

**MIRIAM ESPERANZA MILIAN DUBON**

**PROMOCION Y DIFUSIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE LA  
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA**

**Asesora: Licda. Dora Cristina Godoy López**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**Guatemala, noviembre de 2003**

DL  
07  
T(1346)

**Este estudio fue presentado por  
la autora como trabajo de tesis,  
requisito previo a su graduación  
de Licenciada en Bibliotecología.**

**Guatemala, noviembre de 2003**

## AGRADECIMIENTO

*A DIOS:*

*Fuente de sabiduría, quien el día de hoy me permite hacer realidad el anhelo de ser una profesional.*

*A MI MAMA (+):*

*Te doy gracias por haber tenido el honor de ser tu hija, por tu ejemplo de perseverancia, amor, optimismo, constancia, abnegación, tolerancia, paciencia, fe, humildad y dulzura; motivo y razón por la que inicie mi carrera universitaria y principal motivo y razón por lo que ahora soy una profesional, mama te amo, te admiro y te llevara siempre en mi corazón.*

*A MI PAPA:*

*Como una mínima recompensa a sus esfuerzos y sacrificios, agradeciéndole a Dios por la dicha de tenerlo junto a mi; papa, mi reconocimiento por tu ejemplo de trabajo, honradez, lucha y responsabilidad.*

*A MI HERMANO:*

*Rolan, por su apoyo incondicional siempre que lo he necesitado.*

*A MI HERMANA:*

*Mirtha, por su cariño, comprensión y amor puestos de manifiesto en todas las circunstancias de mi vida.*

*A MIS CUÑADOS:*

*Ara y Calin, quienes en todo momento me han demostrado su comprensión, cariño, amor y apoyo incondicional.*

*A MIS SOBRIJOS:*

*Crys, Viví, Moyito, Carlitos, Diegito y Claudia, mi legado para ustedes es que en el amor puesto de manifiesto a los demás, demuestren el amor que se tienen a ustedes mismos y que para alcanzar sus metas,*

*luchen siempre por sobrepasarlas con pasos lentos pero constantes tomando en cuenta que el entusiasmo, optimismo, perseverancia, disciplina y buenos hábitos son determinantes para el logro de las mismas, debiendo complementarlas con buenas actitudes, aptitudes y valores que determinarían la realización de todos los roles que deban jugar en su vida y recuerden las palabras claves del éxito "si pueden"; los quiero mucho.*

*A MIS TIAS:*

*Lucita (+), Chanita (+) e Hilda, a quienes agradezco por su apoyo manifestado, cuando lo necesité durante mi vida estudiantil.*

*A MIS PRIMAS:*

*Coro y Mely, de las que he recibido mucho más de lo que había supuesto en uno de los momentos mas difíciles de mi vida, con mucho cariño.*

*A MI PRIMO:*

*Ewain (+), porque fue una maravillosa persona conmigo y con todas las personas que pudo haber conocido, digno ejemplo de solidaridad, fidelidad, sinceridad y caridad.*

*A MI ASESORA DE TESIS: Lic. Cristina Godoy, por su confianza depositada en mí, su acertada orientación en la elaboración de esta investigación y todo su apoyo para llevar a feliz termino la realización de la misma.*

*A LA DIRECTORA DE LA  
ESCUELA DE  
BIBLIOTECOLOGÍA:*

*Lic. Amelia Yoc Smit, agradecerle por su apoyo indirecto siendo eficiente en los tramites administrativos para con este estudio y en*

*todas las gestiones de administración que en su cargo a realizado, felicitaciones Lic. Yoc.*

***A MIS AMIGOS  
PROFESIONALES:***

*Lic. Jorge Estrada, Lic. Anabella Noriega, Lic. Tania Ardon e Ing. Rolando Aragon, por su amistad, cariño y accesibilidad en brindarme excelentes aportaciones y asesoría precisa y oportuna, todo mi respeto y cariño para ustedes.*

***A MIS AMIGOS:***

*Jorge, Ana Lucía, Edgar, Blanqui, Rosendo, Mónica, Hans, Dorita, Orlando, Marta Julia, Victor, Miriam, Julio César, Geydi, Alejandro, Marlene, Rigo, Luvy, Angel, Aury, Hugo, Ivoncita, Ricardo y Vilma; agradecerles por brindarme el privilegio de su amistad, por compartir conmigo emociones, sentimientos, comentarios, sugerencias, consejos, preocupaciones, críticas, éxitos, etc., por estar presentes en situaciones agradables y desagradables de mi vida, por todo su apoyo incondicional, a todos ustedes quiero decirles que los considero mi segunda familia, que valoro significativamente tener el honor de contar con su amistad y que me siento afortunada de haberlos elegido como mis amigos, los quiero mucho.*

***A MIS COMPAÑEROS  
Y AMIGOS DE  
UNIVERSIDAD:***

*Mario, Vicky, Abelino, Aidé, Libnny y Elsa, en el pasado por todo el compartir de nuestra vida estudiantil, en el presente y futuro por el intercambio de experiencias laborales y como siempre por su cariño y amistad.*

*A LA ESCUELA DE  
BIBLIOTECOLOGIA DE  
LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES DE LA  
UNIVERSIDAD DE  
SAN CARLOS DE G.:*

*Gracias por haberme dado el honor y la oportunidad de ser hoy una mujer profesional.*

*A LA PROCURADURÍA  
DE LOS DERECHOS  
HUMANOS:*

*Institución de reconocida trayectoria a nivel nacional e internacional que me ha sensibilizado y enseñado a promover, divulgar y proteger los derechos humanos; y me ha permitido el honor de poner en práctica mis conocimientos como profesional, pero sobre todo me ha enseñado y fortalecido a través de diferentes experiencias laborales a lo largo de casi 12 años; de las cuales aprendo cada día más, agradeciéndole a Dios por la oportunidad de realizar el trabajo que más me ha gustado hacer durante mi vida.*

*AL DR. SERGIO MORALES  
PROCURADOR DE LOS  
DERECHOS HUMANOS:*

*Por todo su apoyo laboral manifestado a través de las diferentes autoridades de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en especial al personal de los departamentos de Planificación y Desarrollo Institucional, Psicología y Recursos Humanos, valorando significativamente el excelente trabajo que están realizando.*

## INDICE DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	i
<b>1. Marco conceptual</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	1
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Alcance y límites de la investigación	2
1.4.1 Ámbito geográfico	2
1.4.2 Ámbito institucional	2
<b>2. Marco teórico</b>	
2.1 Unidad de Información	3
2.2 Biblioteca	3
2.3 Biblioteca especializada	4
2.4 Red de bibliotecas	4
2.5 Centro de Documentación	4
2.6 Usuario	5
2.7 Publicidad bibliotecaria	5
2.8 Promoción	6
2.9 Componentes de la promoción	6
2.10 Propuesta de promoción	7
2.10.1 Objetivos generales y específicos de la promoción	7
2.10.2 Determinar la población meta	7
2.10.3 Elaboración del mensaje	8
2.10.4 Presupuesto para ejecutar la promoción	8
2.10.5 Medios para transmitir el mensaje	8
2.10.6 Definir la forma de ejecutar la promoción	9
2.10.6.1 Publicidad	9
2.10.6.2 Atención personalizada	9
2.10.6.3 Relaciones públicas	9
2.10.7 Evaluación de los resultados	10
2.11 Servicios	10
2.12 Presupuesto	11
2.13 Personal	11
2.14 Comunicación	12
2.15 Medios de comunicación	12
2.15.1 Medios de comunicación de masas	13
2.15.1.1 Radio	13
2.15.1.2 Televisión	14
2.15.1.3 Televisión por cable	15

2.15.2 Medios de comunicación escritos	15
2.15.2.1 Prensa escrita	16 - 17
2.15.2.2 Trifoliales	17
2.15.2.3 Volantes	18
2.15.2.4 Afiches	18
2.15.2.5 Boletines	18
2.15.2.6 Calendario	19
2.15.3 Medios de comunicación electrónica	19
2.15.3.1 Internet	19
2.15.4 Extensión cultural	19
2.15.4.1 Exposiciones	20
2.15.4.2 Conferencias	20
2.15.4.3 Concursos	20
<b>3. Marco Metodológico</b>	
3.1 Objetivos	21
3.1.1 General	21
3.1.2 Específicos	21
3.2 Muestra	21
3.3 Instrumentos	21
3.4 Análisis estadístico	21
<b>4. Presentación y Análisis de Resultados</b>	
Pregunta No. 1	22
Pregunta No. 2	22
Pregunta No. 3	22
Pregunta No. 4	22
Pregunta No. 5	23
Pregunta No. 6	23
Pregunta No. 7	23
Pregunta No. 8	23
Pregunta No. 9	24
Pregunta No. 10	24
Pregunta No. 11	24
<b>Conclusiones</b>	25
<b>Recomendaciones</b>	26
<b>Referencias bibliográficas</b>	27
	28
	29



## **Anexos**

### **Propuesta para la Promoción y Difusión de la Red de Bibliotecas De la Procuraduría de los Derechos Humanos**

Misión	I
Visión	I
Justificación	I
Objetivo general	II
Objetivos específicos	II
Población meta	II
1. Canal o medio a utilizar	II
1.1 Mensaje	III
1.2 Presupuesto	III
2. Canal o medio a utilizar	III
2.1 Mensaje	III
2.2 Presupuesto	IV
3. Canal o medio a utilizar	IV
3.1 Mensaje	IV
3.2 Presupuesto	IV
Contratación y capacitación de personal	IV
Objetivos específicos	IV
Población meta	IV
Actividades a realizar	V
Presupuesto	V
Presupuesto total	V
Evaluación general	V
Afiches	1
Volantes	2
Artículos periodísticos	3
Calendarios	4
Localización geográfica de bibliotecas	5
Organigrama Red de Bibliotecas	6
Encuesta	7
Gráficas generales	8
Gráfica 1	
Gráfica 2	
Gráfica 3	
Gráfica 4	
Gráfica 5	
Gráfica 6	
Gráfica 7	
Gráfica 8	
Gráfica 9	

Gráfica 10

Gráfica 11

Gráficas departamento de Guatemala

9

Gráfica 1

Gráfica 2

Gráfica 3

Gráfica 4

Gráfica 5

Gráfica 6

Gráfica 7

Gráfica 8

Gráfica 9

Gráfica 10

Gráfica 11

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha realizado con el objetivo básico de lograr una mayor eficiencia y eficacia en toda la Red de Bibliotecas del Procurador de los Derechos Humanos.

