

UNIVERSIDAD DE LA HABANA
Centro de Estudios de Técnicas de Dirección

**“CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS
UNIVERSITARIOS OFICIALES EN EL DISTRITO CAPITAL”**

Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Dirección

Autor: Lic. Verónica Rodríguez Illanes

Tutor: Dr.C. Luís Barreiro Pousa

Cotutora: Msc. Yahima Zaldivar González

Caracas, 30 de agosto de 2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Verónica Rodríguez Illanes declaro que el trabajo que presento como tesis de la Maestría en Dirección, titulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en las Bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales en Venezuela” es original, que soy el único autor de este trabajo y autorizo al Centro de Estudios de Técnicas de Dirección de la Universidad de La Habana para que haga uso del mismo con fines docentes.

Para que así conste, firmo la presente a los 30 días del mes de agosto de 2013.

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'V. Rodríguez Illanes', with a stylized, cursive script.

Firma de la autora

AUTORIZACIÓN DE DEFENSA

Yo, **Dr.C. Luis Barreiro Pousa** tutor de la tesis de Maestría en Dirección titulada “**Calidad del servicio percibido y satisfacción del usuario en las bibliotecas de los colegios universitarios oficiales en el Distrito Capital**”, de la maestrante **Lic. Verónica Rodríguez Illanes**, declaro que he realizado la última revisión de la tesis y considero que se encuentra apta para su defensa, por lo que solicito al Comité Académico de la Maestría que convoque el tribunal de defensa correspondiente.

Para que así conste, firmo la presente a los 2 días del mes de septiembre de 2013.



Firma del tutor

DEDICATORIA

A mi amada y amorosa madre por la confianza y apoyo brindado para alcanzar esta meta. A mi padre por sus sabios consejos de vida y a mi hermano quien cada día me recuerda que con empeño se logran las cosas que se desean.

A todos los que confiaron en mí y me apoyaron incondicionalmente para el logro de esta nueva meta en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios Misericordioso por demostrarme cada día que nunca me abandona, que está siempre a mi lado para cuidarme, guiarme y bendecirme.

A la Msc. Yahima Zaldivar quien fue mi tutora por un período de tiempo, pero que no pudo continuar porque Adriano llegó al Mundo a darle el mayor regalo, ser mamá: Gracias Yahima por todo y bendiciones a los dos. A quien sin lugar a dudas agradezco por haberme guiado y enseñado todo lo necesario para llegar hasta aquí, mi tutor querido Dr.C. Luís Barreiro Pousa; gracias por tus palabras sabias, por tus regaños, por tus correos a tiempo, por aguantar mis nervios y mis faltas de rigurosidad; gracias por ser crítico, paciente y sincero, sencillamente GRACIAS.

A todos los profesores del CETED que a lo largo de la maestría nos regalaron sus valiosos conocimientos; haré todo lo posible por transmitirlos y darle el mejor de los usos. A mis compañeros de la maestría por ser un gran soporte a lo largo de estos años. A todos los integrantes del Convenio Integral de Cooperación Cuba-Venezuela y al MPPEU por haberme postulado para cursar esta maestría.

A mis compañeros y directora durante el período 2010-2013 de la DGRFIA, por siempre apoyarme y ayudarme con la búsqueda de la información requerida para esta investigación, sabiendo que tributará al logro de las funciones medulares de esa Dirección. A los estudiantes y personal administrativo de los Colegios Universitarios y a los coordinadores de bibliotecas, por suministrar información valiosa.

A ti, que lees este trabajo de investigación, muchas gracias!.

RESUMEN

Las bibliotecas de las instituciones de educación universitaria y en especial de los Colegios Universitarios Oficiales, resultan fundamentales en los procesos de enseñanza aprendizaje además de formar parte de los servicios que éstas primeras deben ofrecer.

De la calidad que brinden a sus usuarios las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales, depende el cumplimiento de los objetivos por los cuales fueron creadas.

En Venezuela, actualmente, son escasos los estudios sobre las funciones que se deben llevar a cabo en las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales, de ahí la novedad de la investigación realizada.

El estudio realizado abarca las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales ubicados en Caracas y, el análisis de los instrumentos aplicados, permitió identificar las insatisfacciones en cuanto a la función medular de las bibliotecas y por ende recomendar las posibles medidas de mejora.

Palabras claves:

Calidad, satisfacción de los usuarios, servicio, bibliotecas, colegios universitarios.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	I
AUTORIZACIÓN DE DEFENSA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
RESUMEN.....	V
INTRODUCCIÓN.....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	3
CAPÍTULO I	5
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	5
I.1. LA BIBLIOTECA: EVOLUCIÓN Y FUNCIÓN EN LA SOCIEDAD.....	5
I.2. LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.....	10
I.3. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.	20
CAPÍTULO II	23
DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES.....	23
II.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES.....	23
II.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	25
II.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA.....	29
<i>II. 3.1. Relativos al uso.</i>	<i>30</i>
<i>II. 3.2. Relativos a los recursos.....</i>	<i>35</i>
<i>II. 3.3. Relativos a los recursos humanos.....</i>	<i>39</i>
<i>II. 3.4. Relativos a la gestión.....</i>	<i>42</i>
<i>II.3.5. Relativos a la prestación del servicio.</i>	<i>43</i>
CAPÍTULO III	48
MEDIDAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES	48

III.1. INSUFICIENCIAS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS. .	48
III.2. ACCIONES DE MEJORA PARA EL AUMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS.....	53
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	68
ANEXOS.....	72
ANEXO 1.....	73
GACETA OFICIAL: ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS PARA LA FORMACIÓN Y EL INTERCAMBIO ACADÉMICO.	73
ANEXO 2.....	75
CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS.	75
ANEXO 3.....	77
CUESTIONARIO PARA LOS COORDINADORES, DE LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS.....	77
ANEXO 4.....	79
ANÁLISIS DE DOCUMENTOS: “CENSO DE UNIDADES DE INFORMACIÓN 2012”.....	79
ANEXO 5.....	81
ANÁLISIS DE DOCUMENTOS “INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN 2011”.....	81
ANEXO 6.....	83
OBSERVACIÓN AL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LOS “COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES EN VENEZUELA”.	83

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CRITERIOS A CONSIDERAR EN LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.	17
TABLA 2. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.	26
TABLA 3. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS A ENCUESTAR.	27
TABLA 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	28
TABLA 5. RELACIÓN CRITERIOS - INSTRUMENTOS.....	30
TABLA 6. SERVICIO MÁS UTILIZADO.	32
TABLA 7. RAZÓN POR LA QUE ACUDE A LA BIBLIOTECA.	33
TABLA 8. VALORACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO.	35
TABLA 9. VALORACIÓN DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO.....	37
TABLA 10. CANTIDAD DE RESPUESTAS POR PERSONA-PREGUNTA #9.	40
TABLA 11. VALORACIÓN DEL PERSONAL.	41
TABLA 12. PRINCIPALES DIFICULTADES.....	46
TABLA 13. INSTANCIAS COMPETENTES PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	51
TABLA 14. CRITERIOS IFLA/UNESCO VS. CAUSAS IDENTIFICADAS.	53
TABLA 15. VÍAS DE MEJORA.	55
TABLA 16. PLAZOS PARA DESARROLLAR LAS VÍAS DE MEJORA.	58
TABLA 17. PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

GRÁFICO 1. FRECUENCIA CON LA QUE ASISTEN A LA BIBLIOTECA.	31
GRÁFICO 2. ASPECTOS POSITIVOS DE LAS BIBLIOTECAS.	34
GRÁFICO 3. VALORACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO PARA REALIZAR INVESTIGACIONES.	36
GRÁFICO 4. VALORACIÓN (MODA) EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO.	37
GRÁFICO 5. VALORACIÓN DE LOS BIBLIOTECÓLOGOS.	40
GRÁFICO 6. PORCENTAJES OBTENIDOS EN LA VALORACIÓN DEL PERSONAL.	41
GRÁFICO 7. VALORACIÓN DEL HORARIO.	43
GRÁFICO 8. CONOCIMIENTO DEL FORMULARIO.	44
GRÁFICO 9. USO DEL FORMULARIO.	45
FIGURA 1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.	16
FIGURA 2. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.	50

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas, en su concepción básica, tienen una gran historia; han tenido que evolucionar y adaptarse a los cambios que el entorno ha presentado, y han tenido que formar parte de otras estructuras administrativas como por ejemplo de las universidades.

Las bibliotecas de las instituciones de educación universitaria, son clave en el proceso de enseñanza aprendizaje y forman parte primordial de los servicios que las universidades ofrecen; la calidad y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas universitarias son criterios fundamentales para evidenciar si la gestión de las bibliotecas universitarias, en concordancia con sus procesos medulares, es eficaz.

Por ello, el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU), a través de la Dirección General de Recursos para la Formación (DGRFIA), considera la labor de las bibliotecas como parte fundamental de las instituciones de educación universitaria, y reconoce su carácter relevante en los procesos sustantivos de las mismas (docencia, investigación y extensión).

En este contexto, es necesario que las bibliotecas universitarias brinden un servicio de calidad y que represente para los usuarios, un lugar de enseñanza y búsqueda de información valiosa, que suponga un espacio que ofrezca ventajas en el cumplimiento del proceso de enseñanza aprendizaje.

Los usuarios (estudiantes, docentes y personal administrativo de las universidades), como principales beneficiarios del servicio, son los que establecen los requerimientos a las bibliotecas. Sin embargo, en la actualidad poco se conoce en Venezuela sobre las funciones que se llevan a cabo en estos espacios y si realmente se cumplen.

La DGRFIA trabaja al respecto, sin embargo, debido a la gran cantidad de bibliotecas existentes y la cantidad de instituciones universitarias, su esfuerzo se ha limitado a dotar a éstas de material bibliográfico y determinar cuáles realmente están en funcionamiento.

Para ello, entre los años 2011 y 2012 esta Dirección, ha venido elaborando, un “Censo a las Unidades de Información”, el cual arrojó información sobre la cantidad total de bibliotecas universitarias y más específicamente la cantidad de bibliotecas por institución. A pesar de este gran esfuerzo, poca es la data sobre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que estas ofrecen, pero conoce de la existencia de criterios desfavorables sobre la calidad del servicio de éstas; por lo cual, el problema de investigación que se plantea en este trabajo es el siguiente:

Formulación del problema de investigación.

¿Cómo lograr elevar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas universitarias?

La cantidad de bibliotecas universitarias existentes en Venezuela hace impracticable, en el tiempo que se dispuso, una investigación que las abarque a todas, por ello se seleccionó como objeto práctico de investigación aquellas pertenecientes a los Colegios Universitarios enclavados en el Distrito Capital, toda vez que estas instituciones son especialmente atendidas por el MPPEU pues desarrollan Programas Nacionales de Formación y se encuentran en franco proceso de conversión a Universidades Politécnicas, de ahí su importancia.

Por ello, para abordar el problema identificado, los objetivos de investigación son:

Objetivo General:

Determinar las vías de mejoramiento de la calidad del servicio, y por ende de la satisfacción de los usuarios, de las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales.

Objetivos Específicos:

1. Valorar los diferentes enfoques de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas.
2. Diagnosticar la calidad percibida del servicio en las bibliotecas de los colegios universitarios oficiales.
3. Medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales.
4. Identificar las áreas de mejora de la calidad en el servicio de las bibliotecas de los colegios universitarios oficiales.

Para dar cumplimiento a estos objetivos y analizar las variables calidad y servicio a los usuarios, se realizó una investigación de campo, mediante el uso de diferentes instrumentos y técnicas para poder obtener resultados que permitieran, en primer lugar, determinar las debilidades y, en segundo lugar, diseñar vías para su erradicación.

Estos instrumentos fueron: la observación participante de la autora (avalada por tres años de trabajo en esta actividad), el cuestionario (para medir el grado de satisfacción de los usuarios y la percepción sobre ello del personal de bibliotecas) y el análisis de documentos (que permitió conocer lo reglamentado en cuanto al funcionamiento de las bibliotecas, así como los principales resultados del trabajo de estas).

Asimismo, para el procesamiento de la información obtenida se utilizó el programa Excel del paquete Microsoft Office.

Siendo esta investigación eminentemente cualitativa, el tipo de estudio es descriptivo-exploratorio, debido a que asocia dos variables (calidad y satisfacción) y su utilidad primordial es establecer las causas de la una sobre la otra.

El presente informe de investigación, además de su introducción, conclusiones y recomendaciones, está compuesto por tres capítulos:

- Capítulo I: donde se realiza una valoración de la bibliografía de diferentes autores para darle soporte a la tesis. Básicamente se enfocó en cuatro aspectos a definir: La calidad y la satisfacción, las dimensiones de éstas, los indicadores y la aplicación a las bibliotecas.
- Capítulo II: donde se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios de las mismas, lo que permite inferir la calidad del servicio que prestan las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales.
- Capítulo III: donde se establece la correspondencia entre las variables calidad y satisfacción, lo que proporciona relación explicativa de las causas que provocan la insatisfacción y, con ello, la identificación de las áreas de mejora para proponer vías de cambio.

A lo largo del proceso de investigación, las limitaciones que se presentaron estuvieron asociadas a:

1. Falta de información de la cantidad de usuarios de las bibliotecas de los colegios universitarios oficiales, lo que no permitió determinar el tamaño de muestra representativo de la población.
2. No se dispuso de personal encuestador para la aplicación de los cuestionarios, lo que implicó depender de los coordinadores, quienes compartieron su labor con el apoyo a esta investigación.
3. No existencia de un documento rector que norme el funcionamiento y subordinación de cada una de las bibliotecas.

CAPÍTULO I

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

La teoría existente sobre bibliotecas, involucra tanto a las que no forman parte de ninguna institución como a las que sí. Ambas, están destinadas a brindar a los usuarios un servicio de consulta de fuentes de información. Precisamente, a la luz de quienes han elaborado reflexiones sobre el tema, se valorarán los diferentes enfoques de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y su aplicación en las bibliotecas universitarias.

I.1. LA BIBLIOTECA: EVOLUCIÓN Y FUNCIÓN EN LA SOCIEDAD.

A partir de la invención de la escritura, el hombre se ha preocupado por el resguardo, mantenimiento y permanencia, a través del tiempo, de la información escrita. Los lugares destinados para ello son las denominadas bibliotecas.

La palabra biblioteca proviene de dos vocablos. El primero, de origen griego: *biblio.*, que significa libro o documento; está relacionada con Biblos una ciudad fenicia, hoy llamada Jubayl, que queda cerca de Beirut en Líbano. El segundo, también del griego, *teké*, que quiere decir caja; por lo que, literalmente, significa "caja de libros", De ahí que por su etimología, la palabra biblioteca significa "guardia, custodia y almacenamiento de libros".

La mayoría de las bibliotecas entre los siglos V y IX, quedaron destruidas total o parcialmente debido a las guerras que en ese tiempo se desataron.

Con la aparición de los primeros escritores cristianos surgió una nueva concepción de biblioteca, debido a que las primeras comunidades monásticas descubrieron que los libros eran un elemento esencial para su vida espiritual. En esas bibliotecas, se

guardaban tanto los escritos cristianos como los de otras religiones y también los pertenecientes a literatura clásica.

Hasta la invención de la imprenta, en el siglo XV, la cultura universal permaneció en este tipo de bibliotecas que, para aquel momento, eran denominadas *armarium* o *armariolum*, las cuales tenían su ubicación física estaba en monasterios. En esta misma época surgieron los *scriptores*, copistas anónimos que con suma paciencia transcribían los textos y los ilustraban con dibujos de vivos colores. De esta manera, se conservaron y atesoraron los escritos clásicos que surgieron con mayor esplendor y brillo durante el Renacimiento.

El Renacimiento, tiempo de esplendor intelectual, se desarrolló en la edad media, marcado por la invención de la imprenta, que vio nacer, gracias a los ideales humanistas, una biblioteca que dejó de ser el objeto sagrado de los monasterios, para convertirse en valor público para eruditos y estudiosos.

Este momento histórico, favoreció el establecimiento de las grandes bibliotecas reales en Francia, Italia y Alemania. Los reyes mostraron gran interés por elevar el nivel cultural del pueblo mediante la fundación de bibliotecas. Su decoración consistía en murales sobre la ciencia, el arte, la mitología y la religión y tenía como fin crear un ambiente que elevara el espíritu, proporcionara paz y tranquilidad, y propiciara el estudio y la actividad intelectual. Con los materiales impresos de las colecciones reales y privadas y con el desarrollo de las universidades, se erigieron después las bibliotecas nacionales y públicas.

Gradualmente, la biblioteca fue ampliando su alcance más allá de la custodia de los libros que le dio origen y se fue consolidando como una idea clara para los seres humanos, los cuales tienen derecho al libre acceso a la información, razón por la cual se ve la necesidad de definir el término biblioteca que, de acuerdo a las definiciones de la norma UNE 50113-1:1992 (Citado por Alcívar Vélez, (2010)), que trata sobre los conceptos básicos de información y documentación, se define en dos sentidos:

1. “Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie, impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales disponibles para el préstamo o consulta”.
2. “Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en construir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado”. (p.10)

Las bibliotecas en Venezuela, están vinculadas con la historia política del país (Morles, 2003) por lo que las mismas son un claro reflejo de las tres grandes etapas del devenir político nacional:

1. **La etapa de conquista y colonización (1498-1810):** Tres siglos durante los cuales se fue conformando una sociedad multiétnica y multicultural en un largo proceso de contradicciones y guerras.
2. **La etapa de construcción de la república (1811-1958):** Época caudillesca, de rebeliones y guerras civiles incontables, pero de consolidación nacional.
3. **La etapa de la democracia en sus dos fases:** Representativa o formal, entre 1958-1999; y la Participativa, que nace con la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el 20 de diciembre de 1999.

El período colonial, señalado anteriormente, se inició con la llegada del libro a América en el equipaje de los colonizadores españoles. Estos trajeron libros de caballería, de aventuras y también misales (libros de carácter religioso), para darles a los indígenas la fe cristiana y enseñarles el español.

Durante la segunda mitad del siglo XIX, la universidad venezolana vivió un cierto esplendor, pero predominó la decadencia debido a la inestabilidad política, las crisis financieras y al intervencionismo oficial que eliminó su autonomía. Fueron largos años

de luchas caudillistas por el control del poder político de la nación, lo cual afectó la evolución del sistema educativo.

En estos tiempos donde los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, la biblioteca se convierte en un servicio público, que el Estado está obligado a facilitar a los ciudadanos.

En la actualidad, Venezuela se encuentra inmersa en constantes y acelerados procesos de cambio, afectando esto a todos los órdenes económicos, sociales y políticos y, por ende, también afectan el contexto educativo. Todos estos cambios se ven reflejados en el quehacer de las bibliotecas de las instituciones de educación universitaria, las cuales, en gran medida y dándole el uso adecuado, aseguran el acceso de la población universitaria a la información científico técnica actualizada para mejorar la capacitación profesional y cultural.

Teniendo en consideración que el servicio bibliotecario debe proveerlo el Estado, el Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU) establecido por el Decreto N° 6.076 de 2008, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, número 39.032 del 7 de octubre de 2008, expresa que la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico (DGRFIA), adscrita al Despacho del Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico “tendrá por objeto la coordinación de los planes, programas, proyectos y otras acciones dirigidas a garantizar el acceso a la información e intercambio académico, la promoción de publicaciones y el uso de tecnologías de información y comunicación y otros medios en apoyo a la educación superior” .

