias útiles en el campo personal, laboral y profesional dentro de la prestación del servicio de biblioteca brindado al usuario.

Promover un plan modelo de evaluación de la capacidad instalada y organizacional de los centros de información para enfrentar nuevos servicios en lo referente a: iinfraestructura física, tecnológica, recursos bibliográficos como también procesamiento técnico del material bibliográfico.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los encargados de atender los centros de información cuentan con la ventaja organizacional y catalogación bibliográfica pero se enfrentan a problemas de servicios y exigencias crecientes para una mayor eficiencia y calidad del servicio. Al mismo tiempo, están los asuntos estratégicos acerca del acceso a cualquier catalogo bibliográfico desde sus computadores personales.

El problema que plantea la siguiente propuesta no es realmente el reentrenamiento del personal sino la supervivencia de los mismos centros de información. Sin embargo se parte de la premisa que esta supervivencia dependerá del personal con que cuentan, de un nuevo concepto sobre el papel de los centros de información como biblioteca y los usuarios. El personal deberá impulsar a la dirección para que se mantenga ese comportamiento informativo de los usuarios.

De hecho, el problema radica en que los Centros de Información como ente prestador de un servicio no manejan adecuadamente un modelo de organización y catalogación dificultando así el proceso de búsqueda y adquisición de información que necesiten los diferentes usuarios dentro del ambiente universitario.

Es por esa razón que se considera de mucha importancia que para todos los centros de información de la Región Caribe se centren en la necesidad de diseñar un modelo con apertura de ideas innovadoras para planear nuevos servicios e integrarse totalmente en la comunidad académica adoptando responsabilidades nuevas y cambiantes que sirvan de guía para enfrentar las innovaciones que permitirán a los usuarios ser competitivos dentro de esta sociedad.

Es por esto que se ha planteado la siguiente pregunta en torno a la problemática tratada:

¿De qué manera se puede diseñar un modelo de gestión organizacional y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información de la región caribe?

### **3. JUSTIFICACION**

Es importante y justificable la realización del trabajo de grado porque pretende hacer de los centros de información de la Región Caribe lugares que ofrezcan un servicio eficiente, gracias a la participación constante y activa en la implementación de nuevas tecnologías y el mejoramiento de los procesos, servicios y productos a partir de las necesidades de sus diversos usuarios.

Con la presente propuesta se espera alcanzar la optimización de los servicios en los centros de información de las distintas instituciones de educación superior de la región Caribe, a través de la eficiencia de sus funcionarios , el conocimiento , fácil acceso a los usuarios y recursos disponibles, como también mejorar su aspecto organizativo y suplir las necesidades de capacitación de los funcionarios y empleados vinculados a su servicio mediante la creación e implementación de programas que se ajusten a dichas necesidades que el entorno plantea.

Generalmente, los centros de información como las bibliotecas contemporáneas dividen sus actividades en dos categorías: las relativas a procedimientos de tipo interno (servicios técnicos, que suponen la adquisición, catalogación, clasificación, organización y tratamiento físico del material bibliotecario) y las referentes al trato directo con los usuarios (servicio al cliente).

Por otra parte, cabe reconocer que los catálogos en línea de acceso se han convertido en una herramienta indispensable para la organización de las diferentes unidades de información reduciendo a la vez en gran parte del trabajo manual que conllevaba el catalogo de fichas tradicional. Los catálogos en línea ponen a disposición del usuario nuevas posibilidades de búsqueda. Gracias a éstas redes informáticas los centros de información pueden generar su propia información y compartirla con otros centros de información o bibliotecas, así como

comunicarse entre sí para consultar que material existe en los centros acogidos a estos servicios y solicitar obras de otros centros de información a través de los sistemas de préstamo interbibliotecario, servicio que puede ser utilizado por cualquier individuo mediante el uso de las redes informáticas internacionales.

#### **4. MARCO REFERENCIAL**

Los primeros Centros de Información o bibliotecas surgieron en Sumer para guardar tablillas de arcilla que, por medio de inscripciones en escritura cuneiforme, registraban información acerca de cuestiones comerciales y legales. El primer centro de información fue una biblioteca egipcia, que custodiaba 20.000 papiros, fue establecida por el faraón Ramsés II en el año 1250 a.c. El Centro de Información más importante del mundo antiguo fue la Biblioteca de Alejandría, fundada en dicha ciudad egipcia por el rey Tolomeo I Sóter, llegó a ser el principal centro de erudición de todo el mundo helenístico. Hacia el siglo I a.c, los romanos acaudalados empezaron a crear centros de información o bibliotecas privadas con obras griegas y latinas. La creciente demanda de libros originó negocios paralelos de copistas y librerías, así como la aparición de bibliotecas públicas, surgidas en el siglo II d.c. en Roma.

Muchos textos de carácter científico fueron copiados y conservados por los musulmanes y los cristianos desde los siglos VIII y IX. Los árabes habían adoptado los métodos chinos de fabricación de papel, lo que abarató el coste de los libros y permitió la difusión de éstos por todos los territorios que se encontraban bajo influencia islámica. En Europa occidental se realizó la actividad para preservar la literatura en las bibliotecas de los monasterios con copias manuscritas de obras clásicas y de temática religiosa. El auge de las universidades italianas de Salerno y Bolonia, en el siglo XI, potenció también la creación de colecciones bibliográficas

destinadas a alumnos y estudiosos. Durante el siglo XII, en la península Ibérica, la Escuela de traductores de Toledo realizó una importante labor científica y cultural, auspiciada por el rey castellano-leonés Alfonso X el Sabio, que permitió traducir y rescatar para la Europa medieval textos clásicos fundamentales.<sup>1</sup>

Con la invención de la imprenta en el siglo XV y una economía en expansión, los libros se hicieron más asequibles y la lectura aumentó. Durante este período se amplió la Biblioteca Vaticana de Roma y la Biblioteca del monasterio de San Lorenzo de El Escorial, creada por el rey Felipe II. Durante los siglos XVII y XVIII empezaron a crearse bibliotecas nacionales en toda Europa, como la Biblioteca de la Universidad de Oxford, la Biblioteca Pública de Palacio fundada en España por Felipe V en 1712. La primera biblioteca pública, financiada por el gobierno y diseñada para la formación de la población, abrió sus puertas hacia el año 1850 en Manchester (Gran Bretaña). Distintos movimientos educativos, pedagógicos y filosóficos apoyaron en España y en Latinoamérica la multiplicación, el cuidado y las dotaciones de las bibliotecas nacionales y de las bibliotecas populares.<sup>2</sup>

El referente histórico de la presente propuesta empezó como desarrollo de la práctica profesional en distintos Centros de información o bibliotecas, escogiéndose como epicentro la ciudad de Barranquilla, aplicándole encuestas a biblioteca estatal; en este caso la Universidad del Atlántico y tres universidades privadas en las que se cuentan: La Biblioteca de Universidad Autónoma del Caribe, la de la Universidad del Norte y la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar. Se escogieron estas Universidades por ser ellas como Instituciones de Educación Superior, las que cuentan con centros de información que cubren las exigencias de

---

<sup>1</sup> GROPP,AE,(1996).Historia del Libro y Bibliotecas. Buenos Aires:Kapelusz, p.45

<sup>2</sup> <http://www.microsoft.encarta> 2011/Spain/html

demanda y que portan excelente calidad y eficiencia para generar una propuesta donde se pueda diseñar un modelo organizacional y de catalogación bibliográfica para que sea aplicado en centros de información de muchos municipios de la región Caribe lo que ha generado un gran interés de parte de las instituciones para el buen desarrollo de las actividades propuestas, de igual forma el acceso a la información requerida ha sido ilimitado.

#### 4.1. MARCO LEGAL

En la Conferencia General de la UNESCO concertó que la tarea primordial de las bibliotecas nacionales consiste en adquirir, conservar y hacer accesibles las publicaciones del país correspondiente, sirviendo de apoyo a las bibliotecas locales, aunque los usuarios deben utilizar ante todo sus propias bibliotecas (públicas, universitarias, especiales), haciendo uso de las colecciones de la biblioteca nacional sólo cuando los materiales a investigar no existan en su propia biblioteca.<sup>3</sup>

A partir de este concepto, se generan algunas exigencias que se relacionan con temas como: delimitación de la población, carnetización de usuarios, restricción en el servicio de reproducción, uso de microfilm cuando las obras originales corren riesgo de daño permanente o se encuentran fuera de servicio, medidas de vigilancia para evitar mutilaciones, deterioro por mal uso y robo de materiales, imposibilidad de ofrecer el servicio de préstamo externo, etc.