Con esta idea en mente la autora consideró la necesidad de un estudio relacionado con la promoción y difusión de la Red de Bibliotecas. El estudio se realizó con base a una revisión de la literatura sobre el tema y también a experiencias vividas desde el inicio de su creación, siendo estas las primeras bibliotecas especializadas en derechos humanos a nivel nacional.

El trabajo se divide en capítulos en los cuales inicialmente se señalan algunos antecedentes importantes. En cuanto al ámbito geográfico se toman para el estudio 6 departamentos de Guatemala. Dentro del marco teórico, se incluyen varios conceptos que se han considerado necesarios para introducirse al estudio como tal, sin perder de vista que el objetivo principal es proporcionar a los usuarios internos y externos que regularmente acuden a la Biblioteca y Centro de Documentación "Gonzalo Menéndez de la Riva", así como a la Red de Bibliotecas Departamentales y Municipales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, un servicio de información eficiente.

Para finalizar, con base a la comprobación del problema planteado, se realiza una propuesta de promoción y difusión esperando todo el apoyo correspondiente de parte del Señor Procurador de los Derechos Humanos y de organismos internacionales que se encuentren en disposición de contribuir para que esta propuesta sea una realidad, logrando así dar a conocer las bibliotecas de red y por consiguiente dando a conocer a la población guatemalteca sus derechos, por considerarlos básicos para el desarrollo de los pueblos.

La autora agradece a las diferentes personas e instituciones que ayudaron en la realización del presente estudio, ya que de lo contrario no hubiese sido posible, sirva esta investigación como una obra de consulta, para todas aquellas personas e instituciones que deseen conocer más acerca de las bibliotecas en general o de las Bibliotecas de Derechos Humanos en particular.

MARCO  
CONCEPTUAL

## **PROMOCION Y DIFUSIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA**

### **1 MARCO CONCEPTUAL**

#### **1.1 Antecedentes**

La Biblioteca y Centro de Documentación "Gonzalo Menéndez de la Riva" de la Procuraduría de los Derechos Humanos, empieza a organizarse durante el año 1991. Se inaugura el 16 de septiembre de 1992, siendo la primera biblioteca del país con especialidad en derechos humanos. Como en la mayoría de los departamentos ya existen auxiliaturas representantes del Procurador de los Derechos Humanos, se observa la necesidad de crear bibliotecas en cada una de ellas, por lo que se inician las gestiones correspondientes. Se cuenta también con el apoyo de organismos internacionales, ya que durante el año 1994 proporcionan financiamiento para la adquisición de materiales bibliográficos. Después de un largo proceso de planificación, organización y ejecución se logra establecer una Red de Bibliotecas Departamentales. La creación de la Red surge por la falta de bibliotecas especializadas en derechos humanos tanto a nivel departamental como municipal, ya que el programa de derechos humanos se encuentra incluido dentro de los diferentes niveles de educación primaria, secundaria y universitaria y finalmente se considera que la promoción y difusión de los derechos humanos a través de la Red de Bibliotecas es básica para el desarrollo de los pueblos.

#### **1.2 Justificación**

El Centro de Documentación y Biblioteca, lleva el nombre del primer Procurador de los Derechos Humanos "Gonzalo Menéndez de la Riva". La Red de Bibliotecas departamentales y actualmente algunas municipales fueron organizadas para dar cumplimiento al artículo 14 del inciso b) de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el cual señala que corresponde al Procurador, "desarrollar un programa permanente de actividades para que examinen aspectos fundamentales de los Derechos Humanos, se realicen informes, compilaciones, estudios, investigaciones jurídico-doctrinales, publicaciones, campañas divulgativas y cualesquiera

otras actividades de promoción, con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población sobre la importancia de estos derechos". (10:7). La Biblioteca realiza una labor de extensión hacia las auxiliaturas departamentales y municipales lo que contribuye a diseminar la información sobre estudios especializados en derechos humanos y materias conexas que sistemáticamente organizadas se encuentran al servicio del personal de la institución, investigadores, profesionales, público en general, y estudiantes de todos los niveles. Por lo tanto, promover esta Red implica contribuir al desarrollo cultural, intelectual y social de todo el país, su valor será significativo en cuanto asistirá a mayor número de investigadores de todos los niveles, incluyendo también usuarios tanto internos como externos.

### **1.3 Planteamiento del problema**

La Procuraduría de los Derechos Humanos en su afán de dar a conocer los derechos individuales y sociales de los guatemaltecos, se ha preocupado por establecer una Red de Bibliotecas Departamentales sobre Derechos Humanos, sin embargo, se evidencia que los ciudadanos no están enterados de la existencia de las mismas y no se benefician de las posibilidades de educación que ofrecen.

Por lo anterior, se plantea la siguiente interrogante: ¿será necesaria la implementación de una campaña de promoción para dar a conocer los servicios de las bibliotecas miembros de la Red ?

### **1.4 Alcances y límites de la investigación**

Los alcances y límites de la investigación se han determinado a través de los ámbitos siguientes:

#### **1.4.1 Ámbito geográfico**

6 departamentos de la República de Guatemala con el apoyo del personal de cada una de las Auxiliaturas.

#### **1.4.2 Ámbito institucional**

Procuraduría de Derechos Humanos.

MEMORANDUM

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1 Unidad de información:**

“Las unidades de información son un dinámico instrumento de formación, que pone en juego el aparato receptivo y mental de los usuarios, que se traduce en determinadas formas de comportamiento; pues el conocimiento que a través de la información éstas brindan, regula el comportamiento hacia la satisfacción de necesidades. Debido al desarrollo que la bibliotecología ha alcanzado, hasta este momento, se habla de unidades de información, ya que ésta es una definición que abarca ampliamente a bibliotecas, centros de documentación, centros de referencia, archivos, otros que cumplen con la misión común y principal de formar y organizar un acervo bibliográfico dispuesto a la consulta de los usuarios”. (1:5).

### **2.2 Biblioteca:**

“(Del lat. Biblion, libro y teke, caja.). En el genuino sentido etimológico del vocablo, biblioteca significa guarda o custodia de los libros ..” (2:73), antiguamente se tenía la idea que biblioteca era caja o mueble para guardar libros. Actualmente el significado se ha ido ampliando de manera que puede verse como la colección de obras semejantes, que a su vez pueden formar una serie determinada. Es el lugar de lectura, de investigación y de estudio en donde se guardan libros siguiendo ciertos criterios científicos de ordenamiento (catalogación y clasificación) para ofrecer a los usuarios un servicio más eficiente.

Desde un punto de vista más práctico, la biblioteca es un centro que proporciona la información y el conocimiento necesarios para que el lector adquiera lo que le sea útil y productivo.

Desde el punto de vista cultural, en la biblioteca convergen el pasado, el presente y hasta cierto punto el futuro de la humanidad, por lo tanto, debe ser un lugar en el que tengan cabida todas las formas de la palabra impresa, gráfica, visual o auditiva y en la cual se permita el acceso al legado y a los valores de la civilización y de la cultura.

La biblioteca es como una ventana abierta al mundo, al tiempo actual que se vive, que en forma desinteresada está al servicio de todas las personas que soliciten sus servicios.



### **2.3 Biblioteca especializada:**

“Este tipo de biblioteca es moderno, casi reciente, y, como es fácil advertirlo, su origen se vincula al principio de la división del trabajo intelectual, principio que ha determinado correlativamente, un particularismo cada vez más reciente y exigente en el campo de los conocimientos humanos. Algunos autores, con un criterio simplista y ambiguo, han definido la biblioteca especial diciendo que es aquella que reúne libros correspondientes a una materia determinada. Este concepto asigna al asunto de que tratan los libros, valor exclusivo como elemento para caracterizar a esta categoría de biblioteca. A nuestro juicio, son tres los elementos fundamentales que caracterizan a una biblioteca especializada: a) la naturaleza o carácter de la colección; b) la categoría o clase de usuarios que la frecuenta; c) la función educadora que debe cumplir en el seno de la comunidad”. (2:76-77).

### **2.4 Red de Bibliotecas:**

“Conjunto sistemático de caños o de hilos conductores de vías de comunicación o de agencias y servicios para determinado fin” (5:833).

En bibliotecología “red” se refiere a las fuentes de información que se unen en una relación formal, “a un tipo común de intercambio de información a través de las comunicaciones con algún fin funcional”. (18:3).

Son sistemas nacionales de información y documentación, su finalidad es ayudar a los investigadores suministrándoles la información precisa y oportuna.

La tendencia actual de formar redes y sistemas de bibliotecas se debe a diversos factores, incluyendo dentro de ellos:

Ampliación de servicios informativos.  
Incremento de usuarios.  
Proyección mayoritaria a la comunidad.

### **2.5 Centro de Documentación**

“Organización que lleva a cabo todas las funciones de un Centro de Documentación (selección, adquisición, almacenaje y recuperación de documentos específicos), más anuncios, resúmenes, extractos, índices y diseminación de información, en respuesta a las solicitudes

de los usuarios". (14:10).

El centro de documentación debe actuar de intermediario entre los conocimientos y el usuario que los solicite. Desempeña múltiples funciones largas de detallar pero entre las principales se pueden describir las siguientes: de selección, adquisición, análisis, clasificación y preparación física de la información; primordialmente en forma distinta de los libros, por la preparación de síntesis y/o resúmenes.

## **2.6 Usuario:**

"... persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el fotocopiado, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos, etc". (2:420).

## **2.7 Publicidad bibliotecaria:**

La función de la biblioteca es eminentemente cultural y social, nada puede ser más alarmante que la inactividad de sus libros, sus salas de lectura escasas de concurrencia. Debe tomarse en cuenta que el usuario está deseoso de valerse de tanta información e ideas que contienen los libros para aprender, enterarse, estudiar, progresar y contribuir al progreso humano.

Cuando se egresa de una escuela, se poseen ya los elementos indispensables para el largo proceso de formación cultural que sólo termina con la vida. La biblioteca es la universidad donde continuará el proceso educativo comenzado en las aulas.

Es de hacer notar que no basta haber montado un organismo o una estructura técnica adecuados, de acuerdo con la más pura teoría y prácticas bibliotecarias para que aquella función se cumpla, por lo tanto no es suficiente catalogar, clasificar y procesar el material bibliográfico, sino acercar y dar a conocer el libro al usuario, buscando las estrategias adecuadas. A través de la publicidad se buscan procedimientos que tiendan a facilitar la consulta y aprovechamiento de la lectura entre los usuarios a la unidad de información.