Las bibliotecas universitarias, cumplen un papel fundamental dentro de las instituciones de educación universitaria. La necesidad formativa de los estudiantes y de la comunidad universitaria, se ve reflejada en querer acercarse a fuentes documentales de modo que con ellas puedan realizar sus estudios e investigaciones.

La American Library Association (ALA) (citado en Navarrete, 2010) considera a “la biblioteca universitaria como una combinación orgánica de personal, colecciones o

instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (p.1).

Asimismo, Morris A. Gelfand, en su manual *University libraries for developing countries* (citado por Martín Gavilán, 2008) afirma que “el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación” (p.3).

Ambas definiciones tocan aspectos importantes relacionados con el apoyo basado en un servicio al proceso de formación y aprendizaje y, con ellos, a los procesos sustantivos que se desarrollan en las instituciones de educación universitaria, denominados en Venezuela formación docente, vinculación social y creación intelectual. De esta manera, las bibliotecas deben lograr posicionarse dentro de las IEU no sólo como una sala de estudio para los estudiantes y docentes, sino como contribución a la construcción del conocimiento que se desarrolla en ellas.

Por la razón anterior, las bibliotecas universitarias deben ser consideradas como un servicio periférico obligatorio. J Navarrete (2010) reporta que estas bibliotecas tienen funciones relacionadas con el desarrollo de colecciones útiles y de calidad, tratamiento, organización y conservación de dicha colección, difusión de la información que ella posee a través de préstamo y consulta, formación de usuarios en el uso de los servicios de la biblioteca, garantizar el acceso a la información de la comunidad universitaria, realización de actividades, mantenimiento de la misma y de los sistemas automatizados, entre otras.

Todas estas funciones, y otras que aunque no estén reflejadas aquí se llevan a cabo, deben corresponder al cumplimiento de los objetivos y metas fundamentales de las bibliotecas universitarias. J. Navarrete (2010) menciona que los objetivos deben estar relacionados con lo siguiente:

1. Reunir una amplia colección donde tanto ciencia como humanidades se encuentren armónicamente repartidas y adaptadas al tipo de titulaciones impartidas.

2. Un serio, profesional y sistematizado tratamiento de dicha colección.
3. Ayuda al estudiante mediante la consulta y el diálogo.
4. Organizar y desarrollar todos los medios que hagan facilitar y estimular al estudiante hacia la investigación, lectura y estudio.

Partiendo de estos objetivos, se logra entender que tanto la definición como las funciones y las metas van entrelazadas, y el todo conforma las bibliotecas para estudiantes, docentes y personal administrativo de las instituciones universitarias.

Una vez esclarecido que las bibliotecas universitarias van más allá del simple espacio físico y que tiene claras funciones representadas en el cumplimiento de sus objetivos, es importante precisar la valoración en cuanto a la calidad del servicio de las bibliotecas de las IEU.

I.2. LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

El concepto de calidad a lo largo de los años ha sufrido modificaciones o variaciones de acuerdo a los avances en los diferentes ámbitos (tecnología, ciencia, entre otros) hasta que en la actualidad es consenso que está asociada al valor obtenido, deseado o percibido por el cliente.

Para entender cuando se habla de calidad bibliotecaria, se pueden analizar los diferentes conceptos de calidad propuestos por los autores que manejan este tema.

Uno de las principales referencias en cuanto al concepto de calidad es la que ofrece las Normas ISO (IFLA/ISO, 2009). Según estas normas, calidad “es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de un cliente”. Las Normas ISO, conocidas por su prestigio, afirman que para que haya calidad debe existir el cliente, cuya percepción sobre el producto es la que permitirá valorar la calidad del mismo.

Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, forman parte de los autores que han dedicado sus estudios a la investigación de calidad y proponen las siguientes definiciones:

Philip B. Crosby (citado en Teg Solutions (s/f), define la calidad como una “conformidad con requerimientos”. De esta definición se entiende que la aprobación del producto o servicio y a las características que lo definen como bueno debe estar asociada a la percepción del cliente, toda vez que esos requerimientos los establece el usuario del producto o del servicio.

La definición de calidad según Deming (citado por R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer (s/f) está basada principalmente en dos premisas: “la calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente” y “la calidad es multidimensional. Es virtualmente imposible definir calidad de un producto o servicio en términos de una simple característica o agente”.

Una de las definiciones más extensas y explicativas de la calidad, fue dada por el filósofo Armand V. Feigenbaum (citado por R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer (s/f) en su libro “Control total de la calidad”, quien menciona lo siguiente:

“La calidad es una determinación del cliente, no una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, conscientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo. La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente.”

Por último, pero no menos importante, se encuentra la definición que ofrece Kauru Ishikawa (1993, p.40) “calidad que cumpla con los requisitos de los consumidores (...) producir artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones nacionales. Esto sencillamente no basta”. Ishikawa hace su énfasis en los requerimientos de los clientes, es decir, que todo producto o servicio debe estar enfocado, en términos prácticos, para cubrir las necesidades de los clientes.

En términos generales, se podría decir que el hallazgo fundamental entre las definiciones analizadas, a pesar que cada uno de los autores enfoca calidad desde perspectivas diferentes, es que todos llegan a la conclusión de que la calidad de servicios o productos se derivan del beneficio esperado o sentido por el cliente.

Ahora bien, las bibliotecas universitarias son servicios, por tanto se impone, para definir calidad de este tipo de servicio, explorar algunos de los autores que han estudiado el vínculo entre el servicio y la calidad.

La palabra Servicio tiene su origen en el término latino *servitium*; definiéndose como acción y efecto de servir (haciendo lo que alguien quiere o dispone). Thompson (2006), en su artículo “*Definición de servicios*”, incorpora varias de las definiciones que autores importantes en investigaciones de calidad han realizado.

Para Stanton, Etzel y Walker (Citado por Thompson, 2006) el concepto de servicios no es otra cosa que “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada, para brindar a los clientes satisfacción del deseo o las necesidades”. En este concepto los autores se centran en entender como servicio todo aquello que se realice para lograr que el cliente satisfaga la necesidad que en ese momento sienta hacia cierto tipo de actividad inmaterial.

El concepto de calidad referido por Lovelock (2009, p.15) indica que son "Actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables".

J.B Quinn y C.E Gagnon (Citado por Larrea, 1991) definen los servicios como “todas aquellas actividades económicas en las que la producción primaria no es ni un producto ni una obra construida” (p.45). En este concepto se puede notar que el autor define claramente su posición acerca de que el servicio no responde a un bien físico.

Para Lamb, Hair y McDaniel (s/f, p. 362) “un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho o un desempeño que no es posible poseer físicamente”.

Pedro Larrea (1991, p. 44), en su escrito sobre “Calidad de Servicio”, ofrece varias clasificaciones según las consideraciones de varios expertos. Larrea, hace un primer análisis de carácter formal y tautológico donde se define servicio como “actividades económicas que las autoridades estadísticas clasifican como tales”. Se entiende esta última definición con un corte más de tipo gubernamental.

Haciendo un análisis de lo planteado por los diferentes autores es preciso mencionar que todos identifican servicio como un bien intangible, es decir, que no se ve materializado con la adquisición de un bien físico, sino que el servicio es percibido como tal cuando brinda un valor real para la persona (el cliente o usuario) que lo recibe, lo que no implica que para la prestación del servicio no se deba disponer de una serie de bienes materiales que permiten la prestación del mismo.

Entonces, comparados los conceptos que presentan los diferentes autores y estando de acuerdo con las definiciones que ellos señalan, entre las cuales no existen diferencias sustanciales, se puede afirmar que las bibliotecas, a todos los niveles, prestan un servicio que permite a sus usuarios la oportunidad de acercarse a las fuentes documentales y al conocimiento que estas contienen, para lo cual dispone de un conjunto de soportes materiales como son las colecciones, las instalaciones y el equipamiento requerido para la prestación del servicio (mobiliario, equipos tecnológicos, etc.) .

Siendo la biblioteca un servicio, es preciso concretar, entonces, una definición que servirá de guía para entender este servicio desde la óptica de las bibliotecas universitarias y que en lo sucesivo será el concepto operacional usado a lo largo de la investigación.

Para efectos de este trabajo de investigación, se entiende como *servicios bibliotecarios universitarios, el conjunto de procesos llevados a cabo en la biblioteca universitaria que, en conjunto, brindan a los usuarios los beneficios asociados a la obtención de información.*

Analizados los conceptos de calidad y de servicios, se impone precisar que la calidad de servicio en las bibliotecas de las instituciones de educación universitaria está dada por el cumplimiento eficaz y eficiente de cada una de sus funciones. La calidad, como cualidad debe cubrir las necesidades del beneficiario, procurando que sus valoraciones positivas del servicio ofrecido por la biblioteca prevalezcan sobre las negativas.

Según el artículo de Berrio Gracia (2007), afirma “que hay calidad cuando se cumplen las expectativas clientes/usuarios sin despilfarro económico y con óptimo rendimiento” (p.55). Al respecto, Berrio propone que la calidad debe gestionarse a través de:

- “• Orientación al cliente interno y externo
- Liderazgo
- Planificación por objetivos
- La gestión por procesos
- Control por indicadores
- Medición y evaluación de resultados
- Fomento de una cultura de mejora continúa
- Persona (aislada o en grupo) es la clave de la organización
- Imagen modelo”. (p.77)

Sin embargo, como de lo que se trata en esta investigación es de la medición de la calidad mediante la satisfacción de los usuarios, resulta de mayor utilidad apoyarse en el enfoque de Parasuraman, Zeithmal y Berry en relación a las dimensiones que conforman la calidad, ya que ellas identifican las fuentes de percepción de calidad en los usuarios y permiten su medición y gestión.

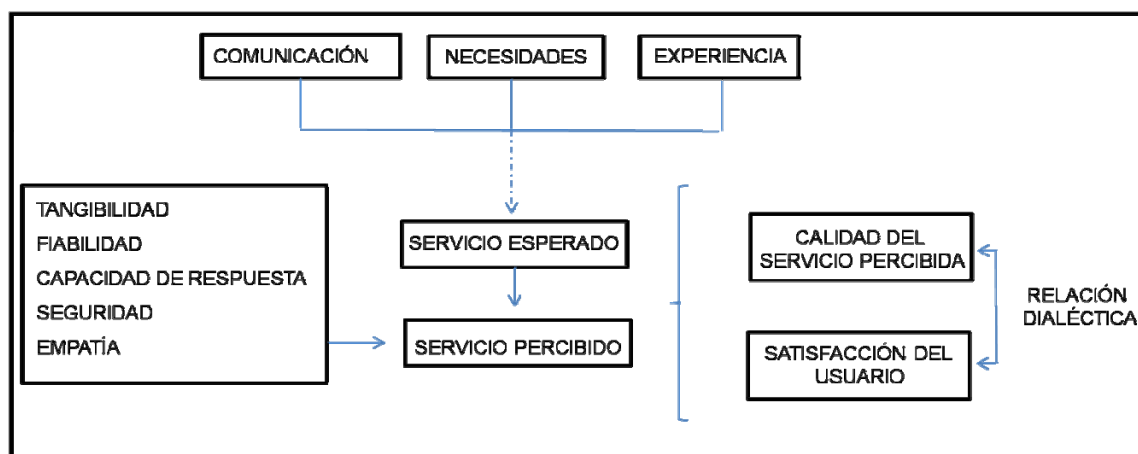
En 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Setó Pamies, 2004) reportaron un estudio de tipo exploratorio, en el cual determinan las posibles dimensiones que deben ser consideradas en cualquier tipo investigación sobre calidad. Estas dimensiones, de igual forma, pueden ser aplicadas a cualquier tipo de servicio.

Estos mismos autores redujeron y agruparon las principales dimensiones desarrolladas para obtener cinco, que son utilizadas universalmente para el estudio de la calidad de los servicios y que, aplicadas al servicio de las bibliotecas universitarias, serían:

- 1.- Tangibilidad:** Relacionado con las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que emplean las bibliotecas universitarias de modo tal que estas se puedan percibir por los usuarios de forma palpable.
- 2.- Fiabilidad:** Indica la habilidad que la biblioteca universitaria posea para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.
- 3.- Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad de los empleados de la biblioteca universitaria para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido.
- 4.- Seguridad:** Demostrada por los conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al usuario.
- 5.- Empatía:** Viene dada por la atención individualizada que el bibliotecario (proveedor del servicio) ofrece a los usuarios.

En la figura N°1 se refleja de manera gráfica, cómo las dimensiones citadas anteriormente, responden al tipo de análisis que se realizará en cuanto a la calidad del servicio de las bibliotecas de las IEU. Cada una de ellas debe ofrecer respuestas en cuanto al servicio que el usuario desea recibir y el que, finalmente, recibe.

Figura 1. Dimensiones de la calidad del servicio.



Fuente: Modificado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Setó Pamies, 2004)

La comunicación, las necesidades y la experiencia juegan un papel preponderante en el servicio esperado y que luego será percibido por los usuarios en dependencia de las dimensiones presentes en la prestación del servicio, y es a partir de estos elementos que se pueden generar brechas en la calidad del servicio.

Lo que se expresa en la figura como una relación dialéctica entre la calidad del servicio percibido y la satisfacción del usuario está dado por el entendido de que la calidad y la satisfacción de los usuarios van relacionadas una con la otra, aunque puede percibirse satisfacción aun cuando la calidad no sea óptima (técnicamente hablando, por ejemplo en términos de la actualidad de la colección) y viceversa.

Para poder confirmar la calidad del servicio y la satisfacción derivada de éste, es necesario medir ambas percepciones, por ello la medición de la calidad de los servicios que presta la biblioteca universitaria debe tener presente, además de las dimensiones, un grupo de indicadores a tomar en cuenta para medir si ciertamente, el servicio de las bibliotecas universitarias corresponde a un servicio de calidad.

Según Gabaldón (2008, p 119) “los indicadores son una dimensión definida y mensurable de la calidad, o de la idoneidad de un aspecto del servicio”. El mismo autor, se refiere al término indicador según su aplicación en diferentes áreas de estudio; sin

embargo, en el aspecto al que va referida esta investigación, los indicadores deben ser las herramientas que permitirán realizar el estudio y análisis de la calidad de los servicios en las bibliotecas de las IEU de manera precisa.

Los indicadores a utilizar en esta investigación, básicamente responden a los generados por instituciones de calidad reconocidas a nivel mundial. En primer lugar los indicadores presentados por las “Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas”, y en segundo lugar la “Norma ISO 9004-2009”

Según la Directrices IFLA/Unesco (2001, p 65), “la existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio”. A pesar que este documento se orienta hacia el servicio de bibliotecas públicas, ofrece indicadores, que son pertinentes para el análisis de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias.

En la Tabla No. 1 se presenta una lista, que ha elaborado la autora, de aquellos criterios que permitirían elaborar esos indicadores para medir la calidad del servicio en las bibliotecas, que se ha ajustado del documento antes referenciado que, para efectos del desarrollo y estudio de las bibliotecas universitarias, son considerados necesarios:

Tabla 1. Criterios a considerar en la medición de la calidad del servicio.

Criterios	Elementos
1. Relativos al uso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Préstamos. ✓ Visitas a la biblioteca.
2. Relativos a los recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura ✓ Presupuesto ✓ Total de fondos. ✓ Terminales/computadoras. ✓ conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos.

3. Relativos a los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad de personal administrativo. ✓ Cantidad de bibliotecólogos.
4. Relativos a la gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción de los usuarios
5. Relativos a la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterización de usuarios ✓ Procesos ✓ Tipos de servicios ✓ Diferenciación de servicio por tipo de usuarios ✓ Horarios ✓ Subordinación

Fuente: Elaboración propia a partir de Directrices IFLA/UNESCO 2001 (p.65-66)

Es importante destacar, que la propuesta de IFLA/UNESCO se modificó en tres aspectos:

- a) Utilizar lo que IFLA denomina “indicadores”, con un enfoque más general de “criterios”, toda vez que para este estudio aún no existen condiciones para medir resultados sino se trata de una aproximación a un fenómeno no estudiado, del cual existe escasa información estadística y por tanto se trata de la exploración y explicación cualitativa del fenómeno estudiado.
- b) Incluir la “prestación del servicio” propiamente, como criterio de calidad, partiendo de la teoría clásica de servicios que incluye elementos, personas y procesos.
- c) Brindar un tratamiento diferente a “calidad del servicio” como criterio y a su medida, la “satisfacción”, ya que en opinión de esta autora deben ser diferenciados dado que la calidad es la expresión integrada del conjunto de tipos de criterios antes referidos (uso, recursos y recursos humanos) y la satisfacción resulta otra medida que no es exactamente equivalente a la calidad, sino su efecto, razón por la cual en esta investigación se ha considerado variable dependiente de la calidad.

Este conjunto de criterios que se incluyen en la Tabla No. 1 son consistentes con las dimensiones de los servicios propuestas por Parasuraman, Zeithmal y Berry, y antes explicadas, para el estudio de la calidad de los servicios.

En el mismo orden de ideas, Directrices IFLA/Unesco (2001) señala, que “para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios potenciales” (p.25) y para ello propone elementos imprescindibles para la prestación eficaz de los servicios de biblioteca:

- “Identificar a los posibles usuarios
- Analizar las necesidades de los usuarios
- Crear servicios para grupos y personas
- Elaborar políticas de atención al cliente
- Promover la educación de los usuarios
- Cooperar y compartir los recursos
- Crear redes electrónicas
- Garantizar el acceso a los servicios
- Proporcionar edificios” (p.26)

Cada uno de los elementos anteriormente relacionados, pueden ser utilizados como guía en la investigación para formular las vías de mejoramiento de la calidad que, conjuntamente con los criterios descritos anteriormente, mejor se adecuen al estudio de la calidad del servicio en las bibliotecas universitarias.

Es importante reiterar que, a pesar que estos elementos han sido formulados para bibliotecas públicas, son similares a la realidad de las bibliotecas universitarias; cuya diferencia básica es el tipo de usuario a que se dirige.

Las Normas ISO 9004-2009 por su parte, facilitan unos indicadores clave de desempeño, que bien pueden ser aplicados a cualquier institución, gubernamental o no, que preste cualquier tipo de servicio. La ISO (2009, p 13) señala que los “indicadores deberían ser cuantificables y deberían permitir a la organización establecer objetivos

medibles, identificar, realizar el seguimiento y predecir tendencias y tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando sea necesario”.

Partiendo de estas aclaraciones de la ISO en cuanto a cómo deben ser los indicadores, se considera pertinente señalar que para realizar un estudio de percepción de la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias los indicadores deben ajustarse al tipo de funciones y procesos que son propios de las bibliotecas universitarias.

La medición de estos indicadores debe permitir proponer acciones correctivas para lograr la eficiencia, efectividad y eficacia del servicio, lo que se ve reflejado en la calidad. Según ISO (2009, p.13) se deben tomar en consideración los siguientes criterios:

- a. Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas,
- b. La importancia de los productos individuales para la organización, tanto en el momento actual como en el futuro,
- c. La eficacia y eficiencia de los procesos,
- d. El uso eficaz y eficiente de los recursos,
- e. La rentabilidad y el rendimiento financiero, y
- f. Los requisitos legales y reglamentarios, cuando sean aplicables.

Teniendo en cuenta que éstos abarcan, de manera agrupada por esferas de influencia, los indicadores y elementos propuestos por IFLA/UNESCO antes descritos, se ha considerado útil emplearlas para abordar las vías de mejoramiento para las diferentes áreas a tomar en consideración en cuanto al proceso de análisis de la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias, que se abordarán en el capítulo 3.

I.3. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

Los elementos arrojados por el estudio de las dimensiones y los indicadores se utilizará para analizar el usuario, lo cual indicará si hay o no satisfacción en los mismos.