En 1834, bajo la administración del General Francisco de Paula Santander, se dictó la primera ley de Depósito Legal, la cual otorga a la Biblioteca Nacional las funciones de depósito y conservación de impresos. A través de esta ley el Congreso impone a todos los impresores de la Nueva Granada la obligación de remitir a la Biblioteca de la capital de la República, un ejemplar de todo escrito que se imprima en su imprenta, bien sea libro, cuaderno, periódico, hoja suelta o impreso de cualquier otra especie.<sup>4</sup>

En 1948 mediante el Decreto 2937 se establece el envío de las publicaciones oficiales a la Biblioteca Nacional. Actualmente el Depósito legal se rige por el Decreto 460 de 1995. Este Decreto dispone la obligación de todo editor,

---

<sup>3</sup> BUONOCORE.D.(1994).Libreros, editores e impresores.Bogotá:McGraw Hill,p.28

<sup>4</sup> LINCH,B.P.(1986).Estándares para Biblioteca Universitarias. New York: IFLA, p.189.

productor o importador de enviar a la Biblioteca Nacional, a la Biblioteca Central de la Universidad Nacional, a la Biblioteca del Congreso y a las Bibliotecas departamentales, ejemplares de las obras impresas, fonogramas, audiovisuales, software y bases de datos editados en Colombia o importadas.

En 1986 se publicó a nivel internacional unas Normas para Bibliotecas Universitarias destinadas a los países en desarrollo. Destacan la importancia de definir objetivos particulares que se puedan consultar, revisar y evaluar. De la misma manera debe hacerse con la estructura, procedimientos, normas de accesibilidad y programas concretos de actuación. Sientan el principio de la orientación primaria hacia los servicios al usuario que determinan la organización e incluir información, orientación y formación en el uso de recursos documentales. Señalan también estas normas la necesidad de realizar políticas de gestión de las colecciones que aseguren suficiencia y diversidad, para que se puedan desarrollar los planes de estudios y los proyectos de investigación. Destacan la importancia de que las bibliotecas universitarias participen en redes que aseguren la complementación de sus recursos, con objeto de satisfacer las necesidades de investigación, contando con las instalaciones adecuadas y con presupuesto suficiente en relación con los objetivos básicos de la universidad, los programas académicos y el número de estudiantes.

## 4.2. MARCO TEORICO

**4.2.1 Bibliotecas Universitarias.** La biblioteca de una institución de educación superior, sea ésta una universidad, institución universitaria, técnica profesional, tecnológica o de régimen especial, tiene como función principal apoyar los programas de docencia, investigación y extensión de la institución, a través de un conjunto de acciones de tipo académico-administrativas encaminadas a seleccionar, adquirir, organizar, almacenar y difundir los recursos bibliográficos que faciliten a los usuarios el acceso a la información y el proceso de transformación y generación de nuevos conocimientos.<sup>5</sup>

La gestión de la biblioteca universitaria se apoya en un conjunto de referentes que hacen pertinente y viable administrativa, académica, legal, política, técnica y económicamente su desarrollo. Estos referentes son:

- Constitución Política de Colombia
- Estructura del Sistema de Educación Superior Colombiano
- Ley 30 de 1992 y sus decretos reglamentarios
- Estructura del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología
- Políticas Nacionales sobre Educación Superior
- Políticas Nacionales sobre Calidad de la Educación Superior (SNA-CMA)

La biblioteca debe depender de la Vicerrectoría Académica o su equivalente en cada institución, concebida como un sistema integral. Igualmente, debe definirse las divisiones que se requieran de acuerdo con las características institucionales y las necesidades de la comunidad académica (adquisiciones, procesos técnicos, servicios y otras).

---

<sup>5</sup> CABARCAS SANTOYA, Luz María (1999). Lineamientos para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. Bogotá: Revista Escala, No 113, p.29.

La administración debe contar con políticas y reglamentos que le permitan ser coherente con la misión, visión, objetivos y plan de trabajo propuestos. Debe contar con un comité asesor, conformado por el vicerrector académico o instancia superior del cual depende la Biblioteca, su director, los decanos o representantes de la comunidad académica que orienten las políticas y la proyección de la biblioteca.

La responsabilidad y autoridad del director de la biblioteca deben estar definidas y escritas. Si existen bibliotecas especializadas o satélites, deben depender del director, al igual que otros servicios que se ofrezcan.

La gestión de recursos bibliográficos debe estar basada en una política de desarrollo de colecciones, que incluyan selección, adquisición y evaluación de las mismas. Es necesario estar de acuerdo con el proyecto educativo institucional y velar por la coherencia y equilibrio de las colecciones. Los recursos bibliográficos disponibles deben proporcionar la bibliografía básica y complementaria para el estudiante y el docente, apoyando el proceso de aprendizaje, fortaleciendo la investigación y los servicios de extensión.<sup>6</sup>

Debe contar como mínimo con colecciones generales, colecciones de reserva, colecciones de referencia, colecciones de memoria institucional (producción intelectual y tesis de grado) colecciones de audiovisuales y colecciones de publicaciones periódicas y seriadas, en cualquier formato de presentación disponible.

Los servicios ofrecidos por la biblioteca se subordinan a los requerimientos de información de sus usuarios, teniendo en cuenta la definición y diseño de las clasificaciones que operan en las diferentes instituciones de educación superior, a saber:

- Tipo de Programa: Presencial, a distancia, semipresencial

---

<sup>6</sup> ESTAPITALETA, Lina (2002). Conceptos Generales en la Planeación de Bibliotecas. Bogotá: Revista Escala No 115, p.6.

- Nivel de Programas: Pre-grado, especialización maestría, doctorado, extensión.
- Tipo de Usuarios: Estudiantes, profesores, investigadores, personal administrativo, egresados, usuarios externos.

Los servicios se organizan para satisfacer las necesidades de información y de actualización, utilizando recursos de colecciones locales y virtuales, infraestructura física y tecnológica. Los principales servicios son:

- Consulta en sala, para leer, investigar y consultar datos, definiciones, descripción y orientación sobre tema, autores u otros asuntos.
- Referencia o servicio de ayuda con objeto de aprovechar racional y metódicamente los recursos y servicios ofrecidos. Se presta a través de acceso a Internet, catálogos de otras bibliotecas y bases de datos.
- Préstamo externo, que facilita al usuario un número de documentos que se pueden llevar por un periodo determinado.
- Préstamo interbibliotecario entre dos o más bibliotecas.
- Disseminación selectiva de información, diseñada para actualizar oportunamente al investigador de acuerdo con su perfil de interés.
- Conmutación bibliográfica, para la búsqueda, localización, obtención y suministro de artículos de revistas y capítulos de libros a nivel local, nacional e internacional.
- Formación de usuarios a través de programas de capacitación permanente para los estudiantes que se incorporan a la educación superior, como también para docentes y demás miembros de la comunidad académica.
- Bibliografía o elaboración y consecución de referencias sobre temas específicos a solicitud del usuario.

**4.2.2. La Calidad de la Biblioteca Universitaria.** En los últimos años hemos asistido a la proliferación de publicaciones e iniciativas dirigidas a extender los

conceptos y el uso de técnicas de gestión de calidad. A través de la extensa literatura vertida sobre estos temas, términos e instrumentos dirigidos en un primer momento al sector privado (empresas e industrias que han de modernizarse, mejorar y cambiar por estar inmersas en un ambiente competitivo de alcance mundial gracias a las nuevas tecnologías) se han comenzado a aplicar en el sector público: enseñanza, administración, etc. El ámbito bibliotecario no ha sido ajeno a esta tendencia.