Existe diversidad de actividades de publicidad bibliotecaria, de acuerdo al ingenio y recursos del bibliotecario, entre ellas las siguientes:

- Listados de las nuevas adquisiciones de libros

- Anuncios publicados en los diarios
- Anuncios difundidos mediante carteles
- Propaganda personal del bibliotecario a través de su participación directa en actividades culturales y educativas
- Conferencias o breves disertaciones a cargo del bibliotecario
- Formación de grupos de amigos de la misma
- Exposiciones
- Actos musicales
- Exhibiciones cinematográficas de películas de interés documental
- Comentarios radiales
- Artículos en los periódicos y revistas
- Concursos literarios o reseñas bibliográficas

## **2.8 Promoción:**

“La promoción está compuesta por una serie de actividades que buscan principalmente atraer la atención de los usuarios potenciales hacia los servicios y productos de la unidad de información relacionados con las necesidades de información de esos usuarios”. (19:117).

Es importante tomar en cuenta que la promoción se fundamenta en un proceso de comunicación planificado y controlado en donde entran en juego los siguientes elementos:

Código o idioma

Lo que se desea transmitir (mensaje)

Institución, empresa o persona que desea transmitir algo

El destinatario del mensaje que se desea transmitir (receptor)

Medio que se utiliza para transmitir el mensaje (canal)

Circunstancia en que se produce la comunicación

## **2.9 Componentes de la promoción:**

En el momento de iniciar la promoción de servicios y productos de información es necesario tener bien definido lo siguiente:

“Cuáles son los servicios y productos. Cuáles son los canales o mecanismos que utilizará la unidad de información para hacer llegar el servicio o producto al usuario; o sea, hacerlo disponible en el momento en que el usuario lo requiera”. (19:184).

Hay una relación estrecha entre el proceso de comunicación y la promoción, ya que no habrá promoción sin comunicación, por lo tanto se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Definir al receptor o usuario meta

- Realizar un análisis de la misión de la biblioteca o centro de documentación
- Definir que es lo que se quiere promocionar (contenido del mensaje)
- Determinar cuales serán los medios a utilizar para hacer llegar el mensaje.

## **2.10 Propuesta de promoción:**

La promoción de servicios de información debe organizarse y ejecutarse a partir de una propuesta que incluya lo siguiente:

- ✓ Establecer los objetivos específicos y generales de la promoción
- ✓ Determinar la población meta
- ✓ Elaborar el mensaje
- ✓ Realizar un presupuesto para la ejecución de la propuesta
- ✓ Identificar los medios que se van a utilizar para transmitir el mensaje
- ✓ Establecer la forma de ejecutar la promoción
- ✓ Evaluar los resultados alcanzados

### **2.10.1 Objetivos generales y específicos de la promoción:**

Los objetivos se determinan para obtener lo deseado. La promoción busca informar y recordar al usuario acerca de la unidad de información, sus servicios y productos, tratando de persuadirlo para que los utilice. La redacción de los objetivos debe ser clara para lograr la atención o atracción del usuario, el uso eficiente y frecuente de los servicios de información, captar su interés en determinados servicios y que los utilice.

### **2.10.2 Determinar la población meta:**

En la identificación de la población meta debe tomarse en cuenta: a los usuarios que por diferentes razones han dejado de utilizar la unidad de información como a los usuarios potenciales, tener bien identificada la muestra, la porción de la población, tener bien definido a que usuarios desea atraer con un mensaje en particular y cuidar que el mensaje llegue en el momento indicado.

### **2.10.3 Elaboración del mensaje:**

En el mensaje se debe tener claro lo que se espera del usuario cuando visite la unidad de información y utilice sus servicios con responsabilidad y eficiencia. Si el mensaje es escrito debe determinarse su contenido, tamaño, color, espacio y lugar donde se colocará. Si el mensaje es radial debe considerarse el vocabulario a utilizar y el tiempo, si es un medio televisivo debe considerarse los actores que lo representarán.

### **2.10.4 Presupuesto para ejecutar la promoción:**

La ejecución del presupuesto va de la mano con los objetivos determinados y las tareas que se realicen para el logro de esos objetivos, por lo que debe considerarse:

- El recurso humano encargado del desarrollo de la promoción.
- Los medios de comunicación a utilizar (televisión, radio, prensa escrita, etc.)
- Los recursos materiales necesarios.
- En el caso de que la unidad de información tenga presupuesto debe observarse el porcentaje que cubrirá los gastos de promoción y que el restante sea suficiente para cubrir las actividades usuales.

### **2.10.5 Canales para transmitir el mensaje:**

Pueden utilizarse de dos tipos: impersonales y personales.

Canal impersonal:

Este canal como su nombre lo indica permite transmitir el mensaje sin ningún contacto personal, estos pueden ser:

- De exhibición: los carteles, pizarras, ...
- Electrónicos: la televisión, la radio, internet, ...
- Escritos: panfletos, volantes, revistas, ...

Canal personal:

Es donde hay comunicación directa de una persona con la otra o vía telefónica.

## **2.10.6 Definir la forma de ejecutar la promoción:**

Para promocionar los servicios y productos de información deben combinarse: las relaciones públicas, la atención personalizada y la publicidad. Estos elementos son determinantes para lograr el objetivo de la promoción.

Otros factores que vale la pena mencionar son: los servicios, el usuario meta y el contexto tanto interno como externo de la unidad de información.

### **2.10.6.1 Publicidad:**

“En el marco de los servicios y productos de información, es una forma de comunicación no personal entre una unidad de información y los usuarios, acerca de un servicio o producto determinado. Se produce por medios de comunicación masivos o no masivos”, (19:185). Es necesario hacer notar que en algunos casos existe un patrocinador que paga la publicidad pero en el caso de no haberlo (por la situación económica actual), debe tenerse mucha habilidad para aprovechar los espacios en los medios destinados a actividades sin fines de lucro, promocionando un concurso, una reseña histórica, una charla, dinámicas, ... todo esto con el objetivo de fomentar el uso de los servicios en la unidad de información.

### **2.10.6.2 Atención personalizada:**

La oportunidad de brindar una atención personalizada se da cuando la cantidad de usuarios no es muy elevada. A este nivel el contacto entre bibliotecólogo y usuario proporciona la oportunidad de enfatizar con él y proporcionarle la bibliografía más adecuada de acuerdo a su búsqueda.

### **2.10.6.3 Relaciones públicas:**

“Las relaciones públicas ayudan a mejorar la imagen de la unidad de información. Son actividades que la unidad de información debe planificar y ejecutar como un medio para: Corregir errores de percepción que tengan o hayan tenido los usuarios y los no usuarios acerca del servicio bibliotecario. Dar a conocer “quienes somos” y “en qué podemos ayudar a nuestro usuario”. Comunicar o explicar los objetivos de la unidad”. (19:186).

Las relaciones públicas en un alto porcentaje se logran entre el usuario y el bibliotecólogo a través del contacto personal más directo. Entre las diferentes actividades que pueden realizarse se encuentran las siguientes:

- a). Enviar cartas que expliquen el tipo de servicio que la unidad de información proporcione.
- b). Hacer visitas personales indicando los servicios que presta.
- c). Invitar a actividades de tipo cultural o académico en el lugar donde se encuentra la unidad de información.

Es necesario recordar que las relaciones públicas serán evaluadas como positivas una vez se logren alcanzar los objetivos propuestos en la promoción.

#### **2.10.7 Evaluación de los resultados:**

Esta evaluación puede efectuarse de acuerdo a los objetivos trazados, por ejemplo si el objetivo fue: lograr un máximo de 500 usuarios semanales y después de la promoción realizada se logra la asistencia de 500 o más usuarios a la unidad de información, entonces se concluye que la campaña de promoción fue todo un éxito en los usuarios meta.

#### **2.11 Servicios:**

“Es resultado generado por las actividades en la interacción entre el usuario y el suministrador y por las actividades internas de éste para satisfacer las necesidades del usuario ... el producto o servicio es el paquete de beneficios que tiene un valor específico para su adquirente y que es posicionado en su mente mediante un concepto que lo presente como diferente a los demás”. (18:9); todo esto implica que un producto llega a tener un valor más allá de lo que aparentemente parece, un cliente adquiere un producto por lo que hace no por lo que es, significa que adquiere funciones, beneficios y valor que le proporciona el producto y no por el producto mismo, por ejemplo en el caso de un libro, un usuario no lo adquiere como tal, ya que a través de él, adquiere información y conocimientos.

“Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.// Función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal”. (5:894).

En el momento de proporcionar el servicio deben tenerse presentes dos situaciones que son básicas para el éxito de la unidad de información:

- La cordialidad, la empatía y la percepción que el usuario reciba del bibliotecario.
- Satisfacer 100% al usuario en sus requerimientos de información.

## **2.12 Presupuesto:**

El autor Hernández Rafael indica que presupuestos son: “los cálculos en monetarios anticipados que se asignan a actividades específicas. Es el instrumento técnico del cual depende el funcionamiento de las unidades, departamentos, programas, etc.”. (11:7).

En una biblioteca el presupuesto deberá establecerse en condiciones normales, de acuerdo con su programa de acción, pero muchas veces este debe ajustarse a las sumas que destina la superioridad para fines bibliotecarios. Es evidente que el bibliotecario, como administrativo principal, es el que tiene a su cargo la preparación del presupuesto, en la mayoría de las bibliotecas es necesario, para la preparación del presupuesto, analizar todas las necesidades de acuerdo a los objetivos propuestos, para finalmente determinar un costo total.

## **2.13 Personal:**

“Los servicios de información son servicios altamente especializados y su promoción demanda un profundo conocimiento de las características de cada uno; pero además responde en forma muy directa a necesidades muy propias de cada usuario y de cada situación”. (15:65), por lo tanto el personal que presta el servicio debe ser altamente calificado.

El número de personas que requiere una biblioteca va a depender de su tamaño, sus programas, las actividades que van a desarrollarse de acuerdo al presupuesto y las horas en que la biblioteca permanece abierta al público.

Hay tres categorías de personal:



- a) profesional
- b) sub-profesional y
- c) personal de apoyo.

Personal profesional: bibliotecólogos graduados.

Personal subprofesional: las carreras técnicas de bibliotecología.

Personal de apoyo: se toman en cuenta las carreras de educación media como secretarías, peritos contadores, bachilleres, etc.

Entre la cualidades deseables del personal se encuentran las siguientes:

- El genuino y sincero entusiasmo por los libros y por la lectura.
- Buenas relaciones humanas (amabilidad, consideración, respeto por los demás, etc.)
- Servir bien a todos los usuarios sin ninguna discriminación.
- Trabajar con gusto, entusiasmo y alegría, viendo el trabajo como un privilegio.