Según Gabaldón (2008, p 42), la satisfacción del cliente “es la condición que experimentan los clientes, cuando sienten que un producto o servicio satisface sus expectativas”. Todo cliente o usuario, en el caso de las bibliotecas universitarias, percibe satisfacciones al obtener un beneficio por recibir algo que desean. En términos de servicios la satisfacción llega cuando la necesidad está cubierta y lo recibido es proporcional o superior a lo esperado.

Este término usado por Gabaldón (2008, p. 42) será el que se tomará para efectos de esta investigación, sin embargo el término cliente será sustituido por el de *usuario*. Por lo tanto el concepto que se usará será el siguiente: Condición o emoción experimentada por los usuarios, cuando sienten que el servicio bibliotecario satisface sus expectativas.

El propio Gabaldón plantea que la satisfacción del usuario, puede ser analizada desde tres enfoques diferentes:

- 1.- El enfoque de calidad **psicológico**, que tiene que ver con la calidad psicológica es aquella que está referida al valor que este le da al servicio recibido, sobre la base de la impresión que le genera.
- 2.- El enfoque de calidad basado en **el proceso**, tiene que ver con la producción del servicio, es decir, con la percepción de cada uno de los pasos que se realizan para la obtención del producto o paquete de valor final y los esfuerzos asociados al tránsito por ellos.
- 3.- El enfoque de calidad basado en **el producto y el servicio**, tiene que ver con el paquete final, es decir, la percepción, por el usuario, del servicio recibido en su totalidad.

Partiendo de estos enfoques, Lovelock (2009) explica las respuestas de los clientes en dependencia de tres componentes del estado que presente el usuario o cliente:

- a. Cognitivos: creencias, experiencias, clasificación y significado simbólico.
- b. Emocionales: Sentimientos, estados de ánimo y actitudes.
- c. Psicológicos: Dolor, comodidad, movimiento y adaptación física.

Como quiera que el estudio que se realizó es exploratorio, no abundará en el comportamiento de los usuarios, sino solo en su percepción a los estímulos provocados por los servicios prestados, de ahí que se utilizará para el desarrollo de esta investigación el “enfoque de calidad basado en el producto y el servicio”, sobre la base del componente cognitivo de Lovelock.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

Una vez obtenida la información que da el basamento teórico conceptual para iniciar esta investigación, se continuó con el diagnóstico de la situación actual de las bibliotecas de los Colegios Universitarios. De ahí que el objetivo general del capítulo es: *Realizar un diagnóstico de la calidad del servicio percibido en las bibliotecas de los colegios universitarios y medir la satisfacción de sus usuarios.*

II.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES.

El Ministerio de Educación Superior de Venezuela, hoy Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, se crea en el año 2002; sin embargo, ya se ejercían sus funciones en un Despacho del Viceministro perteneciente al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte al igual que en la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU). Esta última, contribuyó al resguardo de todos los documentos referentes a educación superior de Venezuela creando el centro de documentación e información del sector universitario (CENIDES).

El 14 de Mayo de 2008, y por Decreto N° 6.076 publicado en Gaceta Oficial Número 39.032 del 7 de octubre del mismo año, se dicta el Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, mediante el cual se crea la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico (DGRFIA) para dar respuestas a las necesidades presentes en las IEU, específicamente a las bibliotecas de las mismas, en cuanto a recursos para la formación. En el mencionado decreto, se incluyen tres artículos que describen, en primer lugar, la misión de la dirección, y en segundo lugar, las funciones que le corresponde a la misma llevar a cabo, como Dirección que rige y supervisa el funcionamiento de las bibliotecas. (Ver anexo N°1).

Con la creación de la DGRFIA, el CENIDES pasa a formar parte de ella en funciones (no estructuralmente, dado que sigue siendo parte de OPSU) así como también se crea la Biblioteca del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (Biblioteca Ignacio Martín-Baró). A partir de su creación, se justificó la necesidad de contar con bibliotecas que prestaran servicios de calidad y en las cuales los usuarios cubrieran sus necesidades de acceso al conocimiento en las instituciones de educación universitaria (IEU). A pesar de que estas bibliotecas ya eran parte de los servicios que ofrecían las IEU, a través de la DGRFIA se busca potencializar sus funciones.

Las IEU en Venezuela pueden ser oficiales y privadas, dividiéndose cada una en los siguientes tipos: Universidades (experimentales, autónomas y politécnicas), Institutos Universitarios de Tecnología y por último los Colegios Universitarios que son todos de carácter oficial.

Los Colegios Universitarios, son instituciones de educación universitaria que se crearon bajo principios establecidos en las diferentes leyes de diversificación, democratización y regionalización que contemplan a la Educación Universitaria y, que en el caso de esta investigación, son los que se tomaron en cuenta para estudiar las bibliotecas que forman parte de ellos.

Tal como lo explica el Dr. Henry Tovar (2004, pág. 38), los colegios universitarios “conforme a sus finalidades iniciales, abarcan las ciencias sociales, ciencias de la educación y ciencias de la salud”. Es importante mencionar, que siendo los Colegios Universitarios Instituciones de Educación Universitaria, dependen del ente rector (MPPEU) y deben ajustarse al basamento legal existente en estricto orden de jerarquía: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Educación (1980), Ley de Universidades (1970) y Reglamento de los Institutos y Colegios Universitarios (1995). Este tipo de instituciones posee además reglamentos internos que regulan el desarrollo de las actividades propias de cada uno de ellos.

En la actualidad los Colegios Universitarios están en proceso de transformación a Universidades Politécnicas según indicaciones del Ejecutivo Nacional. Esta

transformación será progresiva, y a pesar de que los servicios que ellos prestan deben mantenerse, su estructura organizativa y funciones básicas sufrirán modificaciones.

Los Colegios Universitarios oficiales preparan fundamentalmente a estudiantes para cursar estudios de tercer nivel, con una formación orientada a proveer personal calificado al sector terciario de la economía. En la actualidad, forman parte de este grupo siete instituciones: Colegio Universitario de Caracas (CUC), Colegio Universitario de los Teques Cecilio Acosta (CULTCA), Colegio Universitario Francisco de Miranda (CUFM), Colegio Universitario Profesor José Lorenzo Pérez Rodríguez (CUJLPR), Colegio Universitario de Rehabilitación May Hamilton, Colegio Universitario de Enfermería del Distrito Federal y Colegio Universitario “Hotel Escuela de los Andes Venezolanos”.

Sin embargo, para efectos de esta investigación, únicamente se trabajará con los primeros cuatro mencionados debido a que se encuentran ubicados en el Distrito Capital y son los que desarrollan Programas Nacionales de Formación, rigiendo éstos últimos las líneas políticas educativas primordiales en materia universitaria en Venezuela enmarcadas en la municipalización de la educación universitaria.

Es preciso mencionar que las bibliotecas objeto de estudio, no cuentan con un documento rector que exprese su función primordial, sus objetivos, misión, visión y valores.

II.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación realizada es predominantemente cualitativa que, tal y como lo define Sampieri (2010, pág. 364), “se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”. Su alcance es de tipo exploratorio-explicativo debido a que el tema de investigación ha sido poco estudiado en el grupo específico de colegios universitarios, a la vez que es explicativo porque su fin es establecer causas del fenómeno que se esté estudiando.

Las dos variables de estudio para esta investigación son la *calidad del servicio* de las bibliotecas y la *satisfacción de los usuarios* de las mismas. Entre ambas variables existe una relación dialéctica (explicada en el capítulo I de esta memoria escrita). Por lo cual, se pretende valorar cómo lograr que la calidad del servicio de las bibliotecas, incida favorablemente en la satisfacción de los usuarios.

La población estudiada son las bibliotecas de los siguientes colegios universitarios: Colegio Universitario de Caracas, Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta”, Colegio Universitario Francisco de Miranda y Colegio Universitario “Profesor José Lorenzo Pérez”, debido a que sólo éstas, son las instituciones que dictan Programas Nacionales de Formación (PNF) (Ver tabla N°2).

Tabla 2. Población objeto de estudio.

Colegios Universitarios	Cantidad de bibliotecas	Nombre de la Biblioteca
Colegio Universitario de Caracas	2	1. Unidad de Biblioteca Sede Los Cedros (Estado Distrito Capital). 2. Unidad de Biblioteca Sede Sucre (Estado Miranda).
Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta”	4	1. Biblioteca María Cristina Torres. 2. Biblioteca Central Angel Gómez Castro. 3. Biblioteca Jaime Pastor Blanco. 4. Biblioteca Mario Milanca.
Colegio Universitario Francisco de Miranda	1	1. Biblioteca Rafael Fernández Heres
Colegio Universitario “Profesor José Lorenzo Pérez”	1	1. Biblioteca Dr. Gustavo Sánchez Romero.

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar la investigación de terreno, se adoptó un muestreo intencional (Tamayo y Tamayo, 1998) para encuestar a los usuarios de estas bibliotecas. Se confrontó la dificultad de que no existen estadísticas sobre los usuarios de las mismas, por lo cual la población es “técnicamente” desconocida.

Para solventar el mencionado aspecto se asumió como población, la matrícula total de los colegios universitarios. Los dos software consultados para el cálculo del tamaño de la muestra fueron CGE-Consultoría Especializada y Calcule su muestra gratis; ambos coinciden en que, entre 199 y 262 es una muestra representativa para poblaciones conocidas, con un error máximo del 3% y 6% respectivamente y un grado de confianza de 95% para ambas.

No obstante, esta autora aplicó el programa “Calculadora de tamaño de muestras- Variables Categóricas” (CGE, Consultoría Especializada) y el resultado obtenido fue de 200 usuarios para un error muestral del 3% y un grado de confianza de 95%. Esta muestra se distribuyó proporcionalmente entre los colegios, atendiendo a la matrícula de cada uno, tal y como se muestra en la Tabla N° 3:

Tabla 3. Distribución de la muestra de usuarios a encuestar.

Colegios Universitarios	Matrícula total	% de la matrícula total	Cantidad de encuestados por Colegio Universitario
CULTCA	5100	38%	76
CUC	3450	26%	52
CUFM	1782	13%	26
CUJLPR	3000	23%	46
	13.332	100%	200

Fuente: Elaboración propia.

Este tamaño de muestra fue aplicado en cada colegio universitario en diferentes horarios de atención de las bibliotecas, para encuestar a usuarios (estudiantes, docentes y/o personal administrativo) (Ver anexo N°2). Este cuestionario, se distribuyó al azar entre los usuarios de las diferentes bibliotecas.

Cada una de las bibliotecas cuenta con un coordinador, quien es el encargado de gerenciar la biblioteca que le corresponde. Por lo tanto, atendiendo al número de estos, se aplicó un cuestionario (Ver anexo N°3) a los cinco coordinadores de las bibliotecas universitarias, que equivale al 100% de los mismos. La razón por la cual no corresponde el número de coordinadores con la cantidad de bibliotecas es porque el coordinador del Colegio Universitario de Los Teques Cecilio Acosta, es el mismo para las cuatro bibliotecas.

El total de encuestados se desglosan tal como aparece en la Tabla N° 4:

Tabla 4. Tamaño de la muestra.

Categoría	Cantidades	PNF/Carrera que cursa
Coordinadores de bibliotecas	5	
Usuarios (Estudiantes)	179	CULTCA: Educ. Preescolar. Fisioterapia. Terapia Ocupacional. Entrenamiento Deportivo. Enfermería. PNF Administración. CUC: PNF Administración. PNF Hotelería y Turismo. Educ. Preescolar. CUFM: PNF Informática. PNF Administración. Ing. en sistemas. CUJLP: PNF Administración. PNF Turismo. Educ. Especial.
Usuarios (Personal docente y administrativo)	21	

Fuente: Elaboración propia.

También se empleó como método de investigación el análisis de documentos, que se realizó sobre dos informes clave: el “Censo de Unidades de Información 2012” (Ver anexo N°4) y el “Instrumento de recolección de información de las unidades de información 2011” (Ver anexo N°5).

Estos documentos, fueron elaborados por la DGRFIA con la información brindada por los coordinadores de las diferentes unidades de información (bibliotecas, centros de documentación e información, salas de lectura, entre otros) para obtener información que permitiera el desarrollo de sus lineamientos y políticas. Estos documentos brindan información valiosa para el diagnóstico de las variables de estudio.

La observación participante fue otro de los instrumentos empleado para la realización de este trabajo de investigación, la cual se sustenta por el trabajo–desplegado por la investigadora durante tres años en el campo de la actividad bibliotecaria a nivel de instituciones de educación universitaria (Ver anexo N°6).

II.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA.

Para el análisis de toda la información recopilada mediante los instrumentos antes mencionados, se agruparon los criterios de análisis en los cinco grandes grupos presentados en la Tabla No. 1 y se cruzó la información de los cinco instrumentos aplicados, para comprobar que esos instrumentos satisfacían las necesidades de información de la investigación y que permitían cruzarla para comprobar su confiabilidad, tal como aparece en la tabla N°5:

Tabla 5. Relación criterios - instrumentos.

Criterios	Elementos	Análisis de documentos I	Análisis de documentos II	Encuesta a los usuarios	Encuesta a los coordinadores	Observación a las bibliotecas de los CU
1. Relativos al uso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Préstamos. ✓ Visitas a la biblioteca. 	1		1 - 2 - 3 - 13		
2. Relativos a los recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura ✓ Presupuesto ✓ Total de fondos. ✓ Terminales/computadoras. ✓ conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos. 	5 - 6	2	5 - 8 - 12 - 13	3 - 4 - 5 - 9 - 10	1 - 3
3. Relativos a los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad de personal administrativo. ✓ Cantidad de bibliotecólogos. 			9 - 10 - 13	1 - 6 - 8	2
4. Relativos a la gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción de los usuarios 	7	1			
5. Relativos a la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterización de usuarios ✓ Procesos ✓ Tipos de servicios ✓ Diferenciación de servicio por tipo de usuarios ✓ Horarios ✓ Subordinación 	3 - 4 - 2		4 - 6 - 7	2 - 7	4

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en consideración la tabla anteriormente presentada, la presentación del análisis se realizará abordando los cinco criterios utilizados. Asimismo, se debe declarar que a pesar que el cuestionario de usuarios ofrecía, en algunos casos, la posibilidad de describir aspectos detallados de las respuestas cerradas, en más del 90% de los casos no lo completaron y en las pocas descripciones hechas se repetían las respuestas que habían sido brindadas en las preguntas cerradas.

II. 3.1. Relativos al uso.

Este criterio presenta dos elementos (ver tabla 5), y cinco preguntas de dos instrumentos están relacionadas con él. Según lo representado en el gráfico #1, el mayor porcentaje de la población asiste a la biblioteca una vez por semana. Sin embargo, la diferencia con relación a los demás porcentajes no varía en muchos

puntos, por lo que se puede aseverar que la población estudiantil, docente y administrativa maneja tiempos de uso diferentes, que pueden verse afectados por la heterogeneidad de preferencias en cuanto a la razón por la que asisten a la biblioteca, pero en general, esta es baja.

A pesar que la baja asistencia a la biblioteca por parte de los usuarios es una condición existente e identificada en la aplicación en los instrumentos, se puede evidenciar a través de los resultados arrojados en las preguntas que se analizarán en lo sucesivo, que no es una causa de la calidad del servicio, sino más bien resulta un efecto de la percepción que los usuarios tienen de la utilidad de ésta.

Siendo esta la pregunta base del cuestionario de usuarios, las demás ayudarán a entender este resultado parcial y ofrecer mayor detalle en cuanto a los criterios relativos al uso.

Gráfico 1. Frecuencia con la que asisten a la biblioteca.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Se debe señalar primeramente, que para la pregunta 2 los totales que se presentan en la tabla, corresponden al número de respuestas otorgadas por los usuarios y no al número de usuarios, dado que esta pregunta permitía considerar múltiples respuestas. Para el análisis de la misma, se consideró cuál es el servicio más y menos utilizado; tal como se puede observar a excepción de los ítems (a) Consulta en sala y (b) Préstamo de libros, los otros ocho aspectos a evaluar fueron ponderados por los usuarios con el número 1 que corresponde a los servicios “no utilizados”. Sin embargo, resulta importante tomar en consideración el ítem (e) Referencias electrónicas que, a pesar de

no obtener una calificación global de excelencia es el tercer rango mejor puntuado dentro de la calificación de 5 puntos.

Relacionando las dos primeras preguntas, puede inferirse que, en general, hay un alto porcentaje de los usuarios que van a la biblioteca una vez a la semana, la utilizan para consultar libros, bien en sala como para solicitarlos en préstamo. Esto se corrobora con la pregunta 3, cuyo resultado aparece en la Tabla 7; del mismo modo, debe aclararse que tal como sucedió en el caso de la pregunta #2, el número de respuestas otorgadas fue múltiple.

Tabla 6. Servicio más utilizado.

2.- Coloque una ponderación del 1 al 5, solamente aquellos servicios que ha utilizado , siendo el 5 el más utilizado y 1 el no utilizado	Calif 1	Calif 2	Calif 3	Calif 4	Calif 5	NS/NC
a) Consulta en sala	25	23	21	29	71	
b) Préstamo de libros colección general	40	19	24	31	49	
c) Préstamo de libros colección reserva	67	19	17	12	11	
d) Consultas de revistas	89	19	9	4	1	
e) Referencia electrónica	58	9	10	7	36	
f) Servicios referencia	63	24	17	7	11	
g) Obtención libros otras bibliotecas	79	16	6	5	6	
i) Charlas de formación de usuarios	86	11	12	6	3	
j) Audiovisuales	69	16	16	7	7	
k) Salas de estudio grupal	61	21	19	10	22	
Totales	637	177	151	118	217	9

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Tabla 7. Razón por la que acude a la biblioteca.