Los motivos para incorporar parámetros y técnicas de calidad a los servicios de información se resumen de la siguiente manera. Mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, hacer frente a las restricciones presupuestarias mediante un mejor aprovechamiento de los recursos, búsqueda de una buena imagen social, evaluación del rendimiento con el fin de justificar las enormes inversiones de los últimos años (principalmente en medios informáticos y comunicaciones), etc. Por el contrario, hay motivos que demuestran reticencia a estos parámetros, como son la falta de objetivos claros en su utilización, la falta de compromiso, de liderazgo por parte de la dirección de una organización y en consecuencia, la falta de motivación del personal en su desarrollo y posterior puesta en marcha de cambios y mejoras.

Resumiendo, se puede decir que se trata de dar un nuevo enfoque a las tareas de gestión. Realizar el trabajo pero con una orientación distinta, siempre teniendo en cuenta los intereses de los usuarios. Esta orientación se traduce en una búsqueda permanente de la mejora y de la satisfacción, tanto del personal como de los dos usuarios, con el objetivo de situarse en una posición ventajosa para hacer frente a los cambios (políticos, tecnológicos, sociales, etc.) Que a un ritmo vertiginoso se producen en la sociedad actual.

Para tener un concepto definido de la calidad, se acuden a las diversas teorías que tratan sobre el tema. Rebelato<sup>7</sup> afirma que es difícil describir la calidad de forma clara y objetiva, ya que son diversos los factores que se consideran a juicio de los usuarios en relación a la adecuación del producto o servicio a su necesidad.

---

<sup>7</sup> REBELATO, M. G.(1195). La Calidad en los servicios. Sao Paulo: Escuela de Ingeniería Mecánica, p.62

Sin embargo, hay concordancia que los productos y servicios presentan calidad y la calidad de las personas es un determinante que influencia esta percepción.

Linguanotto<sup>8</sup> defiende que los conceptos de calidad giran en torno a la conformidad, adecuación, uso y satisfacción del usuario. Según eso, calidad es aquello que el cliente declara como adecuado a su necesidad, o sea un producto o servicio sólo tendrá calidad el cliente afirma su satisfacción explícita o implícita en relación a la satisfacción de su necesidad.

Según Horovitz,<sup>9</sup> de un modo general, servicio es el conjunto de las prestaciones que el cliente espera en función del precio, de la imagen y de la reputación presente. Se destaca que calidad en el servicio es un concepto abstracto, objeto de incontables investigaciones, pero hay un común denominador: está íntimamente relacionada con la expectativa y satisfacción del usuario y ésta se constituye en la relación emocional y personal al servicio por parte del cliente.

La necesidad de adaptación a los nuevos paradigmas de la gestión de servicios de bibliotecas y sistemas de información, ha impulsado a los profesionales del área a la adecuación y aplicación de modelos de evaluación, con el objetivo de alcanzar la tan anhelada excelencia en la prestación del servicio. Entre ellos se citan los siguientes:

- Metodología del SERVQUAL (Service Quality) desarrollado por investigadores de marketing y profesores de administración. Se basa en las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que realmente es obtenido del servicio ofrecido.
- Norma ISO 11620 publicada en 1998, se basa en la noción de indicadores de desempeño para evaluar la eficacia de los servicios suministrados por cualquier biblioteca y la disponibilidad de recursos.

---

<sup>8</sup> LINGUANOTTO, A.(2001). Indicadores de Calidad para el servicio. Una propuesta de Aplicación para Bibliotecas. Sao Paulo: Universidad de Sao Paulo, p.7.

<sup>9</sup> HOROVITZ. J.(1993). Calidad del Servicio frente a la conquista del cliente. Sao Paulo: Diario Academico de las Bibliotecas, No 12, p.2

- Modelo EQUINOX. Es un instrumento para gerentes de bibliotecas que unen recursos electrónicos a recursos tradicionales.

En conclusión, el tema de la calidad en los productos y servicios ofrecidos a usuarios ha invadido a las bibliotecas universitarias, para tomar conciencia de la importancia de que sus unidades sean parte de un nuevo paradigma, el cual permitirá alcanzar la calidad de sus servicios. Los modelos gerenciales buscan el bienestar del cliente en el servicio ofrecido, basados en parámetros de calidad. Estos modelos se preocupan por el factor humano, abandonando el esquema de máxima producción para mirar la calidad de los servicios ofrecidos.

### **4.3 MARCO CONCEPTUAL**

Se establecen las definiciones de algunos conceptos claves utilizados en la presente investigación, con el fin de facilitar la comprensión de su lectura.

**BIBLIOGRAFIA BASICA.** Corresponde al material bibliográfico recomendado y de alto índice de consulta en las diferentes asignaturas de los programas académicos.

**EJEMPLAR.** Se refiere al número de copias de los títulos q conforman la colección de la biblioteca.

**ESTANDAR.** Puntos de referencia que permiten medir el desempeño real o esperado a través de la comparación de dichos puntos.

**INDICADOR.** Son aquellos elementos que permiten medir y cuantificar el comportamiento de una variable específica.

**USUARIO.** Se entiende por usuario de la biblioteca a los estudiantes, profesores, empleados, administrativos, egresados y visitantes externos.

**VOLUMEN.** Es el libro u obra escrita que constituye un solo cuerpo. Se refiere a la unidad física de una obra.

## **METODOLOGIA**

### **5.1. TIPO DE ESTUDIO**

La propuesta que se plantea es de tipo descriptivo, ya que es el tipo de estudio que más se ajusta a las condiciones y características especiales del proyecto de grado, a través del cual se describen y se analizan posteriormente los rasgos esenciales del fenómeno y población en estudio

### **5.2. POBLACION Y MUESTRA**

La investigación se realiza en las unidades de información de las instituciones de educación superior de la Región Caribe centrándonos exclusivamente en la Ciudad de Barranquilla.

### **5.3. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS**

Para la recolección de la información se utilizan:

- **Fuentes Primarias:** Son las que permiten la recolección de datos directamente, sin intermediario, y para ello se manejan las siguientes técnicas:
- Encuestas estructuradas, por medio de las cuales se logra de manera masiva, rápida y objetiva la información deseada. Su procesamiento es ágil y facilita su análisis e interpretación.
- Observación directa, por la cual los proponentes obtienen de manera personal y objetiva los datos esperados.

- **Fuentes secundarias.** Son fuentes ya elaboradas que permiten obtener de manera rápida información dispersa. Las técnicas utilizadas son:
- Análisis de bibliografía sobre el tema
  - Análisis de archivos y documentos pertinentes

#### 5.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Los datos obtenidos de las encuestas aplicadas en cada uno de los centros de información o Bibliotecas de las distintas universidades escogidas se codifican y se tabulan, con el fin de analizar los datos obtenidos porcentualmente. La interpretación se presenta de manera literal, en forma de conclusiones.

#### 5.5. RECURSO

- **Institucionales.**  
Centros de Información o Bibliotecas de la Universidad del Norte, del Atlántico. Autónoma del Caribe y Simón Bolívar de la Ciudad de Barranquilla.
- **Humanos** (Relación de participante (ejecutor, Director, Asesor), Asesores de la Universidad Del Atlántico, Norte, Autónoma del Caribe, Simón Bolívar , Funcionarios de los Centros de Información o Bibliotecas de la ciudad de Barranquilla y usuarios del servicio.
- **Físicos y Materiales.**  
Computador, papelería, utensilios de oficina, fotocopias.
- **Financieros**  
Aportes personales para financiar el siguiente presupuesto:

DESCRIPCION	UNI DAD	CANTI DAD	VALOR UNITAR	VALOR PARCIAL
Fotocopias	Glob	1	70.000	70.000
Empaste y anillado	Glob	1	39.000	39.000
Transporte y viáticos	Glob	1	125.000	125.000
Digitación en computador	Glob	1	210.000	210.000
Imprevistos			200.000	100.000
<b>TOTALES</b>				<b>\$744.000</b>

## 1. CAPITULO.

### 1.1 DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Con base en los resultados del análisis de la información de las encuestas aplicadas a las bibliotecas de la universidad estatal; en este caso de la Universidad del Atlántico. La Encuesta se aplicó a 9 estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad del Atlántico, 12 de Ciencias de la Educación, 3 funcionarios y 6 visitantes a la Biblioteca de la Universidad. La información recolectada se presenta a continuación.