#### **2.14 Comunicación:**

“Cualquier manifestación, escrita, verbal, por gestos, y aun el silencio y la pasividad, realizados en público, sin duda traduce una posición de su autor respecto de determinadas cuestiones o problemas. Una conversación, un discurso, un artículo periodístico, una pieza de teatro, una obra de arte, un saludo, una postura física, el dibujo o una leyenda sobre un muro, hasta la manera de vestirse o la forma de peinarse, constituyen todas ellas formas de comunicar el sentir de su protagonista”. (6:2).

Comunicación se deriva del latín “comunis”, que puede traducirse como común. Comunicar implica transmitir conocimiento o información sin olvidar que puede ser un trato de orden oral o bien de orden escrito o la existencia de un anexo que se establece entre ciertas cosas y el medio que sirve para establecerlas.

#### **2.15 Medios de comunicación:**

Pueden estudiarse como instituciones que cubren ciertas necesidades de la estructura. Es decir que cumplen funciones importantes para el mantenimiento del orden social en su proceso paulatino de transformación.

En términos generales se puede observar que los medios de comunicación tienen un mayor impacto y consumo en las áreas urbanas, básicamente en la capital de la República y en las cabeceras departamentales. En el área rural es la radio la que tiene mayor cobertura de tal manera que puede ofrecer programas locales con amplios contenidos informativos. Últimamente se ha venido observando un mayor impacto social de los medios de comunicación especialmente de la televisión respecto a la prensa escrita, esta última logra una cobertura a nivel nacional pero sobre todo es en la Ciudad de Guatemala en donde hay más lectores con el hábito establecido.

### **2.15.1 Medios de comunicación de masas:**

Son un sistema de transmisión de un mensaje a un público numeroso, disperso y heterogéneo a través de los diferentes instrumentos técnicos existentes: radio, prensa, televisión. También por extensión se da este nombre a las empresas que los producen.

Se puede observar también que los medios de comunicación de masas son intérpretes de la realidad y suministradores de la información, cuyos fines son servir a la población, concientizando al público para su participación en la sociedad a fin de salvaguardar sus derechos frente al estado, sirviendo al sistema económico mediante la publicidad y colaborando al entretenimiento y a la cultura popular en sus más diversos aspectos.

#### **2.15.1.1 Radio:**

“La radio es el medio de circulación social que más amplio espectro posee; no es necesario ningún requisito indispensable para estar capacitado para escucharla, por lo regular llega a casi la totalidad de la población de los países en vías de desarrollo...” (20:25).

“La radio llegó a Guatemala en 1929, sin embargo no fue sino hasta el 16 de septiembre de 1930 cuando se inauguró TGW, la voz de Guatemala, emisora que subsiste hasta hoy. El 30 de junio de 1931 nació oficialmente la radio privada ... actualmente existen 142 radios aprobadas por la Dirección de Radiodifusión Nacional. De éstas 125 son comerciales. El 70% de ellas está en la ciudad de Guatemala y sólo un escaso porcentaje alcanza todo el territorio nacional”. (7:368).

En la actualidad las radios se han agrupado en consorcios comerciales, transmitiendo programas desde la metrópoli capitalina. Entre las más importantes que mantienen cobertura a nivel nacional se encuentran: TGW(radio nacional), Radio Nuevo Mundo, Radio Sonora, Emisoras Unidas, Cadena Azul, entre otras.

Tienen cobertura a nivel nacional también algunos radioperiódicos, ya que en el interior del país cada radio mantiene generalmente un radioperiódico como parte de su programación regular.

La radio es determinante para la información o desinformación, cabe mencionar también que los gobiernos han poseído control de una o varias radiofrecuencias. Se ha observado que en algunos de los casos los locutores carecen de preparación suficiente para abordar temas de trascendencia y coyuntura nacional, como los derechos humanos, una cultura de paz, principios, actitudes, aptitudes, valores y muchos otros de las cuales nuestra sociedad está necesitada ya que la violencia e inseguridad en el país se incrementa cada vez más y de allí la planificación de una programación para sensibilizar a nuestra sociedad.

#### **2.15.1.2 Televisión:**

De acuerdo al autor Sagastume Gemmell "es el medio de comunicación que más impacto posee sobre un individuo y sobre la colectividad. Puede presentarse mediante la escritura, la imagen y el sonido". (20:26).

"La televisión se introduce en Guatemala hacia 1955, cuando se fundó canal 8 (canal estatal), que estaba ubicado en el Palacio Nacional. En 1956 se inauguró formalmente, aunque sólo tenía cobertura en la ciudad capital. El 15 de mayo salió al aire canal 3, primer canal privado del país y tercer canal de televisión en Latinoamérica. Canal 7 inició sus emisiones en 1964. En 1967 nació canal 11. Los canales 5, 13 y 21 son de 1979; canal 25 y canal 27, de 1985". (7:369).

Con base a las investigaciones realizadas "el público de la televisión representa a todas las edades, clases sociales y naciones; las diversiones masificadoras han existido en todas las épocas históricas y alcanzado mucho esplendor sin embargo, ninguna ha tenido la fuerza de la despersonalización del cine y la televisión". (9:15).

Desde el punto de vista educativo no se puede dejar por un lado la repercusión modeladora que supone la televisión, convirtiéndose en un instrumento formativo; sus procedimientos de enseñanza revisten características especiales, siendo de alto significado para la cultura de nuestros países. La gravedad de este hecho tiene una repercusión social, el de ser un instrumento difusor y provocador de imitaciones que inserta costumbres y necesidades que no pertenecen a nuestra cultura.

En opinión de muchos investigadores la televisión es el invento que ha logrado instalarse en los hogares e influir sobre las sociedades y de hecho ningún otro ha logrado la aceptación que ésta ha tenido en lo que va del siglo.

### **2.15.1.3 Televisión por cable:**

Hasta hace muy pocos años la radio y la televisión eran un medio competitivo, pero actualmente "existen en el país más de cien circuitos cerrados de televisión por cable, diseminados por los más apartados rincones del territorio nacional. En la capital de la República existen empresas muy grandes que distribuyen señal por cable a sus afiliados durante las 24 horas del día". (7:363-364).

A través del cable cualquier persona puede informarse de lo que está pasando en diferentes países del mundo pero carece de información del ámbito nacional.

### **2.15.2 Medios de comunicación escritos:**

"Los administradores franceses tienen casi una obsesión por el uso de la comunicación escrita, no tan solo para mensajes formales sino también para notas informales, uno de ellos afirmó que si algo no se expone por escrito no es una realidad". (12:15).

Desventajas de la comunicación escrita:

Los mensajes escritos pueden crear montañas de papeles, estar expresados en forma deficiente por redactores ineficaces y no proporcionar una retroalimentación inmediata; por consiguiente es posible que se necesite mucho tiempo para saber si un mensaje se ha recibido y si se le ha comprendido apropiadamente.

### **Ventajas de la comunicación escrita:**

La comunicación escrita proporciona registros, referencias y defensas legales a un gran público mediante correo masivo. La comunicación escrita también puede fomentar la uniformidad de políticas y procedimientos y en algunos casos, reducir costos.

Según el Dr. Marco Antonio Sagastume Gemmell: “estos medios poseen una circulación limitada por el alto índice de analfabetismo que prevalece” (20:23), aunque paralelamente se observa que entre las ventajas de éstos en relación a los otros existentes (radio, televisión, cable local, etc.) prevalece la idea, el conocimiento escrito y existen espacios abiertos para hacer publicaciones, opiniones relativas a la paz, el respeto a los derechos humanos y cualquier tema de coyuntura nacional o de interés.

Otra ventaja dentro del contexto escrito es la publicidad utilizada para promocionar y dar a conocer un servicio o un producto a una o varias personas.

Dentro de la gama de medios escritos se pueden mencionar los siguientes:

#### **2.15.2.1 Prensa escrita:**

“Periódico que se publica todos los días”. (2:164).

“Con la llegada de la primera imprenta a Guatemala traída de Puebla México en 1660, gracias a las gestiones de Fray Payo Enríquez de Rivera, se inició en Guatemala el proceso periodístico. El primer impresor fue José de Pineda Ibarra. A las hojas volantes que se realizaban en la imprenta le sucedieron publicaciones más serias. Ya en 1729 se funda el primer periódico, La Gazeta de Guatemala, que canalizaría el pensamiento de la época colonial durante casi un siglo”. (7:366).

Posteriormente a este medio le siguieron periódicos preindependientes; tales como El Editor Constitucional, El Genio de la Libertad y El Amigo de la Patria, con una alta calidad de realización. Por su importancia vale la pena mencionar el nacimiento del Diario de Centroamérica, el 2 de agosto de 1880, fue un periódico comercial y la crítica de las acciones del gobierno. Veinte años después se convierte en periódico semioficial y el 21 de marzo

de 1931, Jorge Ubico, Presidente de Guatemala lo declara órgano oficial del gobierno. En la actualidad todavía continúa publicándose como medio de expresión oficial.

En la década de 1940 y segunda mitad del siglo XX aparecen diversos medios escritos como: Prensa Libre (20 de agosto de 1946), La Hora (2 de noviembre de 1944), Siglo XXI (1 de marzo de 1990), El Periódico (7 de noviembre de 1996) y Al Día (15 de noviembre de 1996).

“También existen periódicos regionales e institucionales tales como El Regional, que se distribuye en el área suroccidental del país, Rutzijol, cuya cobertura mayor es el área occidental; El Sol Chortí que se distribuye en el área oriental, o El Industrial, periódico especializado en economía, que se distribuye a los socios de la Cámara de Industria y a otros integrantes del mundo de los negocios y de la industria”. (7:366).

Estos medios de comunicación escrita son de los más conocidos y frecuentes en el país. Como medios de comunicación social juegan un papel importante en la sociedad a nivel económico, político, y social. Por su trascendencia, se ha considerado como el cuarto poder, aunque lamentablemente en la actualidad hay un real obstáculo en el control de la información por sectores gubernamentales u oficiales. Además estos medios de comunicación social deben generar credibilidad en sus lectores, tratar de llevar la noticia precisa, oportuna y aprovechar los espacios para desarrollar temas como la democracia, el estado de derecho, los derechos humanos, las libertades fundamentales, la educación, la seguridad, la salud, etc.

A nivel bibliotecológico es ideal aprovechar estos medios para informar de los servicios que proporcionan las bibliotecas; aunque en la mayoría de los casos resulta difícil porque a ellos les interesa que la biblioteca pague sus anuncios por lo que estos espacios se reducen.