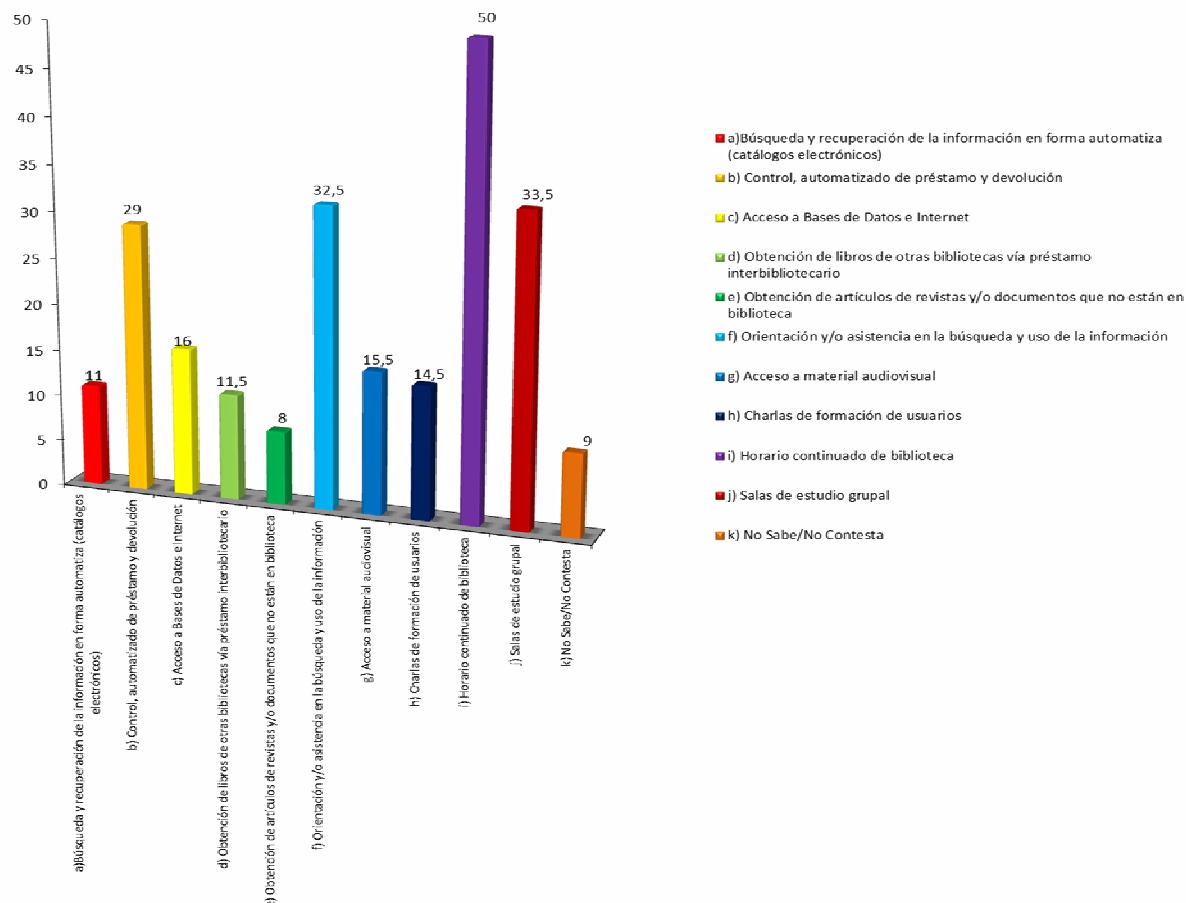
3.- ¿Cuál es la principal razón por la que acude a biblioteca? (puede marcar más de una opción)	
a) Para hacer uso de la sala de lectura	113
b) En busca de alguna publicación para consulta o préstamo	123
c) Conocer nuevas adquisiciones	26
d) Pedir colaboración del bibliotecólogo (a) en algún servicio específico	22
e) Otros	13
f) No Sabe/No Contesta	6
Totales	303
Respuestas	Totales
1 sola respuesta	113
2 respuesta	73
3 respuesta	12
4 respuesta	2
5 respuesta	0
6 respuesta	0
Totales	200

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La pregunta 13 del cuestionario de usuarios, que aparece reflejada en el Gráfico # 1 aborda varios aspectos relacionados con el criterio de prestación de servicios, y al cruzarla con la pregunta 2 confirma la información que ésta arroja. En las respuestas de esa pregunta el “horario” no formaba parte de los servicios a considerar, sin embargo, en esta última sí y resultó obtener el mayor porcentaje en cuanto al aspecto valorado como más positivo, de lo cual se infiere que éste no es un aspecto que limita las visitas a la biblioteca.

Gráfico 2. Aspectos positivos de las bibliotecas.

13. ¿Cuál es el o los aspectos que usted valora como más positivos en su biblioteca?



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los datos obtenidos en estas preguntas del cuestionario a los usuarios, muestran relación con lo que arrojó el análisis de documentos “Censo de unidades de información 2012”, en el cual los coordinadores o representantes de las bibliotecas describen que la “consulta en sala” es uno de los principales servicios que ofrece. Es importante mencionar, que, en general, en las bibliotecas en estudio los servicios básicos son las que imperan (resguardo y consulta de bibliografía) a pesar que las bibliotecas, en la actualidad, brindan muchos otros servicios que la enriquecen y favorecen al usuario.

II. 3.2. Relativos a los recursos.

La insuficiente cantidad de títulos, seguido del ítem correspondiente a la insuficiente bibliografía de la preferencia del usuario, son los más elevados, tal como se puede observar en la tabla N° 8.

Estos resultados podrían explicar la poca afluencia de usuarios a las bibliotecas que refleja la pregunta #2.

Tabla 8. Valoración del fondo bibliográfico.

5.- Indique su valoración sobre el Fondo Bibliográfico.	Totales
a) Insuficiente bibliografía de su preferencia	64
b) Insuficiente cantidad de títulos	66
c) Insuficiente cantidad de copias	39
d) Obsolescencia de la colección	42
e) No Sabe/No Contesta	42
Totales	253
Respuestas	Totales
1 sola respuesta	162
2 respuesta	20
3 respuesta	9
4 respuesta	5
No hubo respuesta	4
Totales	200

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

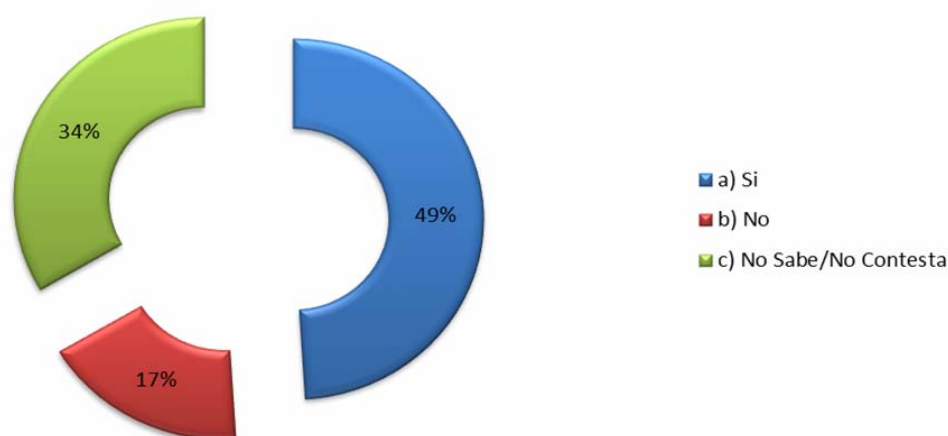
La autora por su parte, conoce que las bibliotecas de los Colegios Universitarios no cuentan con un amplio fondo editorial para cubrir las necesidades de los usuarios. Esto es evidenciado por la cantidad de solicitudes que semestralmente llegan a la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico y, a pesar que, desde esta Dirección, se hacen las gestiones para realizar estas actualizaciones bibliográficas dependiendo de los PNF y carreras que se dictan, las que mayormente se aseguran son las necesidades de material bibliográfico sociopolítico y no con información científica y de carácter curricular.

Sin embargo, al revisar los cuestionarios aplicados a los coordinadores, el 100% de ellos coincide en calificar rangos entre el 60% y 80% a la satisfacción de los usuarios con relación al fondo bibliográfico, lo que supone una gran contradicción.

Por otra parte, nótese que los resultados de la pregunta #8 (ver gráfico #3) resultan positivos en cuanto al material bibliográfico consultado para realizar investigaciones. Una observación adicional a este aspecto recae en que un elevado porcentaje de la muestra no sabe o no contestó; sin embargo, la justificación de esto puede atribuirse a que la mayor cantidad de usuarios son estudiantes que no realizan investigaciones.

Gráfico 3. Valoración del fondo bibliográfico para realizar investigaciones.

8. Si usted realiza investigaciones ¿Estima adecuado el fondo bibliográfico y los servicios de acceso y suministro a la información de la Biblioteca para apoyar esta actividad?



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

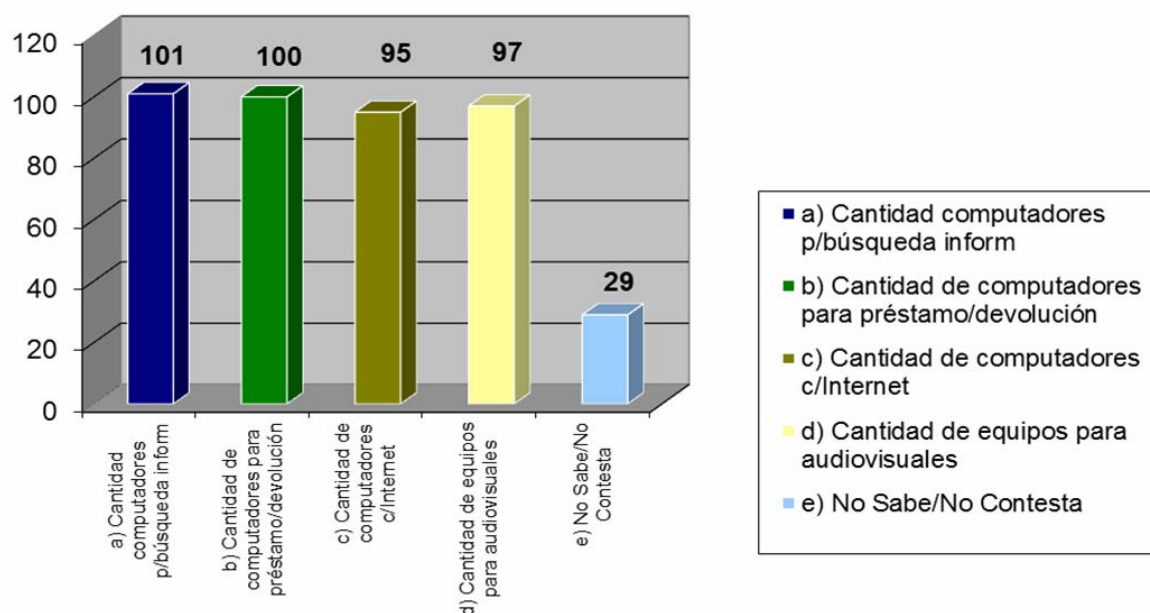
En cuanto al equipamiento para la prestación del servicio, las ponderaciones de mayor repitencia en la pregunta #12 (tabla N°9 y gráfico #4) indican que entre el 50,5% al 47,5% de la población de usuarios que contestaron el cuestionario consideran como pésimo el equipamiento tecnológico.

Tabla 9. Valoración del equipamiento tecnológico.

12. Coloque una ponderación del 1 a 5 para evaluar el equipamiento tecnológico, (5 óptimo y 1 pésimo)	Pond 1	Pond 2	Pond 3	Pond 4	Pond 5	NS/NC
a) Cantidad computadores p/búsqueda inform	101	36	14	1	11	
b) Cantidad de computadores para préstamo/devolución	100	40	10	1	7	
c) Cantidad de computadores c/Internet	95	35	18	1	7	
d) Cantidad de equipos para audiovisuales	97	32	13	3	8	
e) No Sabe/No Contesta						29

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Gráfico 4. Valoración (moda) equipamiento tecnológico.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Al relacionar estos resultados con los de la pregunta #13 (gráfico #2) ítems (a), (b) y (c) se evidencia que los aspectos relacionados con computadoras y conexiones para servicios electrónicos y de conexión a Internet no son lo suficientemente adecuados, según las necesidades de los usuarios y los procesos que exige la biblioteca actual.

El análisis del documento: “Censo de Unidades de Información 2012” (Ver anexo #4) en su apartado N° 5 refleja que sólo en el caso del CULTCA las bibliotecas no tienen dotación tecnológica, lo cual no es así en la realidad. Es importante mencionar que a pesar que la mayor matrícula encuestada fue la del CULTCA, los resultados expresan que, a nivel general, todas las bibliotecas tienen escasez en lo relativo a este recurso.

En el caso del análisis del documento “Instrumento de recolección de información de las unidades de información 2011” (Ver anexo #5), la situación no varía pues cinco de las bibliotecas no registraron información y esto obliga a considerar los resultados arrojados por las encuestas de los usuarios como confiable; las otras tres bibliotecas reportan en su totalidad la falta de equipos que conduzcan a una dotación tecnológica para uso de materiales electrónicos y conexiones básicas.

Los cuestionarios aplicados a los cinco coordinadores de bibliotecas y lo descrito por la autora mediante la técnica de la observación, coinciden perfectamente con los resultados obtenidos en los otros instrumentos. Los coordinadores hacen mención a que se requieren equipos tecnológicos, dispositivos inalámbricos y de accesibilidad especial, lectores de libros digitales, puntos de acceso entre otros. Asimismo, en visitas realizadas a las diferentes bibliotecas se constató que los servicios tecnológicos, ligados a la biblioteca tiene un bajo nivel de funcionabilidad así como alta desactualización.

En relación con la ubicación, los resultados obtenidos arrojan básicamente que todas las bibliotecas se encuentran ubicadas geográficamente en el Área Metropolitana de Caracas (a pesar que sean Estados diferentes). Si se relaciona este dato con el ítem (d) de la pregunta #12, en el que sólo el 11,5% considera como positivo el préstamo inter bibliotecario, se puede concluir que por la cercanía y semejanza entre los PNF y carreras dictadas, este servicio debería ser referencial lo que mejoraría la dotación de recursos sin mayor inversión.

En el caso de la infraestructura, las respuestas estuvieron equilibradas. Cuatro de ellas fueron consideradas por los coordinadores como apropiadas, mientras que las otras cuatro fueron calificadas como infraestructura inapropiada. Sin embargo, en la

observación realizada por la autora se verificó que la totalidad de los espacios de las bibliotecas en estudio deben realizar arreglos para que la infraestructura sea adecuada. En algunos casos las condiciones de iluminación, ventilación y humedad son inadecuadas; en otros casos la instalación se encuentra en espacios como el comedor del colegio universitario, lo que no es el área idónea para que su ubicación. Del mismo modo, no existen las condiciones de accesibilidad para usuarios con discapacidad en ninguna de las ocho bibliotecas en estudio.

En cuanto al mobiliario, la mayor parte de las respuestas tienden a ubicarse en el rango de regular, describiéndolos como poco ergonómicos, obsoletos y no adecuados para personas con discapacidad.

Todas las situaciones descritas pueden estar generadas por un aspecto claramente identificado como negativo por los coordinadores de las bibliotecas: la insuficiencia presupuestaria. Todos coinciden en que no tienen disponibilidad presupuestaria para realizar las mejoras y adecuar los servicios. Asimismo, mencionan desconocer la totalidad de lo que se le otorga a la biblioteca porque esa cifra queda en manos de otras instancias y no son los coordinadores de bibliotecas quienes manejan el presupuesto anual de la institución, por lo cual no saben cuánto se les otorgó ni para cuáles proyectos de mejora fueron destinados.

II. 3.3. Relativos a los recursos humanos.

Uno de los aspectos primordiales en cualquier servicio es el recurso humano, su desempeño y sus relaciones. A pesar de que la mayoría de los usuarios consideraron que los bibliotecólogos responden a sus necesidades, un grupo considerable (sólo 5 personas de diferencia) considera que sólo lo hace parcialmente. (Véase gráfico #6).

Gráfico 5. Valoración de los bibliotecólogos.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Es importante destacar que, aunque para la pregunta #9 sólo se podía marcar una única opción, los usuarios colocaron incluso tres opciones de respuestas para describir su percepción acerca del desempeño de los bibliotecólogos de las bibliotecas, tal como se presenta en la tabla #10:

Tabla 10. Cantidad de respuestas por persona-Pregunta #9.

Respuestas	Totales
1 sola respuesta	79
2 respuesta	13
3 respuesta	89
No Sabe/No Contesta	19
Totales	200

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

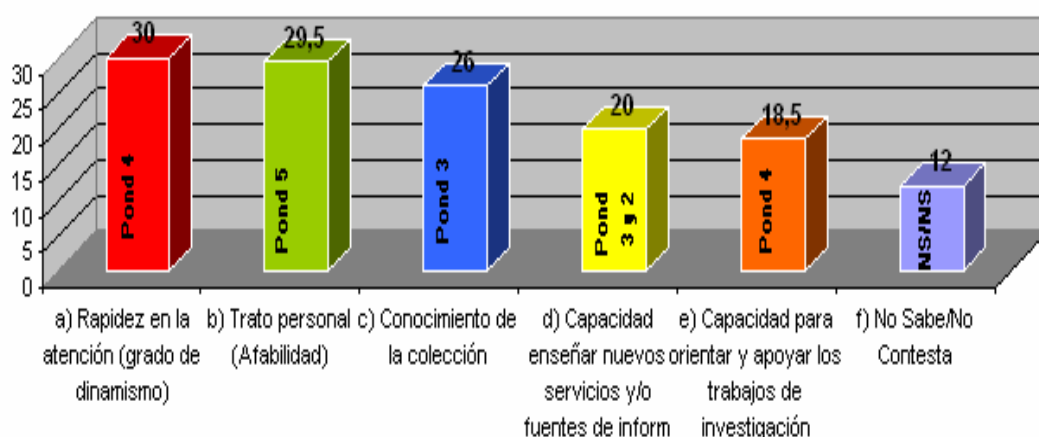
A pesar, de la forma en que los usuarios contestaron a la pregunta #9, la respuesta ofrecida por ellos, que presenta sólo un 0,5% de diferencia, con relación al porcentaje de mayor repitencia para el caso de la valoración del profesional de la biblioteca, justifica la respuesta anterior; el 29,5% de los usuarios consideran que resulta positivo el trato que reciben por parte del personal profesional que está en la bibliotecas. Asimismo, en general resultaron ponderados todos los ítems por encima del valor medio, lo que sugiere el agrado que poseen los usuarios del trabajo que realiza el personal profesional a cargo de la biblioteca (Ver tabla N° 11 y gráfico #7).

Tabla 11. Valoración del personal.

10. Coloque en el recuadro una ponderación de 1 a 5 al personal profesional y/o administrativo de su biblioteca (Se va de 5 óptimo y 1 pésimo)	Pond1	Pond2	Pond3	Pond4	Pond5	NS/NC
a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo)	10	11	39	60	46	
b) Trato personal (Afabilidad)	11	4	45	36	59	
c) Conocimiento de la colección	8	18	52	37	38	
d) Capacidad de enseñar nuevos servicios y/o fuentes de inform	16	40	40	29	14	
e) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación	23	20	36	37	26	
f) No Sabe/No Contesta						24
Totales	68	98	212	199	183	24

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Gráfico 6. Porcentajes obtenidos en la valoración del personal.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

No obstante estos resultados que, cuantitativamente parecen resultar aceptables, en la práctica indican algún problema que no saben identificar los usuarios, pues la moda en cada ítem responde a una cantidad relativamente pequeña de los 200 encuestados, mientras que el resto de las puntuaciones se distribuye entre las otras calificaciones lo que, cualitativamente, indica brechas en la percepción del calidad del servicio entregado, aunque no se declare abiertamente.

Otro elemento que refuerza los resultados de esta pregunta, es el gráfico #2, donde se puede observar que el segundo porcentaje más alto obtenido de aspectos positivos es el relacionado con la orientación y/o asistencia en la búsqueda y uso de la información.

Se verificó también, a través del cuestionario a los coordinadores, que la experiencia que poseen los coordinadores actuales de las bibliotecas en estudio, que, como media, resultó de 12 años.

La información referida a si hay o no bibliotecólogos trabajando en las bibliotecas, obtuvo respuestas afirmativas. Sin embargo, todos sugieren al menos tener de entre dos y tres bibliotecólogos, catalogadores y clasificadores, conservadores y asistentes, para que el trabajo no se retrase y puedan ayudar a tener actualizada tanto la colección como los catálogos. Esto se constató en las visitas realizadas a las bibliotecas (observación realizada por la autora).

De ello se concluye que, aunque existen problemas de percepción de la calidad del servicio, existe un recurso humano calificado que podría asegurar las medidas de mejoramiento que se diseñen.

II. 3.4. Relativos a la gestión.

Este criterio fue tomado en cuenta para reflejar las insatisfacciones declaradas por los coordinadores en los análisis de documentos.