TABLA N°1. Instalaciones físicas

ITEM	FRECUENCIA	%
Falta cafetería	3	10%
No hay espacio para aumentar sistematización	6	20%
Se maneja en forma obsoleta	6	20%
Están aceptables	11	37%
Se necesita remodelación	3	10%
Hay buenos espacios y funcionales	1	3%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Atlántico en Abril 2011.

Hay un concepto sobre la adecuación y funcionalidad de la infraestructura física de la Biblioteca. Sin embargo, hay recomendaciones para su mejoramiento en lo que se refiere a espacios para sala de cómputo. Hay una queja de falta de modernización. En forma acertada se pide ampliación de espacios para más computadores, pues se prioriza la época del libro digital, acceso a Internet y redes

de intercambio. A pesar de ser una exigencia en el presente, se avecinan tiempos que serán de carácter obligatorio estos avances.

TABLA Nº 2. Dotación.

ITEM	FRECUENCIA	%
Se necesitan más implementos	7	24%
Falta actualización de equipos y colecciones	12	40%
Hay gran cantidad de colecciones en mal estado	4	13%
No hay videos	2	7%
Los muebles no son adecuados	2	7%
Es menester aumentar número de colecciones	1	3%
No hay equipos de cómputo	1	3%
No se ha sistematizado la biblioteca	1	3%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Atlántico en Abril 2011.

La respuesta sobre falta de actualización de equipos y colecciones comprueba la recomendación de la respuesta anterior, y estas coincidencias garantizan la confiabilidad de la Encuesta. Esta falta de actualización se refleja en falta de computadores, sistematización de la información, videos y audiovisuales.

TABLA N°3. Debilidades de la Biblioteca

ITEM	FRECUENCIA	%
Hay que aumentar el horario de servicio	3	10%
No hay servicio de Internet	3	10%
Los ficheros están desactualizados	14	46%
Los funcionarios no ofrecen atención de calidad	5	17%
Falta personal para orientar y guiar	5	17%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Atlántico en Abril del 2011.

La información se sistematiza básicamente en los ficheros. Esto demuestra la falta de técnica y modernización en la Biblioteca, Las consecuencias se traducen en falta de agilidad en el servicio ofrecido y dificultad para la consulta y localización de datos. No se puede concebir una biblioteca universitaria sin enlace a Internet, lo que se interpreta como desactualizada no sólo en equipos sino también en servicio e información.

El Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá publicó en marzo de 2005 los Estándares e Indicadores de Calidad para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. De este documento se extractan algunas ideas como sugerencias para mejorar la calidad del servicio.

- **Talento Humano.** Se sugieren las siguientes propuestas:
  - Un profesional bibliotecólogo por cada 1.000 estudiantes.
  - Un auxiliar de biblioteca por cada 500 estudiantes.
  - Un profesional bibliotecólogo por cada biblioteca especializada satélite.
  - Un experto bibliotecólogo en cada división: adquisiciones, procesos técnicos y servicios.
  
- **Infraestructura Física.** Las instalaciones locativas deben tener en cuenta:

- La capacidad de puestos de lectura corresponde al 10% de estudiantes matriculados.
- El espacio por estudiante es de 1m<sup>3</sup> por estudiante.
- **Infraestructura Tecnológica.** Corresponde a la infraestructura de información y comunicación, a saber:
  - Un computador por cada 15 puestos de lectura.
  - Un computador por cada 550 estudiantes para consulta del catálogo público.
  - Un computador para servicio de préstamo por cada 550 transacciones diarias.
  - Un computador por cada funcionario de trabajo administrativo, técnico y de servicios.
- **Recursos Bibliográficos.** Incluye la selección, adquisición y evaluación de las colecciones, a saber:
  - 0,5 títulos ingresados a la colección por estudiante matriculado por año.
  - 15 volúmenes por estudiante (colección total).
  - Un ejemplar de bibliografía básica por cada 20 estudiantes.
  - Inventario cada año.
  - Nivel de pérdida del 1% en la colección de estantería abierta y 0,5% en la colección de estantería cerrada.
  - Evaluación de las colecciones cada 5 años.
  - Ocho títulos de publicaciones internacionales periódicas y seriadas por programas académicos.
  - Base de datos por cada área del conocimiento y una multidisciplinaria.
- **Procesamiento Técnico del Material Bibliográfico.** Son operaciones para representar el contenido de un documento en el catálogo público y organizarlo en la estantería.
  - Veinticinco títulos procesados por día por un profesional.

- El 100% del material adquirido por compra debe estar en una semana a disposición de los usuarios.
- El 100% del material adquirido por canje y donación debe estar en un mes a disposición de los usuarios.
- **Servicios.** Se condicionan a los requerimientos de información de los usuarios.
  - Horario de atención diaria de 12 horas mínimas de lunes a sábado.
  - El 80% de la bibliografía básica debe ser consultada por lo menos una vez al año.
  - El 80% de la colección total debe ser consultada por lo menos una vez por año.
  - Un préstamo por estudiantes en cada período académico.
  - El 80% de los documentos requeridos a otras instituciones debe ser préstamo exitoso.
  - El 100% de estudiantes nuevos debe recibir inducción para la biblioteca.
  - El 100% de los docentes debe recibir el curso de capacitación sobre búsqueda y recuperación de información.

## CAPITULO 2

### 2. RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA INFORMACIÓN APLICADA RELACIONADA CON LA PRESTACION DEL SERVICIO.

#### 2.1 ENCUESTA APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO.

TABLA N° 4. Aporte de ideas

ITEM	FRECUENCIA	%
Hay que diseñar una base de datos	3	10%
Se debe adelantar proceso de selección del personal	3	17%
El personal merece una capacitación	7	23%
Instalar servicio de Internet	7	30%
Informar y publicar servicios que ofrece la Biblioteca	3	10%
Diseñar un taller para restaurar colecciones	3	10%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Atlántico en ABRIL DEL 2011.

Las respuestas señalan algo muy significativo: los funcionarios que atienden la Biblioteca no ofrecen un servicio de calidad, y hay quejas sobre su comportamiento grosero, es por eso que se insinúa un proceso de selección y capacitación del personal. También se anota que los servicios que ofrece la Biblioteca no han tenido la suficiente difusión en la comunidad universitaria, lo que evita una mayor cobertura de usuarios. Se propone una alternativa para re-utilizar colecciones con un taller de restauración, lo cual evidencia la posibilidad de mejorar el servicio optimizando los recursos disponibles.

TABLA N° 5. Ideas para el año 2012

ITEM	FRECUENCIA	%
La biblioteca está rezagada para el futuro	6	20%
La biblioteca no ocupa un puesto de liderazgo	3	10%
No opinan	21	70%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Atlántico en Abril del 2011.

Toda empresa y organización debe buscar el posicionamiento del mercado. Es lo que le augura continuidad y liderazgo. Si la Biblioteca de la Universidad del Atlántico no ha visionado esta meta, queda rezagada con un servicio obsoleto y anacrónico.

## 2.2 ENCUESTA APLICADA A BIBLIOTECA DE UNIVERSIDAD DEL NORTE

Cuarenta y cinco estudiantes del programa de Medicina de la Universidad del Norte respondieron la Encuesta y los datos obtenidos se presentan de la siguiente manera:

TABLA N° 6. Instalaciones físicas

ITEM	FRECUENCIA	%
Buenas	15	34%
Se necesita ampliar el área de computadores de usuarios	15	34%
Son acogedoras	3	6%
Son excelentes	2	4%
Bien iluminadas	2	4%

Organizadas	4	9%
Buen ambiente de trabajo	4	9%
TOTALES	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Norte en Abril 2011.

Las instalaciones físicas de la Biblioteca merecen un buen concepto, por su funcionalidad, iluminación, ventilación, organización y ambiente de trabajo. La cobertura es excelente, por lo cual necesita ampliación de servicios, en especial en el área de computación.

TABLA N° 7. Dotación

ITEM	FRECUENCIA	%
Muchos libros prestarían mejor servicio en el Hospital	20	45%
Es completa y variada	5	11%
Falta unidad de disquete en los computadores	5	11%
Aumentar biblioteca del Hospital	10	22%
Se necesitan más muebles	5	11%
TOTALES	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Norte en Abril 2011.