#### **2.15.2.2 Trifoliales:**

De acuerdo al Diccionario de la Lengua Española viene trifoliado “que tiene hojas compuestas de tres folíolos” (5:963) comprendiéndose como tales en base a la misma fuente “cada una

de las hojuelas de una hoja compuesta" (5:462); éstos por su practicidad son muy utilizados, se imprimen o se fotocopian con mucha facilidad y son más económicos en nuestro medio.

Es una pieza importante de la publicidad, y uno de los elementos para dar a conocer ideas, productos, servicios o instituciones.

#### **2.15.2.3 Volantes:**

Se caracteriza por ser un impreso de formato pequeño, debe ser breve y con mensajes directos y simples, en él se anotan avisos sobre un producto o empresa; promociones, ofertas, señales que faciliten el acceso a cierto lugar, etc.

#### **2.15.2.4 Afiches:**

Bounocore indica: "affichage, acción y efecto de fijar carteles; afficher, fijar carteles; afficheur, persona que los fija, cartelero". (2:36).

En la actualidad este tipo de publicidad es bastante práctica ya que puede colocarse en paredes, carteleras de información u otro soporte visible a los ojos del lector.

#### **2.15.2.5 Boletines:**

Es una publicación periódica bastante conocida, entre sus características principales se puede observar que: "los artículos que presenta son de tipo noticioso, siendo precisamente este carácter que lo diferencia de la revista, ya que esta última contiene estudios más profundos en un determinado campo". (23:11), el boletín de tipo especializado es el que circula entre profesionales de una misma disciplina, con el objeto de mantenerlos informados de las actividades realizadas en su área. En las bibliotecas se utiliza el boletín de contenidos, ya que su elaboración es sencilla, únicamente se fotocopian las páginas de sumarios de las revistas tantas veces como usuarios necesitan recibir este boletín y luego se distribuyen en forma periódica de acuerdo al perfil de usuarios.

### **2.15.2.6 Calendario:**

“... Sistema de división del tiempo que lo agrupa en diferentes intervalos (días, semanas, meses, años), basándose en determinados fenómenos astronómicos. // Almanaque, registro de un año en días, semanas o meses.” (5: 165).

### **2.15.3 Medios de comunicación electrónica:**

#### **2.15.3.1 Internet:**

“En la actualidad es una vía de comunicación con el mundo exterior, permitiendo de esta manera el intercambio de información”. (12:1).

Es la red de computadoras y la red electrónica más grande del mundo, después de la red telefónica, permite conocer amigos, discutir, jugar, trabajar, investigar, etc.

A través de internet se puede trabajar con correo electrónico, realizar transferencias de archivos, búsquedas de información, grupos de discusión, etc.

Los servicios que se pueden lograr son los siguientes:

1. Información (navegación)
2. Chat (plática interactiva)
3. E-Mail (correo electrónico)
4. Fax y telefonía
5. Newsgroups
6. Download de archivos

### **2.15.4 Extensión cultural:**

“En un sentido amplio, la biblioteca puede ser un órgano vivo y activo de difusión cultural en su medio a través de conferencias, exposiciones, conciertos, funciones de teatro, cine etc., con el fin de elevar el nivel moral e intelectual de la comunidad. En un sentido más restrictivo y específico el servicio de extensión consiste en ampliar las tareas comunes de la biblioteca -suministro de libros, trabajo de referencia, etc.- de modo que lleguen a un público cada vez más numeroso ...” (2:211).

Esta acción extrabibliotecaria no debe ser esporádica o marginal sino sistemática y metódica, en donde se presupone una organización planificada a fin de descentralizar las actividades, de



manera que en los centros urbanos importantes exista una biblioteca central y sucursales con el propósito de llevar el conocimiento a los lugares más recónditos.

#### **2.15.4.1 Exposiciones:**

Según Bounocore la exposición bibliográfica consiste en la "Exhibición que periódicamente efectúan las bibliotecas de parte de su material con fines de ilustración". (2:210).

En muchos casos se observa que puede ser iniciativa de órganos técnicos y de diversas instituciones oficiales o privadas con el propósito de celebrar acontecimientos vinculados al arte editorial; también se realizan con el propósito de dar a conocer las diferentes colecciones que integran el acervo bibliográfico o realizar una exposición específica para dar a conocer todo el material que se tenga sobre un tema específico, puede hacerse también con el objetivo de celebrar una fecha en particular relacionada con una temática especial.

#### **2.15.4.2 Conferencias:**

"Exposición o disertación en público sobre algún punto doctrinal ... supone por lo general, un trabajo de creación de cierta importancia, que el autor después de dicho o leído suele dar a conocer nuevamente por medio de una revista o un libro, en el momento que lo considera oportuno y muchas veces con agregados y retoques..." (2:141). Las conferencias son muy utilizadas para dar a conocer temas de coyuntura nacional o de interés para ciertos sectores, a nivel bibliotecológico se utilizan en temas relacionados con la especialidad. Son importantes por ser un medio para hacer llegar el conocimiento a los asistentes y lectores, en el caso de que ésta sea impresa.

#### **2.15.4.3 Concursos:**

"Oposición que, por medio de ejercicios científicos, artísticos o literarios, o alegando méritos, se hace a prebendas, cátedras, premios, etc". (16:145), puede ser una competencia entre participantes con similares habilidades, especialidades o experiencias en las cuales se elige las mejores propuestas. Este tipo de actividad es recomendable en las bibliotecas ya que se estimula al lector y es una dinámica saludable para lograr la participación de los usuarios.

MARCO  
METODOLOGICO

**PRESENTACION  
Y ANALISIS  
DE RESULTADOS**

#### **4. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados de la investigación de campo realizada por medio de encuestas:

##### **Pregunta No. 1**

##### **Tiene conocimiento de la existencia de la Auxiliatura de la PDH en su departamento ?**

El 49.4% de los encuestados respondió que si la conoce, el 50% indica que no y el 0.6% restante no respondió; se observa por lo tanto que casi la mitad de la población encuestada conoce de la existencia de la PDH en su departamento. (ver gráfica No. 1).

##### **Pregunta No. 2**

##### **Conoce la Biblioteca de la PDH ?**

Un 25.2% respondió que si la conoce, el 74.8% restante manifiesta que no, por lo que se concluye que una cuarta parte de los encuestados conocen ese centro de información. (ver gráfica No. 2).

##### **Pregunta No. 3**

##### **Ha realizado investigaciones en la Biblioteca de la PDH ?**

De los encuestados el 20.2% respondió que si las ha realizado, el 79.4% manifiesta que no y el 0.4% restante no respondió; por lo que se puede deducir que una quinta parte de los encuestados, han realizado investigaciones en la biblioteca de la PDH de sus departamentos. (ver gráfica No. 3).

##### **Pregunta No. 4**

##### **Si no ha realizado investigaciones en la Biblioteca de la PDH, explique porqué ?**

El 48.48% indicó que no sabía de la existencia de la biblioteca en la Auxiliatura de Derechos Humanos de su departamento, el 5.14% dice que no le dejan investigaciones, el 22.31% frecuenta otras bibliotecas, el 4.17% compra la bibliografía que necesita, el 3.69% cuenta con biblioteca personal y el 16.21% restante presta libros a familiares y amistades; por lo que se puede inferir que casi la mitad

de encuestados no sabe de la existencia de la biblioteca. (ver gráfica No. 4).

#### **Pregunta No. 5**

##### **Sabe cual es la especialidad de la Biblioteca de la PDH ?**

El 27.2% respondió que si sabe, mientras que el 72.8% no; por lo tanto aproximadamente una cuarta parte de los encuestados sabe cual es la especialidad de la biblioteca en sus departamentos. (ver gráfica No. 5).

#### **Pregunta No. 6**

##### **Tiene usted el hábito de visitar bibliotecas para realizar sus investigaciones?**

El 83.4% respondió que si las visita, el 15.4% contestó que no y el 1.2% se abstuvo de responder; por lo anterior se puede deducir que un gran porcentaje de los encuestados tiene el hábito de visitar bibliotecas. (ver gráfica No. 6).

#### **Pregunta No. 7**

##### **Para dar a conocer la Biblioteca de la PDH considera necesaria una mayor promoción y difusión?**

Un 95.2% manifiesta que si es necesaria una mayor promoción y difusión en cada uno de los departamentos, el 4% señala que no es necesario y el 0.8% restante no respondió, por lo que se puede concluir que la mayor parte de encuestados consideran necesaria la promoción y difusión de las bibliotecas en los departamentos. (ver gráfica No. 7).

#### **Pregunta No. 8**

##### **Que medios de comunicación considera efectivos para la realización de esta labor?**

El 20.68% afirma que la radio es la más efectiva para la promoción y difusión de las bibliotecas en las diferentes Auxiliaturas de la PDH, el 17.93% señala la televisión, el 13.67% manifiesta que el cable local, el 11.93% indica que la comunicación directa con las autoridades educativas, el 9.95% los afiches, el 9.71% los volantes, el 6.05% las conferencias, el 3.72% los videos, el 3.66% los altoparlantes y

finalmente un 2.70% indican que el internet es básico. De las 9 opciones propuestas se puede concretar que la radio, la televisión y el cable local son los preferidos por la mayoría. (ver gráfica No. 8).

#### **Pregunta No. 9**

**Considera que debe haber una persona contratada exclusivamente para proporcionar el servicio de biblioteca?**

El 96.6% contestó que si es necesaria, el 3% indica que no y el 0.4% se abstuvo de contestar; por lo que en observación a los resultados el mayor porcentaje considera necesaria la contratación de una persona para que proporcione el servicio de biblioteca en cada uno de los departamentos. (ver gráfica No. 9).

#### **Pregunta No. 10**

**Para lograr un servicio mas eficiente en la Biblioteca la PDH, considera importante que todo el personal de la institución esté capacitado?**

El 97.6% manifiesta que considera importante que todo el personal de la institución esté capacitado, el 2.2% contestó que no y el 0.2% no respondió; por lo que la mayoría de encuestados estima importante que todo el personal de la institución en los departamentos esté capacitado para proporcionar un servicio más eficiente. (ver gráfica No. 10)

#### **Pregunta No. 11**

**Con el objetivo de lograr una mayor afluencia de usuarios hacia la biblioteca, considera importante la compra constante de bibliografía?**

Un 93% señala que si es importante la compra de bibliografía, el 6.8% considera que no y el 0.2% no respondió; por lo que se puede determinar que la mayoría de encuestados estiman necesaria la compra constante de bibliografía para lograr una mayor afluencia de usuarios a la biblioteca. (ver gráfica No. 11).

# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

- 1) Las bibliotecas de las auxiliaturas no son consultadas por la mayor parte de la población encuestada, lo que refleja que debe implementarse una campaña de promoción y difusión para la Red de Bibliotecas.
- 2) Para lograr una mayor afluencia de usuarios, es necesaria la adquisición de bibliografía especializada en derechos humanos y, además, contar con personal profesional para la atención de los usuarios.
- 3) La poca asistencia de usuarios a las bibliotecas de la Red, conlleva la subutilización de recursos humanos y materiales valiosos para que la Institución logre sus objetivos.
- 4) La existencia de la Red de Bibliotecas es una herramienta invaluable para la educación sobre Derechos Humanos, ya que, sólo se exige lo que se conoce.



# RECOMENDACIONES

## **RECOMENDACIONES**

- 1) Hacer una campaña de promoción y difusión para dar a conocer los servicios que se ofrecen en la Red de Bibliotecas de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- 2) Contratar personal permanente y especializado para la administración y atención de las Bibliotecas de Red.
- 3) Es necesario establecer, dentro del presupuesto, un rubro permanente para la adquisición de bibliografía especializada sobre derechos humanos.
- 4) Se sugiere hacer un diagnóstico para establecer las debilidades de la Red de Bibliotecas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con el propósito de fortalecerlas, para que cumplan con la función para la que fueron creadas.

**REFERENCIAS**  
**BIBLIOGRAFICAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Arriola Marroquín, Carmen Alicia. -- **Evaluación de las Unidades de Información de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, su acervo bibliográfico y los servicios que brindan.** -- Guatemala : Facultad de Humanidades. Escuela de Bibliotecología, 1998. --50 p. -- Tesis (Licda. en Bibliotecología)-- Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 2) Bounocore, Domingo.-- **Diccionario de bibliotecología : términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía, y materias afines.**-- 2a ed.-- Buenos Aires : Marymar, 1976. -- 465 p.
- 3) Calvo Baca, Emilio.-- **La tesis universitaria y las fichas de investigación.** --Caracas : s.e., 1983.-- 125 p.
- 4) Chavez Zepeda, Juan José. --**Elaboración de proyectos de investigación.**-- 2a ed. --Guatemala : s.e., 1998.-- 75 p.
- 5) **Diccionario Ilustrado Océano de la Lengua Española.**-- Barcelona : Océano, (200?). -- 1050 p.
- 6) Ekmekdjian, Miguel Angel. --**Derecho a la información : reforma constitucional y libertad de expresión. Nuevos aspectos.** --2a ed. Buenos Aires : Edigraf S.A., 1996.-- 149 p.
- 7) **Enciclopedia de Guatemala.** -- Barcelona : Océano, (200?). -- 448 p.
- 8) Galo de Lara, Carmen. -- **Como elaborar objetivos educacionales en forma operacional.** -- 4a ed. -- Guatemala : Piedra Santa, 1986.-- 63 p.
- 9) García Villegas, Ingrid M. -- **La influencia de los programas de televisión en la agresividad manifiesta de los niños de 6 a 7 años de edad / Ingrid M. García y Celeste R. Pérez.** -- Guatemala : Escuela de Ciencias Psicológicas, 1995. -- 81 p. -- Tesis (Psicólogas) -- Universidad de San Carlos de Guatemala.

- 10) Guatemala. [Leyes]. -- Decretos 54-86 y 32-87 del Congreso de la República de Guatemala / **Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.** -- Guatemala : SERDIVER, 1998. -- 15 p.
- 11) Hernández Rafael, Edgar Roberto. -- **Planeación estratégica aplicada a unidades de información.** -- Guatemala : Facultad de Humanidades. Escuela de Bibliotecología, 2001. -- 51 p. -- Tesis (Lic. en Bibliotecología) -- Universidad de San Carlos.
- 12) **Internet : navegación y correo electrónico.** -- Guatemala : (s.e.), (200?). -- 110 p.
- 13) Juárez, Miguel Angel. -- **Comunicación y educación.** -- Guatemala : USAC. Instituto de Investigaciones y mejoramiento educativo 1992.-- 124 p.
- 14) **Manual de planificación para bibliotecas : sistemas y procedimientos /** Charles R. McClure ... [et al.]. -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1991. -- 176 p.
- 15) Marbán, Rocio M. -- **Comercialización de información.** -- Guatemala : OEA-ICAITI, 1990. -- 86 p.
- 16) Ossorio, Manuel. -- **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y Sociales.** -- Buenos Aires : Heliasta, 1987. -- 798 p.
- 17) Monzón, Cándido. -- **Opinión pública, comunicación y política : la formación del espacio público.** -- Madrid : Tecnos S.A., 1996. -- 390 p.
- 18) Poitevin Rodríguez de Recinos, Olga Raquel. -- **Redes y sistemas de Bibliotecas escolares para la república de Guatemala.** -- Guatemala : Facultad de Humanidades. Escuela de Bibliotecología, 1981. -- 73 p. -- Tesis (Licda. en Bibliotecología) -- Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 19) Rojas Gutierrez, Estrellita. -- **El usuario de la información.** -- San José, Costa Rica : EUNED, 1998. -- 225 p.
- 20) Sagastume Gemmell, Marco A. -- **Medios de comunicación social y derechos humanos.** -- San José, Costa Rica : EDUCA, 1997. -- 64 p.

- 21) Sanz Casado, Elias -- **Manual de estudios de usuarios.** -- Madrid : Pirámide, 1994. -- 279 p.
- 22) Vasquez Ramos, Reynario. -- **Investigación documental : investigación científica.** -- 2a ed. -- Guatemala : Ediciones Mayté, 2000. -- 77 p.
- 23) Yac García, Sonia Lidia. -- **La Hemeroteca Universitaria.** -- Guatemala : USAC. Facultad de Humanidades. Escuela de Bibliotecología, 1978. -- 63 p.

ANEXOS

**PROPOUESTA  
PROMOCION Y  
DIFUSION  
TRIED DE  
BIBLIOTECAS**



## **PROPUESTA PARA LA PROMOCION Y DIFUSIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS**

### **MISION:**

Proporcionar a los usuarios internos y externos que regularmente acuden a la Biblioteca y Centro de Documentación "Gonzalo Menéndez de la Riva", como a la Red de Bibliotecas Departamentales y Municipales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, un servicio de información eficiente y eficaz, sirviéndose para ello de material actualizado y especializado en el campo de los derechos humanos y temas coyunturales; debidamente analizado y almacenado para una ágil y pertinente recuperación, contribuyendo así a la promoción y difusión de la información acerca de los derechos humanos, con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población, sobre la importancia, respeto y protección de estos derechos.

### **VISION:**

La Red de Bibliotecas Municipales y Departamentales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, una vez puesta en marcha la presente propuesta, estará en la capacidad de incrementar la cantidad de usuarios y mejorar la calidad del servicio para investigadores, profesionales, docentes, estudiantes y público en general, logrando así optimizar sus servicios a través de atención personalizada de personal capacitado, con bibliografía actualizada y de coyuntura nacional.

### **JUSTIFICACIÓN:**

En el marco conceptual de la presente investigación se encuentra una breve reseña histórica de la creación de la Biblioteca y Centro de Documentación "Gonzalo Menéndez de la Riva" de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Entre las múltiples actividades del Procurador de los Derechos Humanos (de acuerdo a la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos, del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos) está: promover y coordinar con las dependencias responsables para que en los programas de estudio de establecimientos de enseñanza, oficiales y privados se incluya la materia específica de derechos humanos, desarrollar un programa permanente de actividades para que examinen aspectos fundamentales de los derechos humanos,

campañas divulgativas y otras actividades de promoción y difusión de estos derechos; razón por la que se dispuso la creación de la Red de Bibliotecas inicialmente a nivel de Auxiliaturas Departamentales y posteriormente se incluyeron las Municipales, aunque como el presupuesto de la Institución ha sido siempre reducido, no se cuenta con un presupuesto propio para poder apoyar constantemente a dicha Red, motivo por el cual en la actual administración, se plantea una propuesta de promoción y difusión de todas las bibliotecas, que incluye capacitación y contratación de nuevo personal, esperando contar con la ayuda de organismos internacionales y de la Institución; logrando así elevar la cantidad de usuarios, la calidad en el servicio y por consiguiente; el conocimiento, la protección y la aplicación de los derechos humanos. Dentro de la propuesta se presentan por separado algunos de los diferentes medios de comunicación que podrían ser utilizados, los cuales requieren de una estrategia diferente en su presentación.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Promover y difundir la Red de Bibliotecas Departamentales y Municipales de la Procuraduría de los Derechos Humanos a través de diferentes medios de comunicación.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Dar a conocer las Bibliotecas de la Procuraduría de los Derechos Humanos a los diferentes tipos de usuarios que integran la población meta de cada uno de los departamentos y municipios de la república.

Incrementar en un 100% el número de usuarios atendidos en cada una de las Bibliotecas ubicadas en las Auxiliaturas Departamentales y Municipales de la PDH.

#### **POBLACIÓN META:**

Investigadores, docentes, profesionales, estudiantes y público en general.

1.

#### **Canal a utilizar:**

Radio y cable por televisión.

**1.1 Mensaje:**

Radio: se entregará a cada una de ellas, a través de su locutor, un cassette con una entrevista dirigida que incluya la ubicación de la biblioteca de su región, su especialidad, acervo bibliográfico, horario de atención a los usuarios, requisitos para poder obtener este servicio, etc.

Cable por TV: Se entregará personalmente a los locutores un documento escrito que contenga información similar a la del cassette, con la diferencia de que ya no será una entrevista dirigida sino una lectura de los servicios, la bibliografía, ubicación de la biblioteca, requisitos para optar a ella, etc.

**1.2 Presupuesto:**

Como no se cuenta con presupuesto se solicitará a las autoridades de radio y televisión por cable un espacio sin costo como apoyo cultural a la educación de su comunidad. Tanto los espacios radiales como la utilización del cable por medio de la TV., se solicitarán a sus autoridades como cortesía y apoyo cultural a la educación de su Comunidad.

**2. Canal o medio a utilizar:**

Afiches, volantes, artículos periodísticos y calendarios.

**2.1 Mensaje**

Este señalará; dirección exacta de cada una de las bibliotecas de Red, los diferentes servicios que proporciona, su temática especializada, y requisitos para optar a dichos servicios (ver anexos No. 1, 2, 3 y 4).

Nota: los modelos presentados son de Biblioteca Central, ya que si se incluyeran uno por uno los de toda la Red, el volumen del presente proyecto sería mayor, pero en la práctica se realizarán todos los que correspondan.