El 80% de las bibliotecas en estudio no reportaron insatisfacciones en el “Censo de Unidades de Información 2012”. Sin embargo, la biblioteca que representa el 20% restante describe que una de las insatisfacciones más claras en cuanto a su biblioteca (Biblioteca Mario Milanca-CULTCA), es que el lugar se encuentra en un segundo piso y a los usuarios con discapacidad motora y visual se les hace muy complicado llegar hasta ella.

En el “Instrumento de recolección de información de las unidades de información 2011”, hubo más respuestas referidas a este aspecto; básicamente todas relacionadas con lo relativo a la poca o nula autonomía que tiene la biblioteca, ligado al tema presupuestario, políticas de adquisición de recursos y poco personal para asesorar y atender a personas con discapacidad, lo cual refuerza hallazgos encontrados en los acápites anteriormente abordados, indicando brechas de calidad en lo referente a las

posibilidades con que cuentan las bibliotecas para tomar decisiones relacionadas con la mejora de algunos de los problemas detectados.

II.3.5. Relativos a la prestación del servicio.

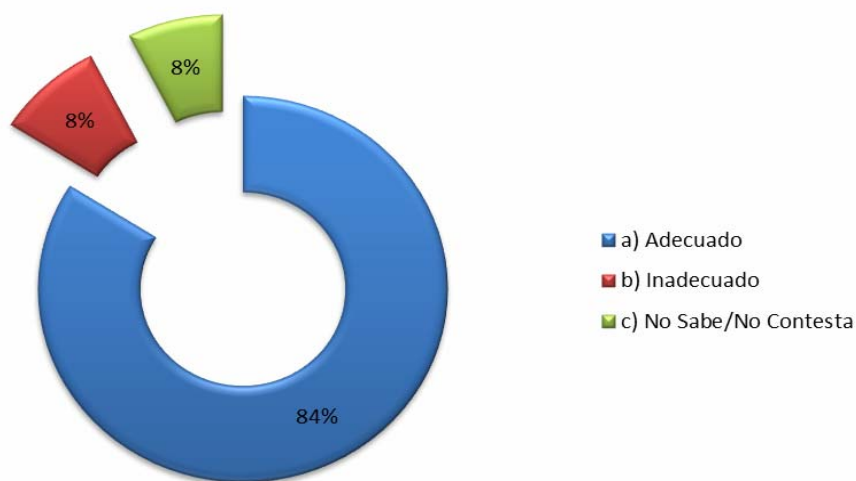
En relación con la prestación del servicio varios son los aspectos a ser valorados; uno de ellos, ya había sido mencionado en el análisis relativo al gráfico #2: El Horario. Dos de las preguntas en las que se evalúa el tema del horario han evidenciado que, para la mayor parte de la población de usuarios, el horario de las bibliotecas es el adecuado.

Sin embargo, resultó interesante analizar en detalle la respuesta dada por los usuarios en la pregunta #4, donde un 8% considera inadecuado el horario. Pudiera inferirse que puede responder esto al grupo de docentes y/o administrativos que hacen vida en esas casas de estudio y que, de tener horarios completos de clases, pudieran no verse beneficiados por este servicio.

Por otra parte, en el análisis del documento “Censo de Unidades de Información 2012”, se observa que solo una de las bibliotecas (CUFM) tiene horario de trabajo los fines de semana; el resto tienen horario de funcionamiento igual que el horario del Colegio Universitario.

Gráfico 7. Valoración del horario.

4. El horario de atención de la biblioteca es:

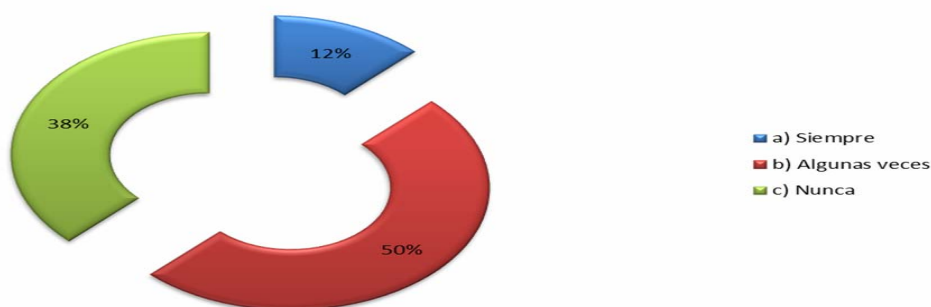


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

En relación con la información requerida para preparar la atención a los usuarios, las encuestas aplicadas a los docentes brindaron los resultados que se observan en el gráfico #8:

Gráfico 8. Conocimiento del Formulario.

6. Si es usted docente, indique si envía al coordinador de la biblioteca un formulario con la bibliografía mínima obligatoria de su asignatura



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Este resultado se confirma si se compara con los resultados de la encuesta a los coordinadores, quienes reportan que sólo les entregan ese material “algunas veces”, dato en el que coinciden el 100% de los coordinadores encuestados.

Esto resulta coherente con el hecho que la pregunta relacionada con la actualización del fondo bibliográfico, haya sido valorado entre un 60 y 80 por ciento, ya que si los docentes no envían trimestral, semestral o anualmente este requerimiento, de acuerdo a la duración de las unidades curriculares o asignaturas, crea la posibilidad de que la bibliografía pueda estar desactualizada y ello de como resultado la poca disposición del usuario a hacer uso de las bibliotecas. Asimismo, para el año 2012, en el “Censo de Unidades de Información”, los coordinadores no respondieron a la pregunta relacionada con la ampliación del servicio documental.

Sin embargo, resulta interesante para el análisis que en la pregunta #7 del cuestionario de usuarios (Véase gráfico #9) se compartan opiniones entre que reciben el formulario de requerimiento algunas veces, respuestas por lo cual resultarían inequívocas las opiniones emitidas en relación con la utilización de ese instrumento y el hecho por otro lado, opiniones de docentes que dicen que no es su responsabilidad, sino que es

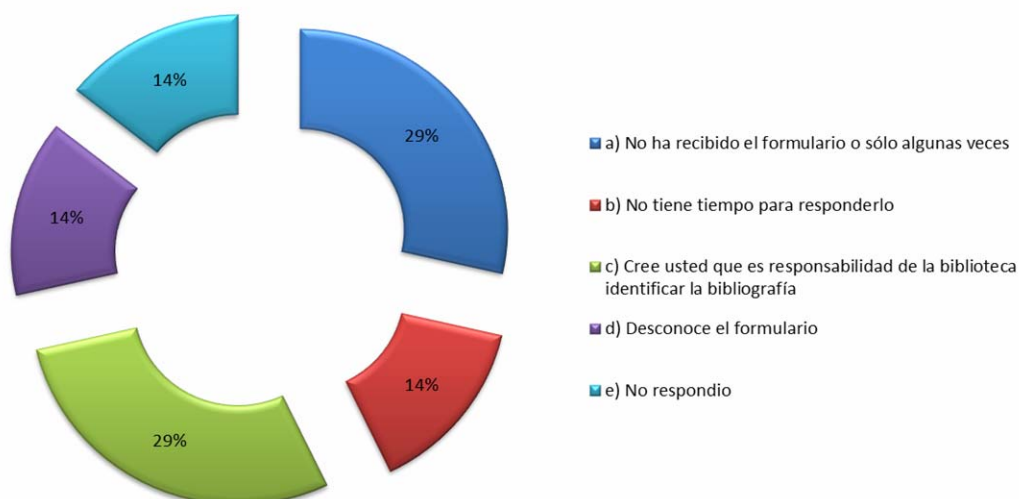
expresamente responsabilidad de quienes coordinan la biblioteca generar las nuevas listas de colecciones a ser adquiridas para la actualización de los materiales bibliográficos que allí se resguardan.

Las respuestas dadas en este ítem resultaron equilibradamente polarizadas, puesto que tanto los mayores como los menores resultados, poseen porcentajes iguales. La población encuestada casi a partes iguales, dividen opiniones en cuanto al uso y entrega de los formularios de solicitud de bibliografía.

Este hecho es especialmente importante para el análisis del proceso de prestación del servicio pues el manejo de la bibliografía básica para cada unidad curricular o asignatura, debe ser sugerida por el docente de la misma, lo cual desencadena, como insumo, el proceso de prestación del servicio en relación con la conformación de la colección para prestarlo. De no conocer o informar las nuevas actualizaciones, queda en manos de los bibliotecólogos esta importante decisión, para la que no siempre pueden estar debidamente preparados, aunque sea válido el apoyo en estos para poder obtener información sobre nuevas colecciones, textos y cualquier otro material bibliográfico que beneficie su estudio.

Gráfico 9. Uso del formulario.

7.- Si respondió "Nunca" o "Algunas veces" en la pregunta anterior, se debe a:



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Por otro lado, uno de los servicios que deben tener las bibliotecas en la actualidad es el de catálogos automatizados. Sin embargo, solo dos de las bibliotecas reportaron el uso de catálogos automatizados.

El uso de estos catálogos automatizados beneficia en gran medida a toda la población que hace uso de la biblioteca y resulta muy útil este servicio debido a que, según lo descrito por los coordinadores, a estas bibliotecas no sólo asisten estudiantes sino docentes, administrativos y comunidad en general. Esto facilita la agilización de los procesos que allí se llevan a cabo y evita retrasos en la prestación del servicio.

Una de las poblaciones que visitan las bibliotecas de las instituciones de educación universitaria y en el caso que compete a esta investigación, las bibliotecas de los Colegios Universitarios, son las personas con discapacidad. Lamentablemente, las instalaciones de las bibliotecas de los Colegios Universitarios, en general, no son accesibles, tal como fue descrito en el caso de la infraestructura de la biblioteca del CULTCA, así como también los servicios que se prestan no cubren con todas las necesidades de esta población de usuarios. Uno de los ejemplos más palpables, es no tener libros en Braille para el caso de usuarios con discapacidad visual.

Todos los elementos anteriormente analizados, sin dudas, se reflejan en una baja afluencia de los usuarios a las bibliotecas de los Colegios Universitarios y por ende su uso como apoyo imprescindible del proceso docente educativo, lo cual responde a las principales dificultades por cada criterio de diagnóstico empleado, lo cual se resume en la Tabla 12.

Tabla 12. Principales Dificultades.

Criterios	Elementos	Principales dificultades
1. Relativos al uso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Préstamos. ✓ Visitas a la biblioteca. 	1. Escaso uso de los servicios, que se limitan, en lo fundamental a los básicos.
2. Relativos a los recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura ✓ Presupuesto ✓ Total de fondos. 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Insuficiente material bibliográfico. 3. Colección desactualizada. 4. Escaso y deficiente equipamiento

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Terminales/computadoras. ✓ conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos. 	<p>tecnológico.</p> <p>5. Infraestructura inapropiada.</p> <p>6. Mobiliario obsoleto y poco ergonómico.</p> <p>7. Insuficiencia presupuestaria.</p>
3. Relativos a los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad de personal administrativo. ✓ Cantidad de bibliotecólogos. 	<p>8. La calificación del personal bibliotecario, no se expresa en la total satisfacción de los usuarios</p>
4. Relativos a la gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción de los usuarios 	<p>9. Poca autonomía para la toma de decisiones, por parte del personal que coordina.</p>
5. Relativos a la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterización de usuarios ✓ Procesos ✓ Tipos de servicios ✓ Diferenciación de servicio por tipo de usuarios ✓ Horarios ✓ Subordinación 	<p>10. Limitada oferta del servicio los fines de semana.</p> <p>11. Procesos no definidos.</p> <p>12. Responsabilidades confusas.</p> <p>13. Baja accesibilidad para personas con discapacidad.</p>

Fuente: elaboración propia

Puede decirse entonces, partiendo del análisis de la información recogida, que el criterio que más está afectando la calidad del servicio, y por tanto la satisfacción del usuario, es el criterio relativo a los recursos.

Este criterio considera elementos básicos que aseguran las funciones medulares de las bibliotecas de los Colegios Universitarios, como son la colección y los demás recursos tecnológicos que aseguran el servicio, de lo cual se puede inferir que no se están cubriendo las necesidades de los usuarios. Por tanto, se están afectando las dimensiones de calidad del servicio (descritas en el capítulo anterior) y, en consecuencia, el servicio percibido.

No obstante las vías de mejora que se identificarán en el capítulo III, deben incluir todos los criterios, de manera que pueda aumentar la satisfacción del usuario y que la valoración del índice de calidad percibida sea alta.

CAPÍTULO III

MEDIDAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

Los elementos evidenciados como principales dificultades en el capítulo anterior, se corresponden con las percepciones relacionadas con el servicio esperado de los usuarios, de ahí que las recomendaciones que en este capítulo se plantean son consistentes con esa realidad.

Lo que se enuncia como recomendaciones de vías de mejora de la calidad del servicio de las bibliotecas de los Colegios Universitarios, parte de la consideración de que deben ser lo suficientemente factibles como para poderlas poner en práctica.

III.1. INSUFICIENCIAS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS.

Modificar algunos aspectos y poner en práctica vías de mejoramiento, debe iniciarse por la verificación de cuáles son las causas que originan el problema principal. Por lo cual es preciso describirlas lo más objetivamente posible para que las recomendaciones a proponer, una vez aplicadas, actúen sobre las causas y sirvan para mejorar las dificultades encontradas.

Las bibliotecas de los Colegios Universitarios, de acuerdo a lo arrojado por los instrumentos utilizados para el diagnóstico, han venido experimentando dificultades para brindar un servicio que sea percibido por los usuarios tal y como lo esperaban.

Los recursos, tantos humanos como tecnológicos, de infraestructura y de uso deben satisfacer las necesidades de los usuarios que visitan las bibliotecas de los Colegios Universitarios a la que pertenecen, así como también promover acciones que contribuyan al buen uso de los servicios que éstas ofrecen, tal como la consulta de

fuentes documentales y la investigación continua.

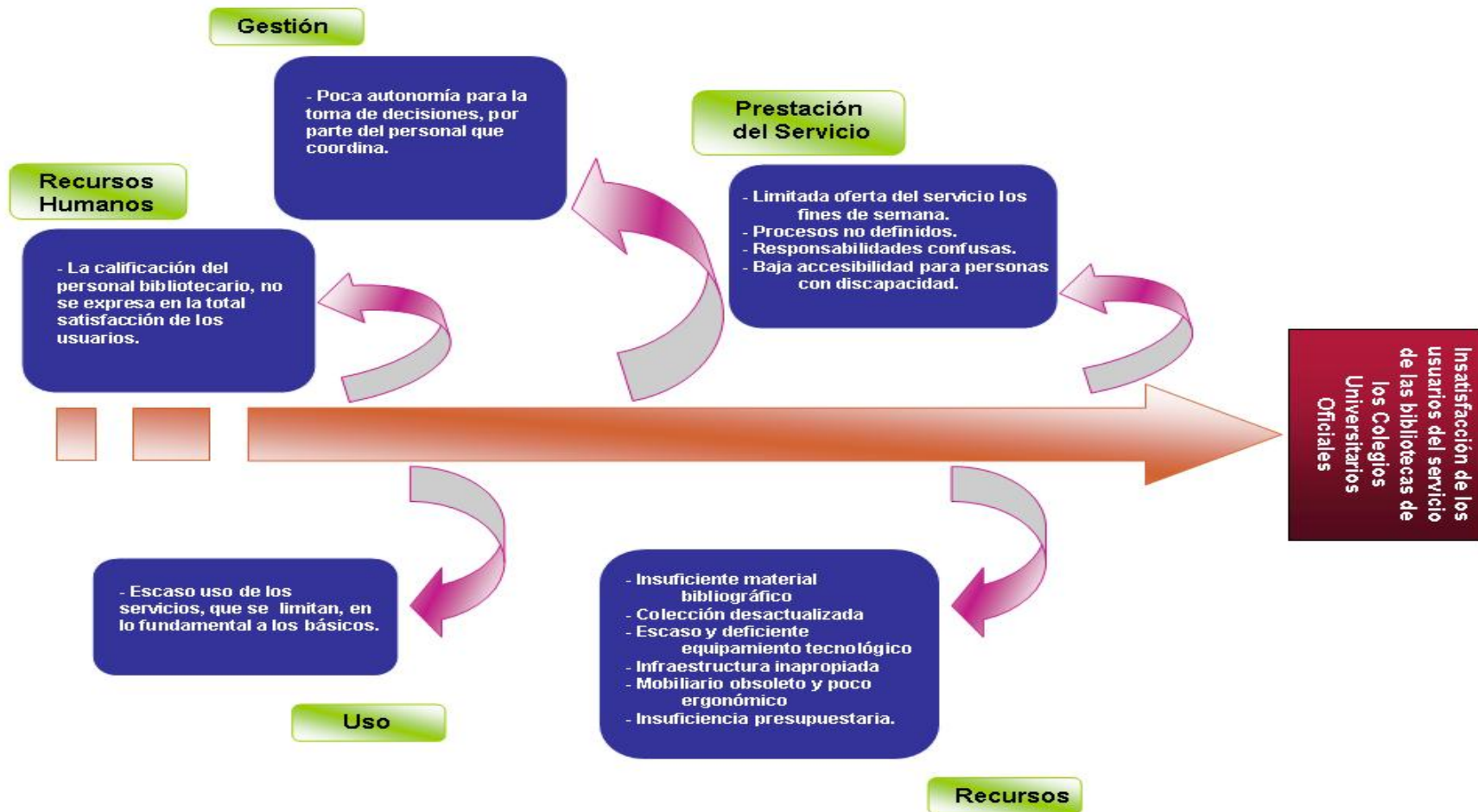
Para poder sistematizar la información sobre el diagnóstico realizado en el capítulo II de este informe, que permita estructurar las causas identificadas y, en consecuencia, encontrar las vías de mejoramiento para brindar un servicio de mayor calidad en las bibliotecas de los Colegios Universitarios y por ende generar la satisfacción de los usuarios, se utilizará la técnica de de “Diagrama Causa-Efecto (espina de pescado)”.

El problema puede ser identificado como “Insatisfacción de los usuarios del servicio de las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales”, lo que expresa la existencia de problemas de calidad en la oferta del mismo.

Por su parte, las causas pueden ser asociadas a los factores analizados en el capítulo II: relativos al uso, relativos a los recursos, relativos a las personas, relativos a la gestión, relativos a la prestación del servicio.

El resumen de todo lo anterior se refleja en la figura 2:

Figura 2. Diagrama Causa-Efecto.



Fuente: Elaboración propia a partir de espina de pescado Kaouru Ishikawa.

Teniendo en cuenta esas causas, como se muestra en la tabla 13, se evaluó cuáles son las instancias que tienen mayor posibilidad de generar y poner en práctica las soluciones que pueden modificar o resolver las causas que provocan el problema principal y que ayudarán a que los que se derivan de él puedan verse solucionados.

Tabla 13. Instancias competentes para resolución de problemas.

Criterios	Causas	MPPEU	C.U.	Biblioteca	Instituciones del Estado	Personal docente
1. Relativos al uso	1. Escaso uso de los servicios, que se limitan, en lo fundamental a las funciones medulares.			X		X
2. Relativos a los recursos	14. Insuficiente material bibliográfico.	X	X	X	X	
	15. Colección desactualizada.	X	X	X	X	
	16. Escaso y deficiente equipamiento tecnológico.	X	X		X	
	17. Infraestructura inapropiada.	X	X		X	
	18. Mobiliario obsoleto y poco ergonómico.	X			X	
	19. Insuficiencia presupuestaria.					
3. Relativos a los recursos humanos	20. La calificación del personal bibliotecario, no se expresa en la total satisfacción de los usuarios		X		X	
4. Relativos a la gestión	21. Poca autonomía para la toma de decisiones, por parte del personal que coordina.		X			

5. Relativos a la prestación del servicio	22. Limitada oferta del servicio los fines de semana.		X			
			X			
	23. Procesos no definidos.		X	X		
	24. Responsabilidades confusas.	X	X	X	X	X
	25. Baja accesibilidad para personas con discapacidad.					