Se considera también como Biblioteca de la Universidad del Norte la Biblioteca del Hospital Universitario. Por eso el reclamo de que algunas colecciones especializadas que no se utilizan en la Universidad tendrían mejor utilización en el Hospital. También se observa que los computadores no tienen activada la unidad de disquete, y la explicación es protección de virus, que se multiplican con facilidad por los discos flexibles.

TABLA N° 8. Debilidades de la Biblioteca

ITEM	FRECUENCIA	%
El tiempo para los préstamos es muy corto	22	49%
Faltan fotocopiadoras	5	11%

Los libros más solicitados son escasos	10	22%
Falta mayor vigilancia	4	9%
No se guarda el debido silencio	4	9%
TOTALES	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Norte en Abril del 2011.

El servicio de consulta tiene una gran limitante en el corto tiempo para los préstamos de tomos, la escasez de los libros más utilizados y la escasez de fotocopiadoras. Aunque el ambiente de trabajo es bueno, el silencio no reina en la sala de consulta.

TABLA N° 9. Aportes de ideas

ITEM	FRECUENCIA	%
Se recomienda actualizar los programas de computadores	25	56%
Ampliar colecciones en biblioteca del Hospital	10	22%
La Biblioteca debería funcionar más horas	10	22%
TOTALES	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Norte en Abril 2011.

La sala de cómputos es una de las más visitadas, y es de desear una permanente actualización de programas, que permitan el acceso a información reciente. La Universidad funciona en (3) jornadas, e inclusive los sábados hay actividad académica, y es por eso que se pide ampliación de las horas de atención.

TABLA N° 10. Ideas para el año 2012

ITEM	FRECUENCIA	%
Adecuar espacios para trabajos en grupo	5	11%
Dotación de libros digitales	20	44%
Suscripción a revistas especializadas	5	11%
No responden	15	34%

TOTALES	45	100%
---------	----	------

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Norte en Abril 2011.

Los libros digitales no sólo son interactivos, sino que no ocupan espacio físico y su manejo es más ágil. Es una exigencia de los nuevos tiempos, a la cual debe atender la Biblioteca. La especialización se consigue también en revistas especializadas.

### 2.3 ENCUESTA APLICADA A BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

Veintidós estudiantes del programa de Comunicaciones de la Universidad Autónoma del Caribe respondieron la encuesta. Se tuvo en cuenta que son estudiantes que manejan información y su motivación es garantía de respuestas más adecuadas para los objetivos del presente trabajo de grado. Los datos obtenidos se presentan a continuación:

TABLA N° 11. Instalaciones físicas

ITEM	FRECUENCIA	%
Buenas	7	32%
Se necesita ampliar área de computadores de usuarios	15	68%
TOTALES	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad del Norte en Abril 2011.

Las instalaciones de la Biblioteca tienen una observación: la ampliación del área de computadores, que los estudiantes consideran urgente en mejorar pues garantiza información actualizada.

TABLA N°12. Dotación

ITEM	FRECUENCIA	%
Es variada y posee videoteca y hemeroteca	6	27%
Es incompleta y no actualizada	12	55%

Se necesitan más muebles	4	18%
TOTALES	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Autónoma en Abril 2011.

Aunque hay variedad en la dotación de tomos de consulta, los estudiantes encuestados opinan que no son suficientes y le falta actualización. Ante la facilidad de encontrar en la red de Internet las últimas publicaciones de libros, diarios y revistas, la Biblioteca ofrece grandes desventajas para su visita, consulta y utilización si no se preocupa por actualizarse. También se opina la falta de muebles, lo que convierte el ambiente de trabajo en un sitio incómodo para los usuarios. Se valora la dotación de videoteca y hemeroteca.

TABLA N° 13. Debilidades de la Biblioteca.

ITEM	FRECUENCIA	%
Los libros más solicitados son escasos	14	64%
Hay poca información sobre sus servicios	2	9%
No se guarda el debido silencio	6	27%
TOTALES	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Autónoma en Abril 2011

Se apunta como mayor debilidad la escasez de libros solicitados que alejan a los usuarios al no encontrar la información que demandan. El ambiente de trabajo de la biblioteca no es el mejor por falta de medios para informar a la comunidad educativa en forma permanente los servicios que brinda la Biblioteca.

TABLA N° 14. Aportes de ideas

ITEM	FRECUENCIA	%
Se recomienda actualizar los programas de computadores	18	82%
Ampliar colecciones en biblioteca	4	18%
TOTALES	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Autónoma en Abril 2011

La necesidad más sentida es la falta de computadores con alta velocidad, y la poca actualización de los existentes. No es posible concebir una biblioteca universitaria sin un buen servicio para obtener información rápida, actualizada y variada, y el sistema computarizado es el más adecuado. En parte se mejoraría el servicio con tomos de consulta y colecciones actualizadas y abundantes.

TABLA N° 15. Ideas para el año 2012

ITEM	FRECUENCIA	%
Medios computarizados	10	46%
Suscripción a revistas especializadas	5	23%
No responden	7	31%
TOTALES	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Autónoma en Abril 2011

La supervivencia de la Biblioteca depende de su adaptación a medios tecnológicos de información. Por eso, la sugerencia de los encuestados se refiere a una necesidad sentida, pues sólo se augura un futuro a través de adecuaciones computarizadas, información especializada y medios que la revolución informática brinda continuamente.

#### 2.4 ENCUESTA APLICADA A BIBLIOTECA DE UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR

Quince estudiantes del programa de Trabajo Social y 15 estudiantes del Programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla respondieron la Encuesta. La información recolectada se presenta a continuación:

TABLA N° 16. Instalaciones físicas

ITEM	FRECUENCIA	%
Son acogedoras	12	40%
Bien iluminadas	8	27%

Organizadas	6	20%
Buen ambiente de trabajo	4	13%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar en Abril 2011

La Universidad Simón Bolívar tiene varias instalaciones para sus diferentes programas, y en cada una de ellas cuenta con bibliotecas acogedoras, iluminadas, ventiladas y con buen ambiente de trabajo. Existe una gran preocupación en sus directivos en ofrecer un buen servicio en este aspecto, y para ello no escatiman esfuerzo alguno.

TABLA N° 17. Dotación

ITEM	FRECUENCIA	%
Es completa y variada	11	37%
Los muebles, exhibidores y estantes son suficientes	10	33%
Hay suscripción a nivel internacional	9	30%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar en Abril 2011.

Los directivos de la Universidad tienen relaciones culturales a nivel internacional que le permiten alimentar el intercambio de libros y revistas especializadas. Esto le permite a su Bibliotecas contar con dotación completa y variada, pero también la dotación de muebles es satisfactoria.

TABLA N° 18. Debilidades de la Biblioteca.

ITEM	FRECUENCIA	%
Falta acceso a la red de Internet en un 100%	30	100%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar en Abril 2011

La respuesta de los encuestados demuestra una gran falencia en el servicio de acceso a la red de Internet, condición esencial en el servicio de las bibliotecas modernas, pues ofrecen información permanentemente actualizada.

TABLA N° 19. Aportes de ideas

ITEM	FRECUENCIA	%
Mejorar la dotación de computadores con alta velocidad	30	100%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar en Abril 2011

Las bibliotecas de las diversas sedes de la Universidad son visitadas frecuentemente por los usuarios, pero se ofrecería un mejor servicio con dotación de computadores con acceso a la red de Internet y de alta velocidad. Es la recomendación de todos los encuestados.

TABLA N° 20. Ideas para el año 2012

ITEM	FRECUENCIA	%
Utilizar los aportes de la tecnología e informática	25	83%
No responden	5	17%
TOTALES	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar en Abril 2011

Para su supervivencia, toda biblioteca debe planear la actualización de medios informativos y estrategias para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios. Las bibliotecas no pueden estar alejadas de los aportes que la revolución tecnológica e informática ofrece, y es la idea que sugieren los encuestados para el futuro.