**Actividades a realizar:**

- Contratar 1 persona por cada una de las Bibliotecas que integran la Red, totalizando 27 a nivel nacional.
- Capacitar a las 27 personas contratadas, previo a desplazarse a cada una de las Auxiliaturas.
- Capacitar a todo el personal de las Auxiliaturas departamentales y municipales.

**Presupuesto:**

Q. 2,000.00 salario mensual por cada persona contratada, total  
Q. 30,000.00 al año; multiplicado por 27 personas da un gran total de Q810,000.00

**Presupuesto total:**

Q. 10,000.00	volantes y afiches
5,000.00	trifoliales y correspondencia para autoridades
810,000.00	contratación del nuevo personal
<u>41,250.00</u>	5% de imprevistos

Q. 866,250.00 GRAN TOTAL

**EVALUACIÓN GENERAL:**

El proceso se evaluará en observación a los siguientes indicadores: al incrementarse en un 100% los usuarios en relación a las estadísticas presentadas con anterioridad, a través de boletas que el usuario llenará en donde podrá manifestar su satisfacción o descontento por el servicio proporcionado, por medio de entrevistas directas con el usuario preguntándole si está satisfecho con la calidad del servicio que se le ha proporcionado.



*Biblioteca y Centro de documentación  
"Gonzalo Menéndez de la Riva"*

**Proporcionarle su información es nuestra  
mayor satisfacción.**

Le ofrecemos: Información especializada en derechos humanos, a través de sus colecciones: Referencia, Instrumentos Internacionales, Hemeroteca, Archivo Histórico, Archivo Vertical, Medios Audiovisuales, Diario de Centro América y toda la recopilación de leyes.

**¡¡¡VISITENOS!!!!**

**Atenderlo será un gusto**

**12av. 12-54 ZONA 1, TELEFAX: 253-5681**

**GRACIAS POR PREFERIRNOS**



*Le ofrecemos: Información especializada en Derechos Humanos, a través de sus colecciones: Referencia, Hemeroteca, Archivo Histórico, Archivo Vertical, Medios Audiovisuales, recopilación de leyes ...*

**¡¡VISITENOS  
ATENDERLO  
SERA UN  
GUSTO!!**

**12 Av. 12-54 ZONA1  
TELEFAX:253-5681**

**BIBLIOTECA Y  
CENTRO DE  
DOCUMENTACION  
"GONZALO  
MENENDEZ DE LA  
RIVA"**

**PROPORCIONARLE  
SU INFORMACION  
ES NUESTRA  
MAYOR  
SATSFACCION**



**GRACIAS POR  
PREFERIRNOS**

ARTICULO PERIODISTICO



**BIBLIOTECA Y CENTRO  
DE DOCUMENTACION  
"GONZALO MENEDEZ  
DE LA RIVA"**

Le ofrecemos información especializada en:  
Derechos Humanos, a través de sus colecciones:  
Referencia, Hemeroteca, Archivo Histórico, Archivo Veriscal, Medios Audiovisuales, recepción de leyes.

**¡ VISITENOS!**   
Atenderlo será un gusto

**12 Av. 12-54 ZONA 1**  
TELEFONO: 2200901

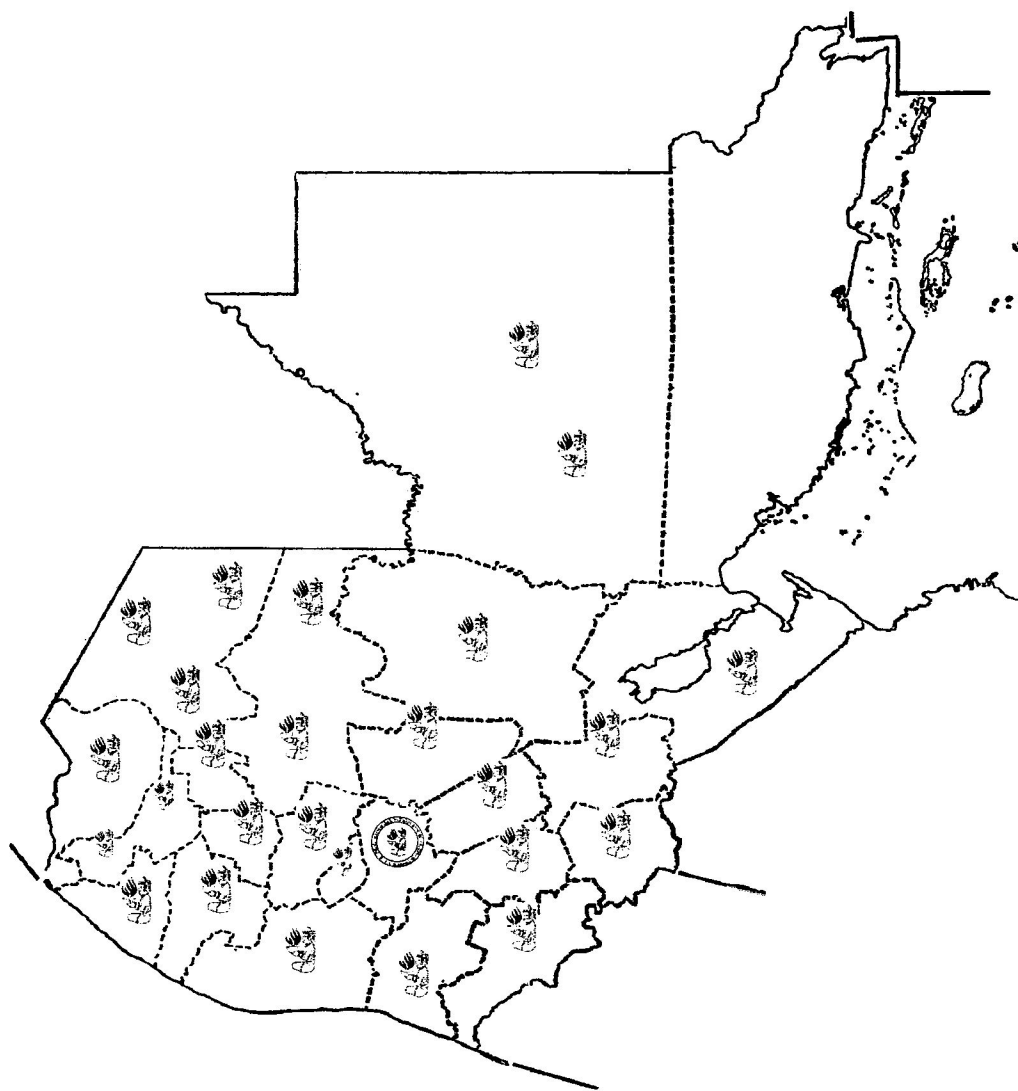
**PROPORCIONARLE  
SU INFORMACION  
EN NUESTRA  
MAYOR  
SATISFACCION**

  
GRACIAS POR  
PREFERENCIAS

**LOCALIZACION  
GEOGRAFICA  
DE BIBLIOTECAS**



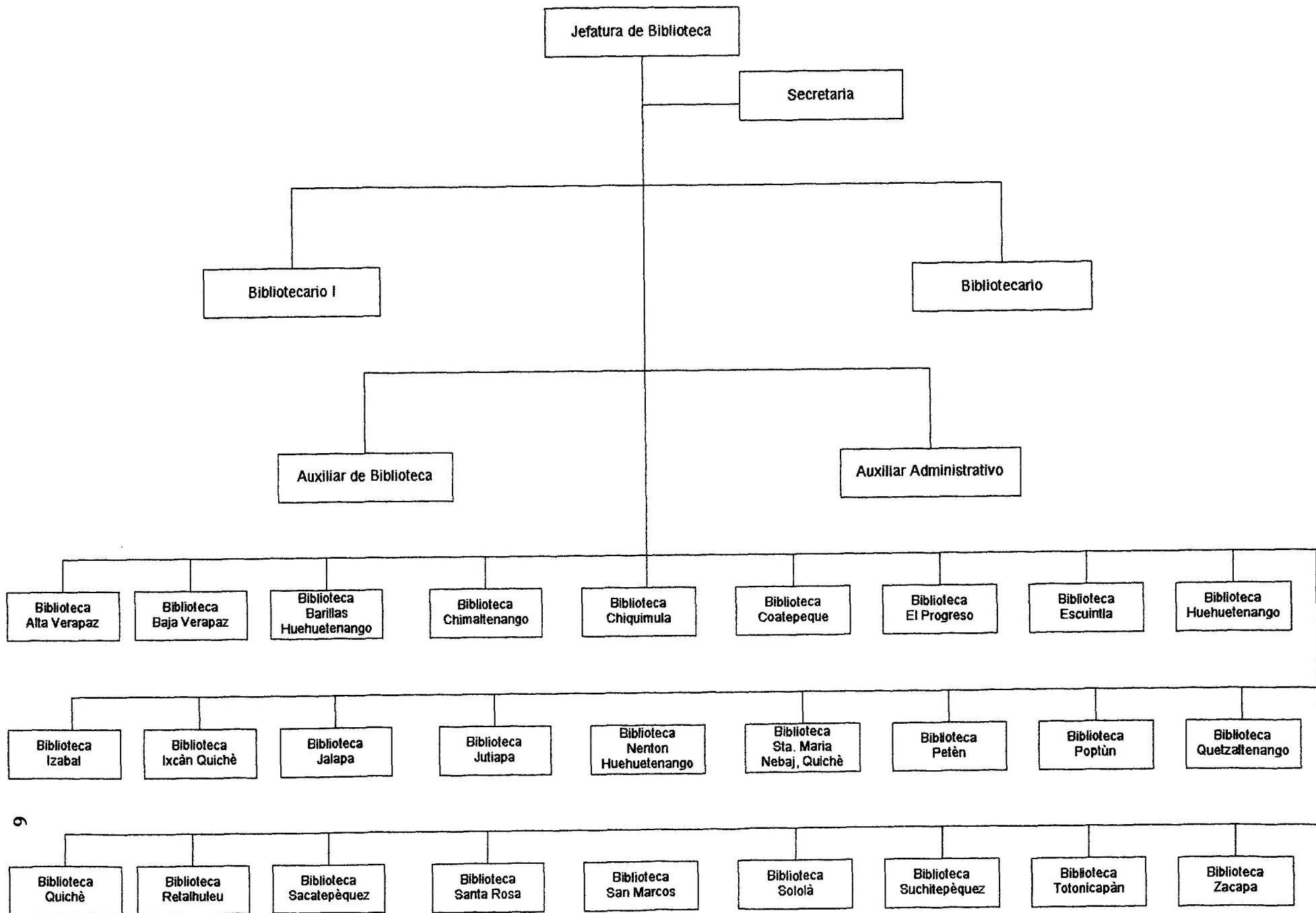
# RED DE BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES



1. GUATEMALA SEDE CENTRAL
2. ALTA VERAPAZ
3. BAJA VERAPAZ
4. BARILLAS, HUEHUETENANGO
5. COATEPEQUE
6. CHIMALTENANGO
7. CHIQUIMULA
8. ESCUINTLA
9. EL PROGRESO
10. HUEHUETENANGO
11. IXCAN, QUICHE
12. IZABAL
13. JALAPA
14. JUTIAPA
15. NENTON, HUEHUETENANGO
16. PETEN
17. POPTUN
18. QUICHE
19. QUETZALTENANGO
20. RETALHULEU
21. SACATEPEQUEZ
22. SOLOLA
23. SUCHITEPEQUEZ
24. SAN MARCOS
25. SANTA ROSA
26. TOTONICAPÁN
27. ZACAPA

**ORGANIGRAMA  
RED DE  
BIBLIOTECAS**

# ORGANIGRAMA RED DE BIBLIOTECAS



# ENCUESTA

**RESPETABLE LECTOR(A):**

La presente encuesta tiene como propósito obtener información por parte de los estudiantes de diversos establecimientos educativos y de la población en general, con el fin último de optimizar el servicio de la Red de Bibliotecas de la Procuraduría de Derechos Humanos, agradeciéndoles anticipadamente por su atención y colaboración.