Fuente: Elaboración propia.

Para poder ofrecer soluciones a estos problemas, se señalan, en la tabla anterior, las instancias a las que se debe recurrir. Estas instancias deben orientar, brindar apoyo tanto financiero como de guía de tareas y actividades, canalizar las acciones a llevar a cabo, entre otras, para convertir cada una de esas debilidades (causas) en fortalezas (calidad del servicio en positivo).

Se identificó como instancia primordial en el desarrollo de las líneas para las vías de mejoras al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, teniendo en cuenta que es a partir de este órgano rector que se generan las políticas que deben garantizar la calidad de la educación universitario y de los servicio que ésta debe garantizar a lo interno de cada institución de educación universitaria, así como también es la instancia que regula la cantidad de recursos financieros solicitados por los Colegios Universitarios.

A pesar de haber identificado las instancias de decisión anteriormente descritas, no se debe obviar que son los Colegios Universitarios son los que poseen, en última instancia, la máxima responsabilidad en relación con la calidad del servicio que presta la universidad, incluido el de las bibliotecas, por cuanto sus autoridades son quienes proponen y ejecutan el presupuesto y las política de adquisición, guían y dirigen a sus profesores para que eleven la calidad de la docencia mediante una mayor activación del proceso de aprendizaje, lo cual incluye el trabajo independiente en biblioteca.

III.2. ACCIONES DE MEJORA PARA EL AUMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS

Los elementos imprescindibles para la prestación eficaz del servicio bibliotecario están recogidos en las Directrices IFLA/UNESCO, explicadas en el capítulo I y se encuentran inmersas en cada uno de los criterios tomados en consideración para el análisis realizado que, articuladamente posibilitan la visualización de los pasos a seguir para lograr las mejoras.

La tabla 14, muestra la ubicación de los elementos IFLA/UNESCO en cada uno de los criterios utilizados para realizar el diagnóstico, lo que sustenta metodológicamente su utilización para la formulación de las vías de mejora que se presentarán más adelante en este capítulo.

Tabla 14. Criterios IFLA/UNESCO vs. Causas identificadas.

CRITERIOS	CRITERIO 1 Relativos al Uso	CRITERIO 2 Relativos a los Recursos	CRITERIO 3 Relativos a los Recursos Humanos	CRITERIO 4 Relativos a la Gestión	CRITERIO 5 Relativos a la Prestación del servicio
ELEMENTOS IFLA/UNESCO					
Identificar a los posibles usuarios	X			X	X
Analizar las necesidades de los usuarios		X	X	X	X
Crear servicios para grupos y personas	X	X		X	X
Elaborar políticas de atención al cliente	X			X	X
Promover la educación de los usuarios	X		X	X	X
Cooperar y compartir los recursos		X		X	
Crear redes electrónicas	X	X		X	X
Garantizar el acceso a los servicios	X			X	X
Proporcionar edificios		X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Las oportunidades y posibilidades de mejoras al problema pueden darse de diversas formas y, tal como se describió en la tabla #13, existen diversas instancias para poder remediar la problemática que afecta a las bibliotecas en cuanto a la calidad del servicio y también satisfacer las necesidades de los usuarios de las mismas.

Una vez identificadas las causas y las instancias que pueden ayudar a generar mejoras en la prestación del servicio de las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales, se presenta la tabla 15 con el grupo de mejoras por cada uno de los criterios, tomados en consideración para el análisis de los resultados del diagnóstico.

Las vías de mejoramiento que se presentan y que fueron identificadas en el estudio no son exhaustivas debido a que éstas sólo forman parte de una propuesta, las cuales pueden ser enriquecidas por los mismos Colegios Universitarios, próximos investigadores, usuarios, entre otros.

De ser implementadas estas vías de mejoramiento, puede elevar la calidad del servicio y, en consecuencia, la percepción de los usuarios, sobre todo teniendo en cuenta que hay tantos matices diferentes como comunes, lo cual obligaría a diseñar e implementar un plan más específico para cada Colegio Universitario, que no sólo se limiten a estas tareas, a pesar que deben ser ajustadas en el diseño, incluso precisando nombre del coordinador, del bibliotecólogo, del profesor o del jefe de PNF y/o carrera correspondiente, así como también las fechas exactas de cada actividad y/o tarea.

Las causas que surjan de estudios con otro nivel de profundidad añadirían otros elementos al estudio que, en esta ocasión se limitó únicamente a la percepción, como base para explorar los problemas de calidad.

Tabla 15. Vías de Mejora.

Criterios	Causas	Vías de Mejora
1. Relativos al uso	1. Escaso uso de los servicios, que se limitan, en lo fundamental a las funciones medulares.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar actividades de acercamiento a la lectura. ✓ Actualizar ficheros y catálogos digitales. ✓ Actualizar la colección. ✓ Realizar visitas dirigidas a la biblioteca con los estudiantes de primer año. ✓ Publicar en carteleras los servicios que ofrece la biblioteca. ✓ Brindar apoyo en el uso de otras herramientas que se brindan en la biblioteca. ✓ Brindar charlas reflexivas acerca del uso e importancia de la biblioteca del Colegio Universitario. ✓ Desarrollar por parte de los profesores de cada asignatura o unidad curricular, actividades que promuevan el uso de la biblioteca por parte de los estudiantes y mejorar el rendimiento de éstos.
2. Relativos a los recursos	<p>1. Insuficiente material bibliográfico.</p> <p>2. Colección desactualizada.</p> <p>3. Escaso y deficiente equipamiento tecnológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar planes de adquisición o canje para colocar más títulos a disposición de los usuarios. ✓ Generar estadísticas de uso para establecer cantidad de material bibliográfico demandado, de acuerdo a la cantidad de usuarios. ✓ Actualizar y completar la colección. ✓ Solicitar a expertos de las unidades curriculares o carreras que se recomienden libros actualizados. ✓ Compatibilizar los inventarios de las bibliotecas con las exigencias que establecen los planes de estudio para identificar las brechas. ✓ Inclusión en los Planes Operativos Anuales, el ajuste presupuestario para actualización tecnológica.

Criterios	Causas	Vías de Mejora
2. Relativos a los recursos	4. Infraestructura inapropiada.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar al MPPEU la verificación, a través de la Dirección de Planta Física, de la infraestructura. ✓ Estudiar la posibilidad de convenios con instituciones del Estado para modificación y reestructuración de la infraestructura. ✓ Considerar los arreglos de planta física en el POA del Colegio Universitario, según las partidas aprobadas.
	5. Mobiliario obsoleto y poco ergonómico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar a las instancias correspondientes ante el MPPEU-OPSU, la dotación de mobiliario. ✓ Planificar en el Plan Operativo de cada año, la compra por fases, de mobiliario para ir actualizando los bienes. ✓ Contratar servicios o personal capacitado para darle mantenimiento al mobiliario actual.
	6. Insuficiencia presupuestaria.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar informes de gestión, en los lapsos establecidos por el MPPEU, para que se realicen las consideraciones presupuestarias antes que la Oficina de Planificación imponga las partidas y que el MPPEU regule la solicitud presupuestaria.
3. Relativos a los recursos humanos	1. La calificación del personal bibliotecario, no se expresa en la total satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar cursos de formación para atención al usuario, actualización de conocimientos bibliotecarios, uso de las tecnologías, atención a personas con discapacidad, entre otros que sean vitales para el desempeño ✓ Realizar un estudio de motivación y clima organizacional, que permita identificar otras causas que puedan estar presentes en la calidad del servicio.

Criterios	Causas	Vías de Mejora
4. Relativos a la gestión	1. Poca autonomía para la toma de decisiones, por parte del personal que coordina.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar manuales de procedimientos que establezcan las competencias con cada uno de los responsables y canales regulares. ✓ Establecer planes de trabajo que puedan ser aprobados trimestral o semestralmente, lo que permitirá tener tareas claras y definidas en ese período.
5. Relativos a la prestación del servicio	1. Limitada oferta del servicio los fines de semana. 2. Procesos no definidos. 3. Responsabilidades confusas. 4. Baja accesibilidad para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar actividades periódicas durante los fines de semana, que permitan la apertura de la biblioteca durante esos días. ✓ Tener la figura de becas-trabajo para estudiantes que puedan prestar sus servicios los fines de semana. ✓ Solicitar ante el MPPEU la asignación presupuestaria para la contratación de personal. ✓ Elaborar manuales de procedimientos que establezcan las competencias con cada uno de los responsables y canales regulares. ✓ Adquirir material bibliográfico en braille y audio. ✓ Adquirir equipos tifitecnológicos (por las partidas del Colegio Universitario, a través de convenios o solicitudes al MPPEU u otros entes estatales). ✓ Solicitar ante el MPPEU el estudio de la planta física para hacerla accesible. ✓ Señalización de la biblioteca con caracteres en braille y visuales.

Fuente: Elaboración propia.

Para elaborar estas vías de mejora, también se tomaron en consideración los criterios que según ISO (2009) y enunciados en el capítulo I de este documento, deben tenerse en cuenta para lograr que el servicio mejore eficaz y eficientemente. La tabla 16 permite visualizar dos entradas de datos; una ajustada a la correspondencia de las vías con los criterios ISO y otra con los plazos en los que pueden desarrollarse cada una de las propuestas de mejora.

Tabla 16. Plazos para desarrollar las vías de mejora.

LEYENDA	
Criterios	Criterios ISO
1. Relativos al uso,	A. Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
2. Relativos a los recursos,	B. La importancia de los productos individuales para la organización, tanto en el momento actual como en el futuro.
3. Relativos a los recursos humanos,	C. La eficacia y eficiencia de los procesos.
4. Relativos a la gestión,	D. El uso eficaz y eficiente de los recursos.
5. Relativos a la prestación del servicio,	E. La rentabilidad y el rendimiento financiero, y
	F. Los requisitos legales y reglamentarios, cuando sean aplicables.

Criterios	Criterios ISO	Vías de mejora	Plazos para ser desarrollados		
			Largo	Medio	Corto
1	A-B-F	✓ Generar actividades de acercamiento a la lectura.			X
		✓ Actualizar ficheros y catálogos digitales.		X	
		✓ Actualizar la colección.		X	
		✓ Realizar visitas dirigidas a la biblioteca con los estudiantes de primer año.			X
		✓ Publicar en carteleras los servicios que ofrece la biblioteca.			X
		✓ Brindar apoyo en el uso de otras herramientas que se brindan en la biblioteca.			X
		✓ Brindar charlas reflexivas acerca del uso e importancia de la biblioteca del Colegio Universitario.			X
		✓ Desarrollar por parte de los profesores de cada asignatura o unidad curricular, actividades que promuevan el uso de la biblioteca por parte de los estudiantes y mejorar el rendimiento de éstos.		X	
2	D-E-F	✓ Desarrollar planes de adquisición o canje para colocar más títulos a disposición de los usuarios.		X	
		✓ Generar estadísticas de uso para establecer cantidad de material bibliográfico demandado, de acuerdo a la cantidad de usuarios.		X	

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizar y completar la colección. ✓ Solicitar a expertos de las unidades curriculares o carreras que se recomienden libros actualizados. ✓ Compatibilizar los inventarios de las bibliotecas con las exigencias que establecen los planes de estudio para identificar las brechas. 	<div>X</div> <div>X</div> <div>X</div>
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inclusión en los Planes Operativos Anuales, el ajuste presupuestario para actualización tecnológica. 	<div>X</div>
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar al MPPEU la verificación, a través de la Dirección de Planta Física, de la infraestructura. ✓ Estudiar la posibilidad de convenios con instituciones del Estado para modificación y reestructuración de la infraestructura. ✓ Considerar los arreglos de planta física en el POA del Colegio Universitario, según las partidas aprobadas. 	<div>X</div> <div>X</div> <div>X</div>
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar a las instancias correspondientes ante el MPPEU-OPSU, la dotación de mobiliario. ✓ Planificar en el Plan Operativo de cada año, la compra por fases, de mobiliario para ir actualizando los bienes. ✓ Contratar servicios o personal capacitado para darle mantenimiento al mobiliario actual. 	<div>X</div> <div>X</div> <div>X</div>
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar informes de gestión, en los lapsos establecidos por el MPPEU, para que se realicen las consideraciones presupuestarias antes que la Oficina de Planificación imponga las partidas y que el MPPEU regule la solicitud presupuestaria. 	<div>X</div>
3	A-B-F	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar cursos de formación para atención al usuario, actualización de conocimientos bibliotecarios, uso de las tecnologías, atención a personas con discapacidad, entre otros que sean vitales para el desempeño ✓ Realizar un estudio de motivación y clima organizacional, que permita identificar otras causas que puedan estar presentes en la calidad del servicio. 	<div>X</div> <div>X</div>
4	C-E-F	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar manuales de procedimientos que establezcan las competencias con cada uno de los responsables y canales regulares. ✓ Establecer planes de trabajo que puedan ser aprobados trimestral o semestralmente, lo que permitirá tener tareas claras y definidas en ese período. 	<div>X</div> <div>X</div>
5	C-F	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar actividades periódicas durante los fines de semana, que permitan la apertura de la biblioteca durante esos días. 	<div>X</div>
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener la figura de becas-trabajo para 	<div>X</div>

		estudiantes que puedan prestar sus servicios los fines de semana. ✓ Solicitar ante el MPPEU la asignación presupuestaria para la contratación de personal.	X
		✓Elaborar manuales de procedimientos que establezcan las competencias con cada uno de los responsables y canales regulares.	X
		✓Adquirir material bibliográfico en braille y audio. ✓ Adquirir equipos tifltecnológicos (por las partidas del Colegio Universitario, a través de convenios o solicitudes al MPPEU u otros entes estatales).	X X
		✓Solicitar ante el MPPEU el estudio de la planta física para hacerla accesible. ✓Señalización de la biblioteca con caracteres en braille y visuales.	X X

Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificados los plazos para poder llevar a cabo cada una de las vías de mejora propuestas, se puede evidenciar que la mayor parte de ellas pueden ser resueltas en el corto y mediano plazos, de manera tal que su consideración permitirían, en un breve lapso, un aumento de la calidad del servicio y, por ende, que las percepciones que los usuarios manifiestan del servicio de las bibliotecas universitarias sea valoradas como positivas.

A continuación, la tabla 17, muestra el *Plan de acción para la mejora* de los servicios bibliotecarios de los Colegios Universitarios Oficiales. Por razones de espacio, esta tabla únicamente desarrolla aquellas vías de mejora que pueden ser acometidas en el corto plazo y que no requieren de movilización de recursos, lo que asegura que puedan ser concretadas o logradas en un breve lapso y brindar un impacto inmediato en la calidad y satisfacción por el servicio.

Tabla 17. Plan de acción para la mejora.

Vías de Mejora	Tarea	Tiempo	Responsable	Otros participantes
✓ Generar actividades de acercamiento a la lectura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar talleres en los cuales el alumno deba localizar libros en la biblioteca que lo obliguen, en principio, a visitar la biblioteca y dar cumplimiento al objetivo del taller. 2. Planificar actividades complementarias, al menos 3 o 4 veces en el semestre en el cual se solicite al alumno que elija un libro ubicado en la biblioteca, para comentarlo durante un tiempo establecido en clase. 3. Planificar, un día de actividad referida a la consulta y valoración del material bibliográfico existente de los diferentes PNF y/o carreras que se dictan en el Colegio Universitario. 	Inicio de cada curso	Profesores que dictan las unidades curriculares o asignaturas	Coordinadores de las bibliotecas
✓ Realizar visitas dirigidas a la biblioteca con los estudiantes de primer año.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir en el plan de recibimiento al Colegio Universitario, una visita a la biblioteca para mostrar sus potencialidades, los servicios que ofrece y explicar cómo se accede a ellos. 	Inicio de cada curso	Director del Colegio Universitario.	Profesores, coordinadores de las bibliotecas y bibliotecólogos.
✓ Publicar en carteleras los servicios que ofrece la biblioteca.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reuniones logísticas para identificar los servicios que se brindarán cada semestre en las bibliotecas. 	Inicio de cada curso	Coordinadores de las bibliotecas.	Bibliotecólogos

Vías de Mejora	Tarea	Tiempo	Responsable	Otros participantes
✓ Brindar apoyo en el uso de otras herramientas que se brindan en la biblioteca.	<ol style="list-style-type: none"> Organizar talleres para uso de catálogos, tanto físicos como en línea. Ofrecer inducciones a usuarios que asistan por primera vez a la biblioteca, en el uso y aprovechamiento del servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> Dos (02) veces por semestre. Permanentemente. 	Bibliotecólogos	Coordinadores de bibliotecas, personal administrativo de la biblioteca y responsables de informática del Colegio Universitario.
✓ Brindar charlas reflexivas acerca del uso e importancia de la biblioteca del Colegio Universitario.	<ol style="list-style-type: none"> Planificar charlas con expertos en bibliotecas, que generen en los usuarios valor por el uso del servicio bibliotecario. Ofrecer micro charlas que de manera rápida incentiven el uso de la biblioteca para realizar labores escolares, investigaciones y cualquier actividad que pueda darse en el espacio de la biblioteca. Planificar actividades extra curriculares en las cuales los alumnos que son usuarios regulares de las bibliotecas, presenten a sus compañeros los beneficios del uso de los servicios de la biblioteca universitaria. 	<ol style="list-style-type: none"> Dos (02) veces al semestre. Una (01) vez por mes. Dos (02) veces al semestre. 	Coordinadores de las bibliotecas.	Bibliotecólogos, profesores y estudiantes.

Vías de Mejora	Tarea	Tiempo	Responsable	Otros participantes
✓ Solicitar a expertos de las unidades curriculares y/o carreras que se recomienden libros actualizados.	1. Elaborar lista de libros tanto de bibliografía básica como complementaria para cada unidad curricular y/o asignatura.	Al término de cada curso.	Coordinador de PNF y/o carrera.	Profesores de cada unidad curricular y/o asignatura.
✓ Establecer planes de trabajo que puedan ser aprobados trimestral o semestralmente, lo que permitirá tener tareas claras y definidas en ese período.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar las actividades que se llevarán a cabo desde la biblioteca universitaria. 2. Diseñar mecanismos para seguimiento y control del funcionamiento de la biblioteca universitaria. 3. Establecer planes para el funcionamiento de redes interbibliotecarias. 4. Incluir en las reuniones de la Dirección del CU el chequeo de las tareas correspondientes del plan de mejora para la calidad del servicio de las bibliotecas, de acuerdo a la periodicidad establecida en él 	Al término de cada curso.	Coordinadores de las bibliotecas.	Bibliotecólogos.

Vías de Mejora	Tarea	Tiempo	Responsable	Otros participantes
✓ Señalización de la biblioteca con caracteres en braille y visuales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborara los textos necesarios. 2. Elaborar un plan de señalética. 3. Diseñar, realizar y ubicar la señalética. 	Al inicio del curso.	Coordinadores de las bibliotecas.	Bibliotecólogos, expertos en braille, diseñadores, estudiantes con discapacidad y sin discapacidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se ha venido describiendo a lo largo de este informe de investigación, es obligación de las instituciones de educación universitaria y en este particular de los Colegios Universitarios brindar servicios de calidad a través del desarrollo de planes, proyectos o acciones que generen en los usuarios de las bibliotecas, satisfacción en los mismos.