## **2.5 CONCLUSIONES DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS GENERALIZADA.**

La Universidad del Atlántico, como Universidad Estatal, debería marcar el liderazgo en servicios de formación. La Biblioteca, por ser un recurso para acceder a la información, debe no sólo ser actualizada sino visionar su supervivencia con un nuevo concepto como organización diferente dentro de un ambiente

universitario, pues cada usuario puede acceder en su computadora personal a cualquier tipo de información de manera ágil y actualizada. Si en el presente la Biblioteca de la Universidad del Atlántico se considera obsoleta y desactualizada, en el año 2012 estará condenada a la inoperancia o desaparición. Por tanto, la inversión del Estado y el personal que orienta su operatividad deberá impulsar una nueva dirección de la biblioteca, además de un nuevo comportamiento informativo de los usuarios.

Por el contrario, la Universidad del Norte ha procurado la modernización de su Biblioteca, y las respuestas a la Encuesta señalan un magnífico concepto de sus usuarios. Sin embargo, hay un común denominador en los encuestados: mejorar la Biblioteca del Hospital, con colecciones actualizadas, suficientes y de tecnología adecuada. Otra observación es el costo de las multas, que aleja a los interesados en los servicios que ofrece.

A su vez, la biblioteca de la Universidad Autónoma del Caribe tiene videoteca y hemeroteca, pero las colecciones, tomos de consulta y revistas no son variadas ni suficientes. Se opina que las instalaciones son buenas, pero no visiona el futuro con medios tecnológicos, en especial computadores y acceso a red de Internet.

La Universidad Simón Bolívar, en sus múltiples sedes ofrece un servicio de biblioteca, actualizado, con variedad de tomos y revistas internacionales y especializados, como un signo de preocupación de sus directivos para ofrecer una adecuada oferta a la solicitud de sus usuarios. Sin embargo, faltan medios tecnológicos que auguren un futuro según las exigencias del dinamismo de la informática.

Como conclusión, se afirma que la Encuesta ha permitido valorar organizaciones con servicio antagónico, pero que permite una proyección a todas las bibliotecas universitarias de la Región Caribe, las cuales deben interesarse en la calidad del servicio, tema el cual se orienta toda organización en la actualidad. Es lo que permite su supervivencia y utilidad con parámetros de eficiencia.

### **3 CAPITULO**

**3.1 Estrategias para proponer un manual de funciones organizacional y catalogación bibliográfica de sus colecciones para que sean aplicadas en cada centro de información de los distintos entes territoriales de la Región Caribe.**

#### **3.1.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Los cambios impuestos por la globalización y las nuevas tecnologías de información y comunicación exigen que las bibliotecas re-dimensionen sus horizontes de manera diversa y dinámica. Con el propósito de apoyar a las bibliotecas Universitarias del Distrito de Barranquilla se diseña la presente Propuesta, como herramienta y guía que contribuya de manera adecuada al mejoramiento de la calidad del servicio, lo que contribuirá al posicionamiento estratégico en el momento presente y a su supervivencia en el futuro.

Por esta razón se ha revisado la situación actual de unas muestras de bibliotecas de instituciones de Educación Superior a nivel distrital, se realizó un estudio comparativo de casos y su aplicabilidad a todas las bibliotecas universitarias del Distrito de Barranquilla, y se presenta una serie de sugerencias para cada una de las áreas que se manejan en la gestión bibliotecaria en lo relativo a servicio, actividad y recursos.

De esta manera se espera contribuir no sólo al fortalecimiento de la biblioteca universitaria en el presente sino a precisar una apertura a ideas y valores nuevos que garanticen su supervivencia.

### **3.1.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **3.1.2.1 Objetivo General.**

Como Objetivo General, la Propuesta pretende aportar desde la Profesión en Ciencias de la Bibliotecología y Archivística obtener los datos para mejorar el diseño de un modelo de gestión organizacional y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información de la región Caribe, para liderar un proceso novedoso en las bibliotecas con el fin de garantizar la calidad en el servicio y su supervivencia en el futuro.

#### **3.1.2.2 Objetivos Específicos.**

Se señalan a continuación:

- Evaluar los productos, servicios y métodos utilizados en las bibliotecas universitarias del Distrito de Barranquilla, con el fin de introducir herramientas y técnicas de calidad que garanticen resultados óptimos en su organización que sirvan de modelo en todos los centros de información, documentación, bibliotecología y archivística de la Región Caribe.
- Innovar procesos de manera flexible y asumiendo riesgos que respondan a los retos futuros.
- Re-entrenar el personal de atención en las bibliotecas universitarias y de usuarios, para afrontar nuevos servicios.
- Asumir el liderazgo que lo corresponde a la biblioteca dentro de la comunidad académica en el nivel de Educación Superior.

### **3.1.3 CALIDAD EN EL SERVICIO**

Las técnicas de calidad son fundamentales para el funcionamiento de una organización y para su posicionamiento estratégico en su sector. Además, aportan una tendencia hacia el cambio y el constante aprendizaje, erradicando el conservadurismo de algunas fórmulas que en el pasado tuvieron éxito, pero que no se adaptan a momentos presentes y menos para el futuro.

Por tanto, las técnicas de calidad aportan un proceso continuo y sistemático de evaluación permanente de los procesos empresariales en una biblioteca universitaria para brindar potencialidades nuevas en los servicios de información, mejorando así su rendimiento. Es, entonces, un proceso operativo de aprendizaje y adaptación permanente, cuyo fin es la optimización de los resultados, de los logros de la organización.

Las técnicas de calidad deben apuntar a componentes básicos de la organización de una biblioteca universitaria, en tal forma que no sólo revisa, analiza y evalúa sino que también fortalece debilidades, refuerza los logros y adapta nuevos procesos. Estos componentes se resumen a continuación:

- Marco Institucional. Estatutos y reglamentos, objetivos, misión, visión, Proyecto Educativo Institucional, políticas institucionales, estructura organizacional, plan de trabajo y de mejoramiento, programas académicos, líneas de investigación, proyección social, presupuesto general, normas reglamentarias, manuales, informes de gestión y sistema de información.
- Infraestructura Física. Armonía con el diseño general de la Institución, ubicación, accesibilidad (aún para discapacitados), espacios, aislamiento, acústica, temperatura, ventilación, control de humedad, iluminación, señalización seguridad, prevención de accidentes, instalaciones eléctricas, muebles y equipos.
- Infraestructura Tecnológica. Base de datos general, sistema de prestación de servicios, sistema de recuperación de la información, acceso a Internet e Intranet, cableado, protocolos, comunicación internacional, UPS.
- Talento Humano. Perfiles, hojas de vida, cantidad y calidad, aspectos académicos, experiencia laboral, cargos, funciones, y desempeños, competencias y formación continua.
- Recursos Financieros. Presupuesto, fuentes de financiación, visión estratégica frente al desarrollo, mantenimiento, sueldos, servicios públicos, gastos de oficina, incorporación tecnológica, ampliación adquisición bibliográfica y de dotación.

- Recursos Bibliográficos. Selección para apoyar programas académicos, de investigación y de extensión, formas de adquisición, nivel y tamaño de colecciones, renovación y actualización, conservación y preservación inventario.
- Procesamiento del Material Bibliográfico. Catalogación y clasificación, registro e intercambio de información.
- Servicios. Acceso a servicios, consulta en sala, referencia, préstamo externo, préstamo interbibliotecarios, conmutación bibliográfica, capacitación de usuarios, bibliografía, satisfacción de los usuarios, horario de servicios, reglamentos, divulgación de servicios, convenios cooperativos.

#### **3.1.4 INNOVACIONES EN LA BIBLIOTECA.**

El tema apunta a la supervivencia de la biblioteca universitaria, pues sus usuarios ya pueden acceder a cualquier tipo de información especializada y actualizada desde sus computadores personales. Sin embargo se insiste que esta supervivencia dependerá de personal, de un nuevo concepto sobre el papel de la biblioteca y los usuarios. El personal deberá impulsar esta nueva dirección de la biblioteca, y un nuevo comportamiento informativo de los usuarios.

Por tanto, el futuro de las bibliotecas universitarias es incierto, y por necesita apertura a ideas y valores nuevos, a la experimentación y el riesgo. La Administración de Empresas enseña que el neutralizar la ventaja tradicional comparativa de una organización en el mercado es la etapa inicial que impulsará un cambio, y si el cambio beneficia al cliente la institución debe sobreponerse a su tendencia natural a resistir el cambio y ponerse al día con las innovaciones. Varios autores sugieren que el nuevo papel de la biblioteca será crear un “ambiente informativo en el lugar de trabajo”, y esto implica tomar riesgos, planear riesgos, planear estos nuevos servicios que necesitarán los académicos en sus estaciones de servicio, e integrarse totalmente en la comunidad académica adoptando

responsabilidades nuevas y cambiantes en vez de esperar que otros les indiquen el derrotero.

Es por eso que se propone un nuevo liderazgo para las bibliotecas universitarias y se sugiere que desarrollen políticas informativas para sus universidades, que apliquen la tecnología informativa, realicen investigación sobre los avances en el campo de la información, y se apropien de nuevas formas de acceder la información para educar a los usuarios y administrar su información electrónica.

La política de cada biblioteca estará obviamente influenciada por su propio grupo de usuarios y también por este cambio en los valores que se está dando. Este cambio tiene que ver con:

- Formar colecciones para necesidades específicas de los usuarios.
- Acceso a la información y no propiedad de la información.
- La biblioteca vista como un sistema accesible a las estaciones de servicio de los usuarios y no un edificio o dependencia física.
- Bases de datos descentralizadas con mecanismos que las hagan accesibles, en vez de esos catálogos centralizados. Como las bibliotecas sirven a usuarios antiguos y nuevos, debe utilizar sistemas antiguos y nuevos.
- Buzón de preguntas y sugerencias estratégicas.

La biblioteca necesita de un personal que estudie, que crezca, que se entere de los nuevos retos que trae el nuevo siglo, de los nuevos paradigmas científicos, tecnológicos y espirituales que la humanidad prepara. Por eso, los funcionarios que prestan servicio en las bibliotecas universitarias tienen que re-entrenarse para que:

- Manejen la ambigüedad e incertidumbre.
- Tomen riesgos.
- Aprendan nuevas habilidades en un ambiente no estructurado.
- Asuman roles nuevos.
- Demuestren un compromiso con las necesidades de los usuarios.

- Comuniquen sus ideas de manera convincente a los colegas y usuarios.
- Compartan con otros su conocimiento y habilidades de manera abierta.
- Que no esperen instrucciones sobre lo que será el futuro sino que trabajen activamente para construirlo.

No pueden olvidarse las habilidades de este personal para obtener libros, materiales, y productos electrónicos, procesarlos y hacerlos accesibles al público. Continúan los procesos de selección, adquisición, catalogación, almacenamiento y préstamo, pero su importancia irá reduciéndose para dar paso a usuarios que asumirán ellos mismos el proceso productivo en un medio electrónico, y los requerimientos de personal serán re direccionados hacia servicios que empiezan a aparecer.

La innovación también se refiere a nuevos servicios. Por lo tanto hay que tener en cuenta los siguientes criterios:

- Hay un creciente énfasis en la eliminación de información irrelevante. Para esto los bibliotecarios deben trabajar en equipo con la academia para filtrar información que no se ajuste a sus necesidades. Ya no habrá interés en construir colecciones enormes sino las justas para las necesidades de la institución. Esto también implica reorganizar al personal en equipos, algunos orientados a la satisfacción de las necesidades de servicios.
- Orientar el acceso a los instrumentos de búsqueda informativa como índices, catálogos y bases de datos que identifiquen las fuentes primarias y secundarias que sean pertinentes con las metas de la institución. El énfasis ha de ser acceso electrónico a la información sin que importe quien lo posea.
- Debe ponerse al alcance de la comunidad universitaria toda la información y el equipo necesario para apoyar la enseñanza, investigación y extensión. Y la biblioteca debe asegurarse de adquirir aquella información fundamental en cualquier tipo de soporte que se encuentre.
- Re-empacar información para ser distribuida masivamente en los lugares de acceso o de trabajo, y proveer acceso a fuentes secundarias utilizando

sistemas de envío eficientes, préstamo interbibliotecario sin complicaciones, etc.

- Orientar a los usuarios en las técnicas para identificar, seleccionar, localizar y manipular la información y para que usen la tecnología de manera eficiente e independiente. El personal de la biblioteca tendrá un papel importante en este aspecto.
- Colaborar con otros miembros de la comunidad universitaria para la creación de un ambiente informativo en el lugar de trabajo.

### **3.1.5 EVALUACION DE LA PROPUESTA**

Toda organización aprende a hacer las cosas de un modo mejor cuando se dedica a la búsqueda de prácticas más eficientes en un proceso o servicio. Por eso, la evaluación, el seguimiento y el control son etapas absolutamente necesarias para mejorar la calidad del servicio, el posicionamiento estratégico y la supervivencia de la organización.

Por tanto, se sugieren, algunos indicadores de evaluación para obtener la información pertinente que permite el rediseño permanente de los procesos y servicios en la biblioteca universitaria.

3.2 Indicadores que se deberán tener en cuenta para la organización Administrativa en cada centro de información.

- Presupuesto por programa.
- Presupuesto para Instalaciones y equipamiento de la unidad de información. Divulgación y promoción
- Presupuesto por usuario

3.3 Indicadores que se deberán tener en cuenta para los procesos técnicos en cada centro de información.

- Índice de crecimiento de número de títulos adquiridos
- Índice de efectividad de atención de las solicitudes
- Tiempo de solicitud de adquisición

#### 3.4. Indicadores indispensables para medir la perspectiva de los usuarios:

- Índice de satisfacción de los clientes y/o usuarios
- Índice de atención y quejas.
- Índice de prestación de servicios ( préstamo, consulta de referencias en línea o por colección, número de usuarios teniendo acceso a la información)
- Índice de estudiantes y docentes en cursos de formación.

## INDICADORES DESDE EL ENFOQUE FINANCIERO

A continuación se da presenta los indicadores sugeridos para la perspectiva financiera de la financiera del modelo de gestión organizacional y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información:

Tabla 21. Indicadores para la perspectiva Financiera

OBJETIVO	INDICADOR	DEFINICION	FORMULA	UNIDAD	METAS
Adquirir el material bibliográfico pertinente para mantener actualizada la colección.	Presupuesto por programa.	Mide el porcentaje en dinero que se asignada por programa de acuerdo al número de estudiante por programa.	$\frac{\text{Presupuesto por programa}}{\text{Presupuesto}} \times 100$	%	Por definir
Adquirir el material de apoyo	Presupuesto para Instalaciones y equipamiento de la unidad de información. Divulgación y promoción.	Mide el porcentaje que se tiene disponible para el material de apoyo y promoción y divulgación de la biblioteca.	$\frac{\text{Presupuesto por material de divulgación y promocion}}{\text{Presupuesto biblioteca}} \times 100$	%	Por definir
Garantizar el uso óptimo de recursos tecnológicos y bibliográficos para satisfacer las necesidades de formación.	Porcentaje de uso optimo equipo.	Mide el uso optimo de la asignación y uso de los recurso.	$\frac{\text{N° equipos}}{\text{Presupuesto actual}} \times 100$	%	Por definir
Desarrollar unas políticas de selección y crecimiento de la coleccion	Presupuesto por usuario	Mide el nivel de inversión programado del presupuestoi total que maneja la entidad educativa superior.	$\frac{\text{Presupuesto total}}{\text{No. usuarios}} \times 100$	\$	Por definir

## INDICADORES DESDE EL ENFOQUE DE PROCESOS TECNICOS

A continuación se da presenta los indicadores sugeridos para el enfoque de procesos técnicos en el modelo de gestión organizacional y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información:

Tabla 22. Indicadores para el enfoque de procesos técnicos

OBJETIVO	INDICADOR	DEFINICION	FORMULA	UNIDAD	METAS
Realizar oportunamente la adquisición de material bibliográfico	Índice de crecimiento de títulos adquiridos	Mide el crecimiento de la colección con relación al numero de alumnos matriculados.	$\frac{\text{Numero de titulos adquiridos semestre}}{\text{total}} \times 100$	%	Por definir
Realizar oportunamente la adquisición de material bibliográfico	Tiempo de atención a la solicitud de adquisición	Mide el tiempo de atención de una solicitud bibliográfica.	Tiempo promedio	%	Por definir
Realizar oportunamente la adquisición de material bibliográfico	Índice de efectividad de atención de solicitudes	Mide la efectividad de atención a las solicitudes .	$\frac{\text{N° de solicitudes atendidas}}{\text{No de solicitudes revizadas}} \times 100$	%	Por definir