Aplicando como ejemplo la propuesta presentada para aquellas vías de mejora que se encontraban en el ámbito de menor tiempo y menos presupuesto para su aplicación, se debe elaborar el Plan para todas las medidas identificadas, de manera que desde la Dirección del Colegio Universitario en conjunto con los Coordinadores de biblioteca se disponga de una herramienta para el mejoramiento de la calidad del servicio bibliotecario.

CONCLUSIONES

- Las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales son un servicio periférico que no se limitan a un espacio físico, sino que cumple un papel fundamental en el servicio de educación superior que brindan en relación con el suministro de información científico técnica que estudiantes, profesores, personal administrativo y comunidad en general necesita.
- La calidad del servicio en las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales provienen no solo del cumplimiento eficaz y eficiente de sus funciones sino también, y en gran medida, del beneficio que los usuarios reciben de ellas.
- El enfoque de Parasuraman, Zeithmal y Berry en cuanto al servicio percibido por los usuarios constituye el de mayor utilidad en esta investigación; las dimensiones utilizadas en sus estudios de calidad del servicio (Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se tomaron en consideración en este estudio.
- Además de ellas, Para la medición de la calidad de este servicio, se utilizó cómo base teórica las Directrices de IFLA/UNESCO, las cuales se ajustaron para realizar la propuesta de vías de mejora de la calidad del servicio en bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales; éstas quedaron enunciadas como las relacionados al uso, a los recursos, a los recursos humanos, a la gestión y a la prestación del servicio.
- Según los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales en Venezuela está severamente comprometida, presentando debilidades, en gran medida, en el criterio relativo a los recursos; éste considera elementos claves en relación con las funciones medulares de las bibliotecas de los colegios universitarios.
- Los resultados obtenidos también indican que los otros cuatro criterios (relativos al uso, los recursos humanos, la gestión y la prestación del servicio) presentan dificultades tales como: actualizar la colección, ficheros y catálogos, planificar

cursos de formación, realizar un estudio de motivación, elaborar manuales de procedimientos, adquirir material en braille, audio y equipos tiflotecnológicos; las cuales deben ser tomadas en cuenta para aplicar vías de mejora y aumentar la satisfacción del usuario, ya que en general es baja.

- La investigación que se realizó permitió, de acuerdo a lo arrojado por los instrumentos aplicados, identificar que las bibliotecas de los Colegios Universitarios Oficiales presentan brechas que impiden brindar a los usuarios un servicio de calidad, de acuerdo a lo que ellos esperan, lo que se traduce en insatisfacción de los mismos.
- Las vías de mejora fundamentales para dar respuesta al objetivo general y que se presentan como plan de acciones para la mejora, se centra aquellas que pueden llevarse a cabo en el corto plazo; las mismas tienen que ver con generar actividades de acercamiento a la lectura, realizar visitas dirigidas a las bibliotecas, publicar los servicios que ofrece la biblioteca, brindar apoyo en el uso de herramientas utilizadas en las bibliotecas, ofrecer charlas acerca de su uso e importancia, solicitar a los expertos curriculares la recomendación de libros actualizados, establecer planes de trabajo y señalización de las bibliotecas para personas con y sin discapacidad.
- Las vías de mejoramiento desarrolladas responden únicamente a una propuesta elaborada como guía para el diseño formal de las vías de mejora, las cuales pueden ser ampliadas y enriquecidas por los Colegios Universitarios, usuarios, investigadores, entre otros.

RECOMENDACIONES

- Someter el presente informe a consideración de la Dirección General de Recursos para la Formación (DGRFIA), del MPPEU.
- Divulgar el estudio entre las autoridades de los Colegios Universitarios para sensibilizarlos sobre esta problemática.
- Replicar este estudio en todas las bibliotecas de las instituciones de educación universitaria, de manera que se pueda mejorar el cumplimiento de las funciones de las bibliotecas universitarias.
- Proponer al Comité de Modernización y Transformación de los Colegios Universitarios que realice un análisis de los requerimientos presupuestarios para el servicio bibliotecario, de manera que se apruebe la cantidad necesaria para realizar mejoras anualmente que incrementen la calidad del servicio prestado.
- Diseñar el plan de acción para aquellas acciones que corresponden a un mediano y largo plazos.
- Complementar esta investigación con un estudio de comportamiento de los usuarios, que pueda determinar cuáles son los aspectos más importantes para que las bibliotecas universitarias deben tener para ser valoradas con excelente calidad del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar V. Nelly del Rosario y otros. (2010). *Adecentamiento del espacio físico de la Biblioteca de la Unidad Educativa Experimental "General Eloy Alfaro" de la ciudad de Chone, en el año 2010*. Tesis de grado. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/1778>. [Consulta: 2011, Noviembre 31].
- Berrio Gracia, Cristina. (2007, Enero-Junio). *Calidad en las bibliotecas universitarias: plan de mejora*. [Documento en línea]. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 86-87, pp.55-77. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab86-87/86-87a4.pdf>. [Consulta: 2011, Marzo 31].
- Calcule su muestra gratuitamente. [Artículo en línea]. Disponible en: *F:\Calcule su muestra gratuitamente.html* [Consulta: 2013, abril 02]
- CGE, Consultoría Especializada. *Herramientas de Evaluación y Calculadoras para el Mejoramiento de la Gestión*. Disponible en: *F:\Herramientas de evaluación y calculadoras en linea..html*. [Consulta: 2013, abril 02].
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. (2001, Abril). Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Pp. 25, 26.
- Gabaldón, F. (2008). *Gestión de calidad de organizaciones de servicio*. (1ra. Edición). Venezuela. Coeditado por la Comisión de Desarrollo de Pregrado y por el Consejo de Publicaciones de la Universidad de los Andes.
- Hernández, S. Roberto y otros. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta impresión). México. McGraw-Hill. Pp. 364.
- Hoyer, R.W. y Brooke B.Y. Hoyer (s/f). *¿Qué es la calidad?*, Tomado de la revista Quality Progress Julio, 2001. Disponible en: <http://www.lapetus.uchile.cl/lapetus/archivos/1303357825QueesCalidad.pdf>. (Consulta: 2011, Marzo 20).
- Ishikawa, Kauru. (1993). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. (9na reimpresión). Colombia. Grupo Editorial Norma.
- ISO 9004:2009. (2009). Norma Internacional, Traducción Oficial. *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*. (3era. Ed.) , Noviembre 01, 2009.

- Larrea, Pedro (1991), *Calidad del Servicio. Del marketing a la estrategia*. España. Ediciones Díaz de Santos. Asociación para el progreso de la dirección. Pp.44, 45.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de los Servicios. Personal, tecnología y estrategia*. (6ta. Ed.). México. Pearson, Prentice Hall.
- Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (1990). Venezuela. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Lamb, Charles W. Jr. y otros. (s/f). *Marketing*. 8va. Edición. Thomson Editores. [Documento en línea]. Pp. 362.
<http://books.google.es/books?id=K9Hg3Rpf054C&pg=PA362&dq=%22un+servicio+es+el+resultado+de+la+aplicaci%C3%B3n+de+esfuerzos+humanos+o+mec%C3%A1nicos..%22%22&hl=es&sa=X&ei=OEq3UfzZJqT40gGXy4GAAQ&ved=0CDEQ6AEwAA#v=onepage&q=%22un%20servicio%20es%20el%20resultado%20de%20la%20aplicaci%C3%B3n%20de%20esfuerzos%20humanos%20o%20mec%C3%A1nicos..%22%22&f=false> [Consulta: 2011, Marzo 30]
- Martin Gavilán, C., (2008) [Artículo en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>. [Consulta: 2011, Marzo 30]
- Morles, V., Medina, E., Álvarez, N. (2003) La Educación Superior en Venezuela. Disponible en: http://www2.iesalc.unesco.org.ve:2222/programas/nacionales/venezuela/infnac_v_e.pdf. [Consulta: 2009, Diciembre 23]
- Navarrete, J. (2010). *Las bibliotecas universitarias*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.inqnable.es/temario/especifico/tipologia-bibliotecaria/bibliotecas-universitarias/Las%20bibliotecas%20universitarias.%20Concepto%20y%20funcion.pdf/view>. [Consulta: 2011, Marzo 23]
- Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (Decreto N° 6076). (2008, Octubre 7). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.032 de fecha martes 7 de octubre de 2008.
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. (1era. Ed.). Madrid. ESIC, Libros profesionales de empresa.

- Tamayo y Tamayo, Mario. (2011). *El proceso de la investigación científica*. (Quinta edición). México. Limusa. Pp.180.
- Teg Solutions, (s/f). *¿Qué es la calidad?*. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://www.tegsolutions.com/Que%20es%20la%20Calidad.htm>. [Consulta: 2011, Marzo 24]
- Thompsom, Iván. (2006). *Definición de servicios*. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>. [Consulta: 2011, Marzo 24]
- Tovar, Henry. (2004). *Los Institutos y Colegios Universitarios en el contexto de la educación superior en Venezuela*. IESALC. Disponible en: http://www.fenasinpres.org/documentos/iut_contexto.pdf [Consulta: 2011, diciembre 01]. Pp.38.

ANEXOS

ANEXO 1.

Gaceta Oficial: Atribuciones de la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico.

GACETA OFICIAL

DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

AÑO CXXXV — MES XII

Caracas, martes 7 de octubre de 2008

Número 39.032

SUMARIO

Asamblea Nacional
Acuerdo en salutación al pueblo y gobierno de la República del Ecuador por la aprobación del nuevo Texto Constitucional.

Presidencia de la República
Decreto N° 6.076, mediante el cual se dicta el Reglamento Orgánico, del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior.

Decreto N° 6.457, mediante el cual se acuerda un Crédito Adicional, al Presupuesto de Gastos 2008, del Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas.

Decreto N° 6.458, mediante el cual se acuerda un Crédito Adicional, al Presupuesto de Gastos vigente del Ministerio del Poder Popular para las Industrias Básicas y Minería.

Decreto N° 6.459, mediante el cual se acuerda un Crédito Adicional, al Presupuesto de Gastos, del Ministerio del Poder Popular para la Educación.

Decreto N° 6.460, mediante el cual se acuerda un Crédito Adicional, al Presupuesto de Gastos para el ejercicio fiscal 2008, de los Ministerios que en él se señalan.

Decreto N° 6.461, mediante el cual se acuerda un Traspaso de Créditos Presupuestarios, al Presupuesto de Gastos vigente, del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores.

Decreto N° 6.462, mediante el cual se acuerda un Traspaso de Créditos Presupuestarios, al Presupuesto de Gastos vigente, del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior.

Decreto N° 6.463, mediante el cual se acuerda un Traspaso de Créditos Presupuestarios, al Presupuesto de Gastos vigente, del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior.

Decreto N° 6.464, mediante el cual se acuerda un Traspaso de Créditos Presupuestarios, al Presupuesto de Gastos vigente, del Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura.

Decreto N° 6.465, mediante el cual se acuerda un Traspaso de Créditos Presupuestarios, al Presupuesto de Gastos, del Ministerio del Poder Popular para la Cultura-Fundación Villa del Cine.

Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia

Resoluciones por las cuales se confiere la Condecoración Orden del Libertador, en el Grado de «Comendador» (Tercera Clase), a los ciudadanos que en ellas se señalan.

Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas
Resolución por la cual se designa los Miembros Principales y Suplente del Directorio Ejecutivo de BANDES, a los ciudadanos que en ella se señalan.

FOGADE
Providencia mediante la cual se constituye la Comisión Permanente de Contrataciones del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE), integrada por los ciudadanos que en ella se mencionan, en los términos que en ella se indican.

Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras

INDER
Providencia por la cual se designa a la ciudadana Mónica Ilija Ojeda, como Gerente de Estudios y Proyectos.

Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior
Resoluciones mediante las cuales se crean los Programas Nacionales de Formación que en ellas se mencionan, en los términos que en ellas se indican.

Resolución mediante la cual se crea el Programa Nacional de Formación en Medicina Integral Comunitaria para formar profesionales de la salud, que recibirán el Título de Médicos Integrales Comunitarios y Médicas Integrales Comunitarias, por parte de las Instituciones de Educación Superior que gestionarán y acreditarán dicho programa, en los términos que en ella se indican.

Ministerio del Poder Popular para la Salud

Resolución por la cual se designa al ciudadano Jesús María Mantilla Oliveros, como Presidente (E), de la Fundación «Misión Barro Adentro», de manera Ad-honorem.

Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social

Resolución por la cual se designa al ciudadano Marlon Enrique Vásquez Montoya, como Director General de Consultoría Jurídica.

Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y el Hábitat

Fundación Misión Hábitat
Providencia por la cual se constituye la Comisión de Contrataciones de esta Fundación.

Ministerio del Poder Popular para la Participación y Protección Social

Resoluciones por las cuales se otorga la Jubilación Especial, a los ciudadanos que en ellas se mencionan.

ASAMBLEA NACIONAL

LA ASAMBLEA NACIONAL
DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

ACUERDO EN SALUTACIÓN AL PUEBLO Y GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR POR LA APROBACIÓN DEL NUEVO TEXTO CONSTITUCIONAL

Considerando

Que los vínculos con la República del Ecuador se afianzan en 1822, cuando Antonio José de Sucre selló la independencia de esta nación, de España, en la Batalla de Pichincha;

Considerando

Que la vida republicana del Ecuador se inicia bajo la presidencia de un venezolano: Juan José Flores, en 1830;

Considerando

Que Manuela Sáenz Aispuru, patriota ecuatoriana, heroína de la Patria Grande y compañera del Libertador Simón Bolívar, «quien le salvó la vida en más de una ocasión, por lo que se le conocerá luego como "la Libertadora del Libertador";

Considerando

Que el territorio ecuatoriano sirvió para el encuentro que sostuvieron los Generales José de San Martín y Simón Bolívar, conocida como la Entrevista de Guayaquil, llevada a cabo los días 26 y 27 de julio de 1822, teniendo como tema principal la liberación del Perú, principal baluarte realista en América del Sur, en donde San Martín le cede a Bolívar la iniciativa y conducción de la campaña libertadora;

Considerando

Que el proceso constituyente iniciado el 15 de abril de 2007, mediante la convocatoria a través del referendo a una Asamblea Nacional Constituyente para la refundación de la República del Ecuador, estuvo enmarcado dentro de un cuadro político de constante agresión por parte del imperialismo norteamericano y sus aliados internos para evitar la consulta popular;

- procurando la conjugación de esfuerzos entre distintas instituciones de educación superior nacionales e internacionales.
2. Promover en las instituciones de educación superior la elaboración y desarrollo de planes integrales de formación del profesorado, en las dimensiones sociales, políticas, éticas y pedagógicas implicadas en el carácter formativo de la educación superior.
 3. Promover en las instituciones de educación superior el fortalecimiento y aplicación de postgrados académicos, vinculados con la investigación, la innovación y la interacción social, coordinando con la Oficina de Cooperación Internacional.
 4. Promover y apoyar la creación y fortalecimiento de unidades de investigación vinculadas con los postgrados académicos.
 5. Promover la integración entre las actividades de formación e investigación, con la producción social de bienes y servicios, el desarrollo endógeno y el abordaje de problemas sociales con la participación de los actores involucrados.
 6. Formular criterios y prioridades para el fomento de la investigación y la innovación, para la acción conjunta entre los Ministerios del Poder Popular para la Educación Superior y de Ciencia y Tecnología.
 7. Generar mecanismos de subvención para el fomento de la investigación, eventos académicos, cursos cortos, pasantías y otras formas de movilidad académica nacional e internacional.
 8. Asesorar al Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico en la formulación y ejecución de las políticas en el ámbito de su competencia.
 9. Rendir cuenta al Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico en la ejecución de las políticas en el ámbito de su competencia.
 10. Controlar y supervisar el personal y la ejecución presupuestaria de la Dirección.
 11. Someter a consideración del Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico el proyecto de Presupuesto de su Dirección General y elaborar la memoria y cuenta de su gestión.
 12. Atender las consultas que le formulen en ausencia del Viceministro o Viceministra del sector, en materia de su competencia.
 13. Las demás atribuciones que le señalen las leyes, los reglamentos y las resoluciones.

Artículo 62. La Dirección General de Formación Docente, Postgrado, Investigación e Innovación Tecnológica, tendrá las dependencias que se establezcan en el Reglamento Interno del Ministerio, de acuerdo con disposiciones del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo.

De la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico

Artículo 63. La Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico tendrá por objeto la coordinación de los planes, pro-gramas, proyectos y otras acciones dirigidas a garantizar el acceso a la información e intercambios académicos, la promoción de publicaciones y el uso de tecnologías de información y comunicación y otros medios en apoyo a la educación superior.

Artículo 64. Corresponde a la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico:

1. Promover la publicación y distribución en todo el territorio nacional del libro universitario y otros materiales educativos.
2. Desarrollar y mantener, con apoyo en las tecnologías de información y comunicación, sistemas de promoción a la producción, acopio, sistematización y distribución gratuita de materiales educativos accesibles en todo el territorio nacional y en los países de América Latina, el Caribe y África.
3. Promover, coordinar y supervisar el desarrollo de políticas para la educación virtual.
4. Promover la realización de proyectos conjuntos de generación, evaluación y distribución de materiales

- educativos, entre autores de distintas instituciones nacionales e internacionales.
5. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las acciones dirigidas a la dotación de materiales educativos de las instituciones y espacios comunales de educación superior.
 6. Promover y mantener, en coordinación con otros entes gubernamentales, sistemas y recursos dirigidos a facilitar el intercambio académico, el trabajo colaborativo y la conformación de comunidades de aprendizaje donde se articulen estudiantes, profesores y comunidades.
 7. Fomentar el uso de instalaciones y recursos industriales y de ser-vicio, públicos y privados, para fines educativos, con base a un inventario nacional de los mismos.
 8. Articular esfuerzos para generar un banco de oportunidades para la realización de pasantías de pregrado y postgrado.
 9. Asesorar al Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico en la formulación y ejecución de las políticas en el ámbito de su competencia.
 10. Rendir cuenta al Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico en la ejecución de las políticas en el ámbito de su competencia.
 11. Controlar y supervisar el personal y la ejecución presupuestaria de la Dirección.
 12. Someter a consideración del Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico el proyecto de presupuesto de su Dirección General y elaborar la memoria y cuenta de su gestión.
 13. Atender las consultas que le formulen en ausencia del Viceministro o Viceministra del sector, en materia de su competencia.
 14. Las demás atribuciones que le señalen las leyes, los reglamentos y las resoluciones.

Artículo 65. La Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico, tendrá las dependencias que se establezcan en el Reglamento Interno del Ministerio, de acuerdo con disposiciones del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo.

De la Dirección General de Supervisión y Seguimiento de Instituciones de Educación Superior

Artículo 66. La Dirección General de Supervisión y Seguimiento de Instituciones de Educación Superior, planificará y coordinará las actividades de supervisión de las instituciones de educación superior privadas y el seguimiento de las instituciones de educación superior oficiales, incluyendo el seguimiento y verificación de las condiciones para el refrendo de los títulos expedidos por las instituciones de educación superior privadas.