## INDICADORES DESDE EL ENFOQUE DE SATISFACCION DEL USUARIO

A continuación se da presenta los indicadores sugeridos para el enfoque de satisfacción del usuario en el modelo de gestión organizacional y catalogación bibliográfica para ser aplicado en unidades de información:

OBJETIVO	INDICADOR	DEFINICION	FORMULA	UNIDAD	METAS
Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios.	Índice de satisfacción del usuario.	Permite medir el grado de satisfacción del usuario.	$\frac{\text{Numero usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \times 100$	%	Por
	Índice de atención de quejas y reclamos.	Indicador que permite medir el grado de atención a los reglamos de los usuarios.	$\frac{\text{Numero quejas y reclamos}}{\text{Número de usuarios atendidos}} \times 100$	%	Por definir
Aumentar la demanda en los servicios dela unidad de información.	Índice de prestación de servicios en las unidades de información ( número de usuario que utilizan referencias en línea, numero de consulta por tipo de material, numero de usuario que reservan por via web).	Este indicador permite medir algunos servicios suministrado por las unidades de informacion.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de consultas por servicios}}{\text{No total de consultas}} \times 100$	%	Por definir

## 6. CONCLUSION

Un indicador adecuado para medir si las unidades de información han logrado sus metas educativas es su éxito en la capacitación del personal y de los usuarios en el uso adecuado del programa. Los cambios que ocurren en los medios de accederla y la cantidad de información disponible sugieren la necesidad de contar con nuevos servicios bibliotecarios para ayudar al personal y los estudiantes.

Los directores y funcionarios de bibliotecas universitarias son quienes deben dar una visión estratégica clara del papel que ha de jugar la biblioteca en la universidad y deberán impulsar el logro de estas metas. El mejoramiento debe encauzarse en eficacia y eficiencia de sus servicios, identificando las prácticas que conlleven a ese nivel de excelencia y teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- **Estratégico.** Obedece a razones de posicionamiento en el mercado, para lo cual su empeño consiste en mejorar los factores críticos de éxito, esto es, aquellos considerados claves para la satisfacción del cliente.
- **Funcional.** Estrechamente ligado con los procesos internos que se encuentran más próximos al cliente, de ahí que su objetivo es lograr una mejor percepción del cliente y optimizar los factores que elevan su grado de satisfacción.
- **Operativo.** Responde a impulsos para la mejora de la organización operativa y, por lo general, busca mejorar aspectos muy concretos relacionados con reducir el tiempo de ejecución, el número de trabajadores implicados en una misma área o evitar duplicidades de tareas dentro de la organización.

El sector bibliotecario cuenta una herramienta importante para mejorar la calidad de sus servicios: una larga trayectoria en cooperación. Existen redes y asociaciones de bibliotecas que desarrollan el papel de centralizadoras de las mejores prácticas para lograr la identificación de aquellos niveles de rendimiento

que se consideran excelentes por los miembros participantes y estudios sobre cómo se han conseguido tales niveles de excelencia en un determinado proceso o servicios.

Sin embargo, cada biblioteca y servicio de información debe adoptar un modelo apropiado a sus circunstancias y características particulares, que tenga en cuenta el funcionamiento de sus sistemas de información y los intereses de sus usuarios. Al identificar, interiorizar y adaptar esas prácticas, hay que optimizar los resultados y el rendimiento de la organización este proceso de búsqueda e identificación de nuevos y mejores “modos de hacer” ha de ser constante, de forma que en la organización se genere un clima de adaptación al cambio y de constante aprendizaje.

La rápida incorporación de los últimos avances tecnológicos al mundo de los servicios de información en el ámbito bibliotecario contrasta con la lenta introducción de técnicas de gestión de calidad. Parecería que el sector bibliotecario está gestionando el cambio y la implantación de nuevas tecnologías con instrumentos y métodos de trabajo de hace décadas, con la sensación de haber pasado de la biblioteca técnica a la biblioteca virtual sin haber asimilado una serie de etapas intermedia. Por eso, al suministrar ejemplos de las “mejores prácticas” facilita la toma de decisiones y favorece una actitud receptiva y abierta hacia nuevas ideas y continuas adaptaciones, a la vez que desarrolla una mayor sensibilidad hacia la importancia de la cultura organizacional.

La emulación de las mejores prácticas en tus procesos conducirá al sector bibliotecario a ofrecer una mejora de la calidad en el servicio a sus usuarios.

## BIBLIOGRAFIA

ALONSO ARÉVALO, J. (1999). La Gestión de las Bibliotecas Universitarias: Indicadores para su evaluación. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura.

BARMES, Maria Mercedes (2000). Organización de Bibliotecas. Lima: Mirna.

CABARCAS SANTOYA, Luz Maria (1999). Lineamientos para Bibliotecas de Instituciones de Educación superior. Bogotá: Revista Escala No 113.

DOWLING, William (199). Mando y Motivación Del Personal. Barcelona: hispano Europea.

ESPITALETA, Lina (2002). Conceptos Generales en la Planeación de Bibliotecas. Bogotá: Revista Escala, No 115.

FERNANDEZ DEL MORAL, Javier (2001). Manual de Biblioteconomía. Bogotá: Ciencias de la Información.

LINGUANOTTO, A. (2001). Indicadores de Calidad para el servicio. Una Propuesta de Aplicación para Bibliotecas. Sao Paulo: Universidad de Sao Paulo, p.7.

REBELATO, M. G. (1995). La Calidad en los Servicios. SAO Paulo: Escuela de Ingeniería Mecánica.

SENLE, A., ARTINEZ, A & MARTINEZ, N. (2002). ISO 9000:2008. Calidad en los servicio. Barcelona: Ediciones Gestión 2008.

VENTURA, Roberto (2003). Calidad del servicio y Construcción de Futuro en las Bibliotecas. Roma: Biblioteca Oggi.

Enciclopedia Encarta. <http://www.microsoft.com/encarta> 2011/spain/HTML

## ANEXOS

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DESCRIPCION	FECHA
Propuesta: escogencia de titulo, Objetivos: General y Especifico.	<b>15 de Feb al 31 de Marzo de 2011</b>
Anteproyecto	<b>1º de Abril al 5 de Abril del 2011</b>
Generalidades del Proyecto	<b>Del 5 al 8 de Abril del 2011</b>
Marco Teórico	<b>Del 9 al 11 de Abril del 2011</b>
Diseño de instrumentos de recolección	<b>Del 12 al 15 de Abril del 2011</b>
Trabajo de campo	<b>Del 15 al 20 de Abril del 2011</b>
Procesamiento de datos	<b>Del 21 al 25 de Abril del 2011</b>
Propuesta	<b>Del 26 al 30 de Abril del 2011</b>
Informe final	<b>4 de Mayo al 10 de mayo del 2011</b>

## ANEXOS.

### FORMATO DE ENCUESTA

#### UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

#### PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

#### BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

**OBJETIVO:** Recolectar información para mejorar la calidad, creatividad e innovación del servicio en las Bibliotecas universitarias de la ciudad de Barranquilla. Se agradece sinceridad y objetividad en las respuestas y se garantiza la reserva absoluta de los datos obtenidos.

#### DATOS GENERALES:

Universidad \_\_\_\_\_

—

Facultad \_\_\_\_\_

—

Usuario:                      DIRECTIVO      ( )

Estudiante ( )

Funcionario ( )

Docente ( )

Visitante ( )

#### DESARROLLO:

1. ¿Qué opinas de las instalaciones físicas del centro de Información o Biblioteca? \_\_\_\_\_

---

---

2. ¿Qué puedes comentar sobre la dotación del Centro de Información o Biblioteca (muebles, equipos, videos, libros, etc.)  
¿

---

---

3. ¿Cuales son las mayores debilidades del servicio al usuario en el Centro de Información o Biblioteca?

4. ¿ Que ideas puedes aportar para el Centro de Información o Biblioteca?

---

---

---

---

5. ¿Cómo ve usted el Centro de información o Biblioteca Universitaria futura, hacia el 2020?

---

---

---

6. Observaciones

---

---

---

---