Artículo 67. Corresponde a la Dirección General de Supervisión y Seguimiento de Instituciones de Educación Superior:

1. Dar seguimiento a los procesos de rendición de cuentas de las instituciones de educación superior, oficiales y privadas, y mantener una relación activa con ellas en función de su transformación y mejoramiento institucional.
2. Organizar y coordinar los procesos de supervisión de las instituciones de educación superior privadas para verificar las condiciones éticas, académicas, legales e institucionales que exigen la Constitución y las leyes para su funcionamiento.
3. Formular políticas para el nivel de educación superior privada, atendiendo a los requisitos éticos, académico, científicos, económicos de infraestructura y los demás establecidos en la Ley, para fundar y sostener instituciones privadas.
4. Dar seguimiento a los trámites de los proyectos de creación de programas e instituciones de Educación Superior, conforme a las políticas definidas por el Ministro o Ministra y los lineamientos establecidos por el Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico.
5. Tramitar ante el Ministro o Ministra el refrendo de los títulos expedidos por las instituciones de educación superior privadas, y reconocimientos de títulos otorgados por los países firmantes de los convenios de cooperación internacional, una vez asegurado el cumplimiento de los requisitos legales correspondientes.
6. Asesorar al Viceministro o Viceministra de Desarrollo Académico en la formulación y ejecución de las políticas en el ámbito de su competencia.

ANEXO 2.

Cuestionario para los usuarios de la Biblioecas de los Colegios Universitarios.

Cuestionario para usuarios de las Bibliotecas de los Colegios Universitarios.

La encuesta que se le presenta a continuación tiene como objetivo obtener su opinión acerca de la satisfacción que le brinda la calidad del servicio de la Biblioteca del Colegio Universitario. La misma, se realiza con fines académicos, y será utilizada como recurso para elaborar la tesis de la maestría en Dirección de la investigadora, por lo que los datos que proporcione serán usados discrecionalmente por parte del investigador. Por favor, marque con una equis (X) la respuesta que considere pertinente a las preguntas que se le presentan.

IDENTIFICACIÓN:

Docente ☐

Administrativo ☐

Estudiante ☐

PNF que cursa: _____

TURNO DE VISITA A LA BIBLIOTECA:

Mañana ☐

Vespertino ☐

Nocturno ☐

<p>1.- ¿Cuál es la frecuencia con la que asiste a biblioteca?</p> <p>a) Una vez al semestre <input type="checkbox"/></p> <p>b) Una vez al mes <input type="checkbox"/></p> <p>c) Una vez a la semana <input type="checkbox"/></p> <p>d) Entre dos y cinco veces por semana <input type="checkbox"/></p>	<p>2.- Coloque en el recuadro una ponderación del 1 al 5, solamente aquellos servicios que ha utilizado, del siguiente listado, siendo el 5 el más utilizado y 1 el no utilizado (puede emplear un mismo número para más de una opción).</p> <p>a) Consulta en sala <input type="checkbox"/></p> <p>b) Préstamo de libros colección general <input type="checkbox"/></p> <p>c) Préstamo de libros colección reserva <input type="checkbox"/></p> <p>d) Consultas de revistas <input type="checkbox"/></p> <p>e) Referencia electrónica (internet y/o bases de datos) <input type="checkbox"/></p> <p>f) Servicios referencia <input type="checkbox"/></p> <p>g) Obtención de libros de otras bibliotecas vía préstamo interbibliotecario <input type="checkbox"/></p> <p>i) Charlas de formación de usuarios <input type="checkbox"/></p> <p>j) Audiovisuales <input type="checkbox"/></p> <p>k) Salas de estudio grupal <input type="checkbox"/></p>
<p>5.- Indique su valoración sobre el Fondo Bibliográfico.</p> <p>a) Insuficiente bibliografía de su preferencia <input type="checkbox"/></p> <p>b) Insuficiente cantidad de títulos <input type="checkbox"/></p> <p>c) Insuficiente cantidad de copias <input type="checkbox"/></p> <p>d) Obsolescencia de la colección <input type="checkbox"/></p>	<p>6.- Si es usted docente, indique si envía al coordinador de la biblioteca un formulario con la bibliografía mínima obligatoria de su asignatura.</p> <p>a) Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>b) Algunas veces <input type="checkbox"/></p> <p>c) Nunca <input type="checkbox"/></p>

<p>7.- Si respondió "Nunca" o "Algunas veces" en la pregunta anterior, se debe a:</p> <p>a) No ha recibido el formulario o sólo algunas veces <input type="checkbox"/></p> <p>b) No tiene tiempo para responderlo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Cree usted que es responsabilidad de la biblioteca identificar la bibliografía <input type="checkbox"/></p> <p>d) Desconoce el formulario <input type="checkbox"/></p>	<p>8.- Si usted realiza investigaciones ¿estima adecuado el fondo bibliográfico y los servicios de acceso y suministro a la información de la Biblioteca para apoyar esta actividad?.</p> <p>a) Si <input type="checkbox"/></p> <p>b) No <input type="checkbox"/></p> <p>Porqué.....</p>												
<p>9.- Los(as) profesionales bibliotecólogo(as) de su biblioteca?.</p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td align="center">SI</td> <td align="center">NO</td> </tr> <tr> <td>a) Responden a todas sus necesidades de información</td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Responden parcialmente a sus necesidades de información</td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) No se encuentran en sala</td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		SI	NO	a) Responden a todas sus necesidades de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b) Responden parcialmente a sus necesidades de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c) No se encuentran en sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>10.- Coloque en el recuadro una ponderación de 1 a 5 al personal profesional y/o personal administrativo de su biblioteca. <i>(Siendo 5 lo óptimo y 1 lo pésimo, si desconoce la información deje en blanco)</i></p> <p>a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo) <input type="checkbox"/></p> <p>b) Trato personal (Afabilidad) <input type="checkbox"/></p> <p>d) Conocimiento de la colección <input type="checkbox"/></p> <p>e) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios y/o fuentes de información <input type="checkbox"/></p> <p>f) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación <input type="checkbox"/></p>
	SI	NO											
a) Responden a todas sus necesidades de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
b) Responden parcialmente a sus necesidades de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
c) No se encuentran en sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
<p>13.- ¿Cuál es el o los aspectos que usted valora como más positivos en su biblioteca? <i>(Marque un máximo de 3 alternativas).</i></p> <p>a) Búsqueda y recuperación de la información en forma automatiza (catálogos electrónicos) <input type="checkbox"/></p> <p>b) Control, automatizado de préstamo y devolución <input type="checkbox"/></p> <p>c) Acceso a Bases de Datos e Internet <input type="checkbox"/></p> <p>d) Obtención de libros de otras bibliotecas vía préstamo interbibliotecario <input type="checkbox"/></p> <p>e) Obtención de artículos de revistas y/o documentos que no están en biblioteca <input type="checkbox"/></p> <p>f) Orientación y/o asistencia en la búsqueda y uso de la información <input type="checkbox"/></p> <p>g) Acceso a material audiovisual <input type="checkbox"/></p> <p>h) Charlas de formación de usuarios <input type="checkbox"/></p> <p>i) Horario continuado de biblioteca <input type="checkbox"/></p> <p>j) Salas de estudio grupal <input type="checkbox"/></p>	<p>14.- Escriba un comentario o sugerencia que ayude a mejorar la calidad de servicios de la biblioteca del Colegio Universitario.</p>												
<p align="center">HA TERMINADO EL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINIÓN</p>													

ANEXO 3.

Cuestionario para los coordinadores, de las Bibliotecas de los Colegios Universitarios.

Cuestionario para los coordinadores, de las Bibliotecas de los Colegios Universitarios.

La encuesta que se presenta a continuación tiene como objetivo obtener su opinión acerca de la biblioteca de su institución. La misma, se realiza con fines académicos, y será utilizada como recurso para elaborar la tesis de la maestría en Dirección de la investigadora, por lo que los datos que proporcione serán usados discrecionalmente por parte del investigador.

Por favor, responda y/o marque con una (X) la respuesta que considere pertinente a las preguntas que se le presentan.

<p>Indique:</p> <p>a) Biblioteca(s) que coordina: _____</p> <p>_____</p> <p>b) Años de experiencia de trabajo en bibliotecas: _____</p> <p>c) Tiempo trabajando en la biblioteca del Colegio Universitario: _____</p>	<p>¿Quiénes son los principales usuarios de la biblioteca?</p> <p>4. Estudiantes <input type="checkbox"/></p> <p>5. Docentes <input type="checkbox"/></p> <p>6. Personal administrativo <input type="checkbox"/></p> <p>7. Otros <input type="checkbox"/></p> <p>¿Quiénes? _____</p>
<p>Usted considera que lugar donde se encuentra ubicada la Biblioteca de su institución es:</p> <p>a) Apropiado <input type="checkbox"/></p> <p>b) Inapropiado <input type="checkbox"/></p> <p>c) ¿Por qué? _____</p>	<p>El mobiliario de la biblioteca es en su opinión:</p> <p>a) Adecuado <input type="checkbox"/></p> <p>b) Regular <input type="checkbox"/></p> <p>c) Inadecuado <input type="checkbox"/></p> <p>De ser "Regular" o "Inadecuado", por qué.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿En qué porcentaje considera usted que el fondo bibliográfico de la biblioteca satisfaga las necesidades de los usuarios?</p> <p>1. Entre 80% - 100% <input type="checkbox"/></p> <p>2. Entre 60% - 80% <input type="checkbox"/></p> <p>3. Entre 40% - 60% <input type="checkbox"/></p> <p>4. Entre 0 - 40% <input type="checkbox"/></p>	<p>¿Forman parte del personal de la biblioteca bibliotecólogos?</p> <p>1. NO <input type="checkbox"/></p> <p>2. SI <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuántos? _____</p>
<p>Los docentes le envían un formulario con la bibliografía requerida en su unidad curricular o asignatura, para que sea incorporada a la biblioteca.</p> <p>a) Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>b) Algunas veces <input type="checkbox"/></p> <p>c) Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>d) No utilizan un formulario <input type="checkbox"/></p>	<p>Mencione el personal que es necesario tener en la biblioteca.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>Considera que el presupuesto asignado a la biblioteca es:</p> <p>3. Suficiente <input type="checkbox"/></p> <p>4. Insuficiente <input type="checkbox"/></p> <p>Por qué: _____</p>	<p>Menciones los requerimientos tecnológicos que en la actualidad son necesarios en la biblioteca.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

HA TERMINADO EL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINIÓN

ANEXO 4.

Análisis de documentos: “Censo de Unidades de Información 2012”.

Análisis de documentos: “Censo de Unidades de Información 2012”.

UNIDADES DE INFORMACIÓN				
CANTIDAD TOTAL	Ocho (8)			
COLEGIOS UNIVERSITARIOS	Colegio Universitario de Caracas	Colegio Universitario de los Teques Cecilio Acosta	Colegio Universitario Francisco de Miranda	Colegio Universitario Prof. José Lorenzo Pérez Rodríguez
CANTIDAD DE U.I. POR IEU	2	4	1	1
SERVICIOS QUE OFRECEN	1. Biblioteca Sede Los Cedros: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio de referencia. • Servicio a personas con discapacidad. • Servicios de difusión. • Formación de usuarios. 2. Biblioteca Sede Sucre: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio de referencia. • Servicio a personas con discapacidad. • Servicio de difusión. • Formación de usuarios. 	1. Biblioteca María Cristina Torres: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio de referencia. • Servicio a personas con discapacidad. • Servicios de difusión. 2. Biblioteca Central Ángel Gómez Castro. <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio a personas con discapacidad. • Servicio de difusión. 3. Biblioteca Jaime Pastor Blanco: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio de referencia. • Servicio a personas con discapacidad. • Servicios de difusión. 4. Biblioteca Mario Milanca: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio de difusión. 	Biblioteca Rafael Fernández Heres <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicio de referencia. 	Biblioteca Dr. Gustavo Sánchez R. <ul style="list-style-type: none"> • Consulta en sala. • Servicios de difusión. • Formación de usuarios.

**CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS
UNIVERSITARIOS OFICIALES EN EL DISTRITO CAPITAL**

HORARIOS DE SERVICIO	1. Sede Los Cedros: De lunes a viernes: De 8:00a.m. A 9:00p.m. 2. Sede Sucre: De lunes a viernes: De 7:00a.m. A 9:00p.m.	1. Biblioteca María Cristina Torres: De lunes a viernes: De 8:00a.m. A 9:00p.m. 2. Biblioteca Central Ángel Gómez Castro: De lunes a viernes: De 8:00a.m. A 9:00p.m. 3. Biblioteca Jaime Pastor Blanco: De lunes a viernes: De 8:00a.m. A 9:00p.m. 4. Biblioteca Mario Milanca: De lunes a viernes: De 8:00a.m. A 5:00p.m.	De lunes a viernes: De 8:00 a.m. a 9:00 p.m. Sábado: De 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Domingo: De 9:00a.m. a 1:00p.m.	De lunes a viernes: De 8:00a.m. A 9:00p.m.
UNIDAD DE ADSCRIPCIÓN	Subdirección Académica en las cuatro sedes.	Subdirección Académica en las cuatro sedes.	División Académica	Biblioteca Dr. Gustavo Sánchez Rodríguez
CATÁLOGO INFORMATIZADO	Todas las Sedes: No	Todas las Sedes: No	Si	Si
DOTACIÓN INFORMÁTICA PARA ACCEDER A REDES	Todas las Sedes: Si	Todas las Sedes: No	Si	Si
UBICACIÓN	1. Sede Los Cedros: Caracas-Estado Distrito Capital-Municipio Libertador-Parroquia El Recreo. 2. Sede Sucre: Caracas-Estado Miranda-Municipio Chacao-Parroquia Chacao.	Todas las Sedes: Los Teques-Estado Miranda-Municipio Guaicaipuro-Parroquia Los Teques	Caracas-Estado Distrito Capital-Municipio Libertador-Parroquia Altigracia	Caracas-Estado Miranda-Municipio Sucre-Parroquia Petare
INSATISFACCIONES Y QUEJAS REFERIDAS POR EL PERSONAL DE LA U.I.	No se indica para ninguna de las Sedes.	1. Biblioteca María Cristina Torres: No se indica. 2. Biblioteca Central Ángel Gómez Castro: No se indica. 3. Biblioteca Jaime Pastor Blanco: No se indica. 4. Biblioteca Mario Milanca: La biblioteca, se encuentra en un 2do nivel donde imposibilita el	No se indica.	No se indica.

ANEXO 5.

Análisis de documentos “Instrumento de recolección de información de las unidades de información 2011”.

Análisis de documento “Instrumento de recolección de información de las unidades de información 2011”.

UNIDADES DE INFORMACIÓN				
COLEGIOS UNIVERSITARIOS	Colegio Universitario de Caracas	Colegio Universitario de los Teques Cecilio Acosta	Colegio Universitario Francisco de Miranda Biblioteca Rafael Fernández Heres	Colegio Universitario Prof. José Lorenzo Pérez Rodríguez Biblioteca Dr. Gustavo Sánchez Romero
PRINCIPALES INSATISFACCIONES REFERIDAS POR EL PERSONAL DE LA U.I.	1. Sede Los Cedros: <ul style="list-style-type: none"> No posee grado de autonomía administrativa para generar y, en algunos casos, negociar acuerdos, convenios, recursos, entre otros. No se involucra en programas y/o proyectos de la IEU. No dispone de recursos financieros ordinarios. No cuenta con fuentes de financiamiento adicionales. Requieren que el personal de la biblioteca sea formado en: atención al público general y a usuarios con discapacidad, en técnicas de clasificación de material bibliográfico y en gerencia y planificación. No existe una política clara para adquisición de recursos. 	1. Biblioteca María Cristina Torres <ul style="list-style-type: none"> No posee grado de autonomía administrativa para generar y, en algunos casos, negociar acuerdos, convenios, recursos, entre otros. No se involucra en programas y/o proyectos de la IEU. No poseen sistema de seguimiento de proyectos. No dispone de recursos financieros ordinarios. No cuenta con fuentes de financiamiento adicionales. Requieren que el personal de la biblioteca sea formado en: atención al público general y a usuarios con discapacidad, en técnicas de clasificación, catalogación y reestructuración de material bibliográfico, en administración, gerencia y planificación y en área de informática. No existe una política clara para adquisición de recursos. 	No registró información	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia en el organigrama de la IEU. No posee grado de autonomía administrativa para generar y, en algunos casos, negociar acuerdos, convenios, recursos, entre otros. No dispone de recursos financieros ordinarios (partida presupuestaria). No cuenta con fuentes de financiamiento adicionales. Requieren que el personal de la biblioteca sea formado en: atención a usuarios con discapacidad, en técnicas de clasificación de material bibliográfico, en gerencia y planificación e informática. No existe una política clara para adquisición de recursos.
	2. Sede Sucre: <ul style="list-style-type: none"> No posee grado de autonomía administrativa para generar y, en algunos casos, negociar acuerdos, convenios, recursos, entre otros. No se involucra en programas y/o proyectos de la IEU. No cuenta con fuentes de financiamiento adicionales. Requieren que el personal de la biblioteca sea formado en todas las áreas. No existe una política clara para adquisición de recursos. 	2. Biblioteca Central Ángel Gómez Castro. No registró información		
		3. Biblioteca Jaime Pastor Blanco. No registró información		
		4. Biblioteca Mario Milanca. No registró información		

<p>DOTACIÓN INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE RED</p>	<p>1. Sede Los Cedros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tienen servidores. • No poseen equipos de comunicaciones (router, switch, disco duro). <p>2. Sede Sucre: No registró información.</p>	<p>1. Biblioteca María Cristina Torres</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tiene servidores. • No posee red del área local. • No poseen equipos de comunicaciones (router, switch, disco duro). <p>2. Biblioteca Central Ángel Gómez Castro. No registró información</p> <p>3. Biblioteca Jaime Pastor Blanco. No registró información</p> <p>4. Biblioteca Mario Milanca. No registró información</p>	<p>Biblioteca Rafael Fernández Heres No registró información.</p>	<p>Biblioteca Dr. Gustavo Sánchez Romero</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tienen servidores. • No poseen equipos de comunicaciones (router, switch, disco duro). • No cuenta con red local. • Baja conexión inalámbrica.
--	--	---	--	--

Fuente: Información tomada del Instrumento aplicado a las U.I. Realizado por la Dirección General de Recursos para la Formación y el Intercambio Académico.

Elaboración propia.

ANEXO 6.

Observación al servicio de Bibliotecas de los “Colegios Universitarios Oficiales en Venezuela”.

OBSERVACIÓN AL SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LOS “COLEGOS UNIVERSITARIOS OFICIALES EN VENEZUELA”

Información básica.

Lugar de observación: **BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES.**

Planta física: ubicación, estado, iluminación, mobiliario, equipamiento de apoyo.

En la mayoría de los casos son inapropiadas las instalaciones. Particularmente la biblioteca del CUFM está en buen estado y sus condiciones son óptimas; CUC Sucre también. Sin embargo el espacio es pequeño y ubicado dentro del comedor.

Personal con que cuenta: cantidad, calificación, vocación de servicio.

En general es muy poco el personal capacitado con el que cuentan las bibliotecas. No son bibliotecólogos las (os) que la atienden.

Nivel de actualidad del material bibliográfico.

Fondo editorial escaso. Las solicitudes que semestralmente llegan a la DGRFIA evidencia que tienen poca cantidad de títulos y que los mismos no están actualizados ni cubren las demandas de PNF y carreras.

Accesibilidad para personas con discapacidad.

A pesar que en algunos casos funcionan centros de apoyo para personas con discapacidad visual, en general la accesibilidad para personas con discapacidad no es adecuada; carecen de infraestructura adecuada, de material braille, equipos especiales; en audio y/o con contraste. Asimismo, la atención y respuestas que se les brinda no cubren en la totalidad sus demandas.

Equipamiento tecnológico.

Aun cuando tienen salas de informática, las mismas NO están asociadas a las bibliotecas; en el caso de las que hay, éstas no están actualizadas o son insuficientes. La conectividad a Internet es nula en la mayor parte de las bibliotecas en estudio.
Equipamiento y conexiones en muy bajo nivel.