**INSTRUCCIONES**

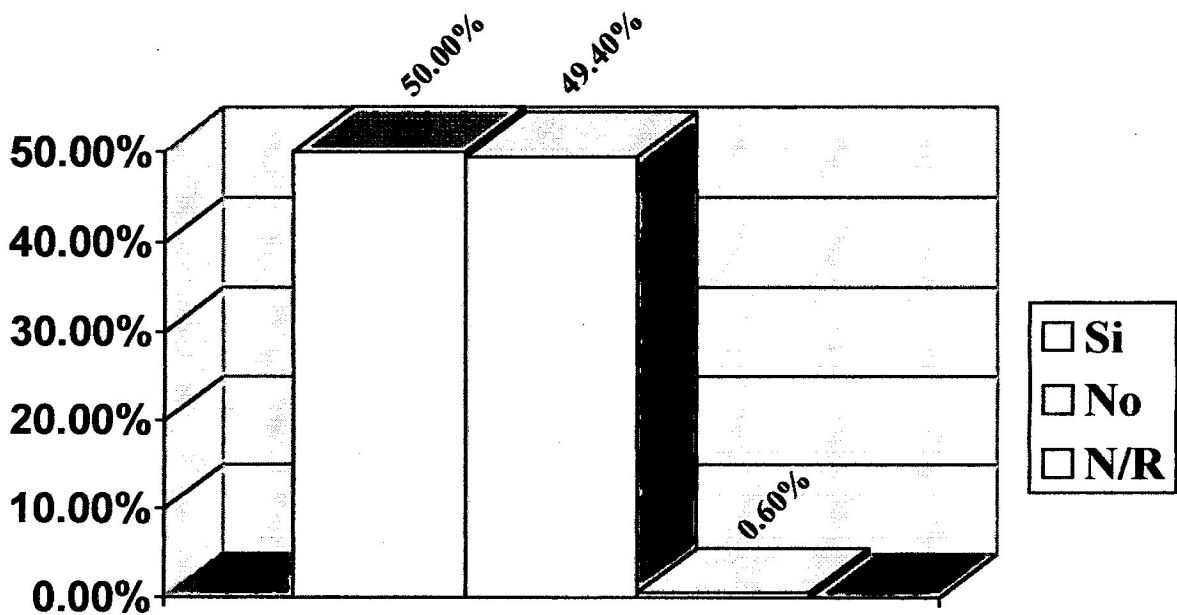
**Sírvase marcar con un chequcito la respuesta que considere correcta:**

- 1) Tiene conocimiento de la existencia de la Auxiliatura de la Procuraduría de Derechos Humanos en su departamento?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 2) Conoce la Biblioteca de la Procuraduría de Derechos Humanos (P.D.H.)?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 3) Ha realizado investigaciones en la Biblioteca de la P.D.H.  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 4) De no haber realizado investigaciones en la Biblioteca de la P.D.H., explique porqué razón?  
No sabía que existiera \_\_\_ Compra la bibliografía que necesita \_\_\_  
No le dejan investigaciones \_\_\_ Cuenta con biblioteca personal \_\_\_  
Frecuenta otras bibliotecas \_\_\_ Presta libros a familiares y amistades \_\_\_
- 5) Sabe cual es la especialidad de la Biblioteca de la P.D.H.?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 6) Tiene usted el hábito de visitar bibliotecas para realizar sus investigaciones?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 7) Para dar a conocer la Biblioteca de la P.D.H. considera necesaria una mayor promoción y difusión?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 8) Que medios de comunicación considera efectivos para la realización de esta labor? (puede señalar mas de una opción y por favor numerarlos en orden de importancia)  
Cable local \_\_\_ Radio \_\_\_ Televisión \_\_\_ Volantes \_\_\_ Video \_\_\_ Afiches \_\_\_ Altoparlantes \_\_\_  
Comunicación directa con autoridades educativas \_\_\_ Conferencias \_\_\_ otros ... indique:  
\_\_\_\_\_
- 9) Considera que debe haber una persona contratada exclusivamente para proporcionar el servicio de biblioteca?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 10) Para lograr un servicio mas eficiente en la Biblioteca de la P.D.H. considera importante que todo el personal de la institución esté capacitado?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 11) Con el objetivo de lograr una mayor afluencia de usuarios hacia la biblioteca, considera importante la compra constante de bibliografía?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_

**GRACIAS POR CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS**

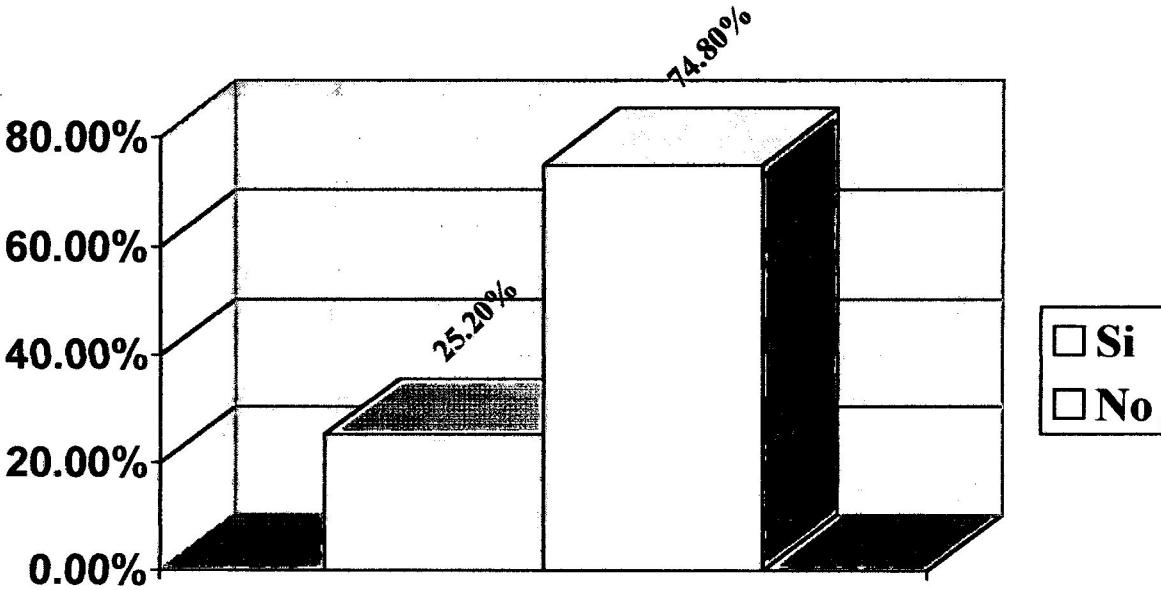
# GRAFICAS GENERALES

# Tiene conocimiento de la existencia de la Auxiliatura de la PDH en su departamento ?



Gráfica 1

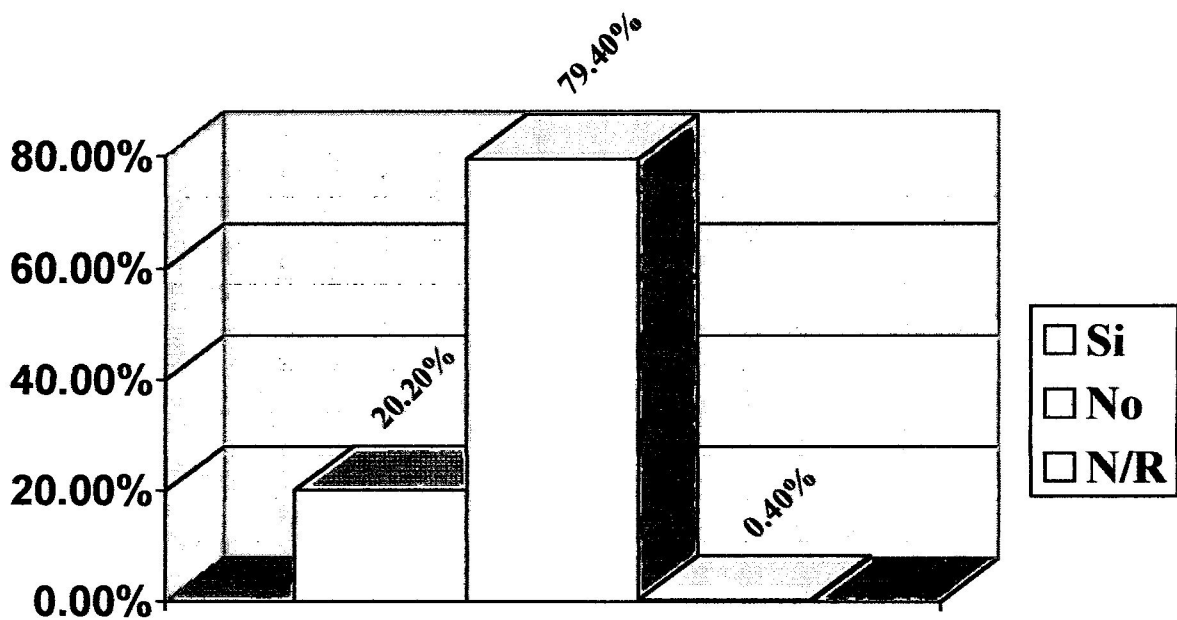
# Conoce la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



Gráfica 2

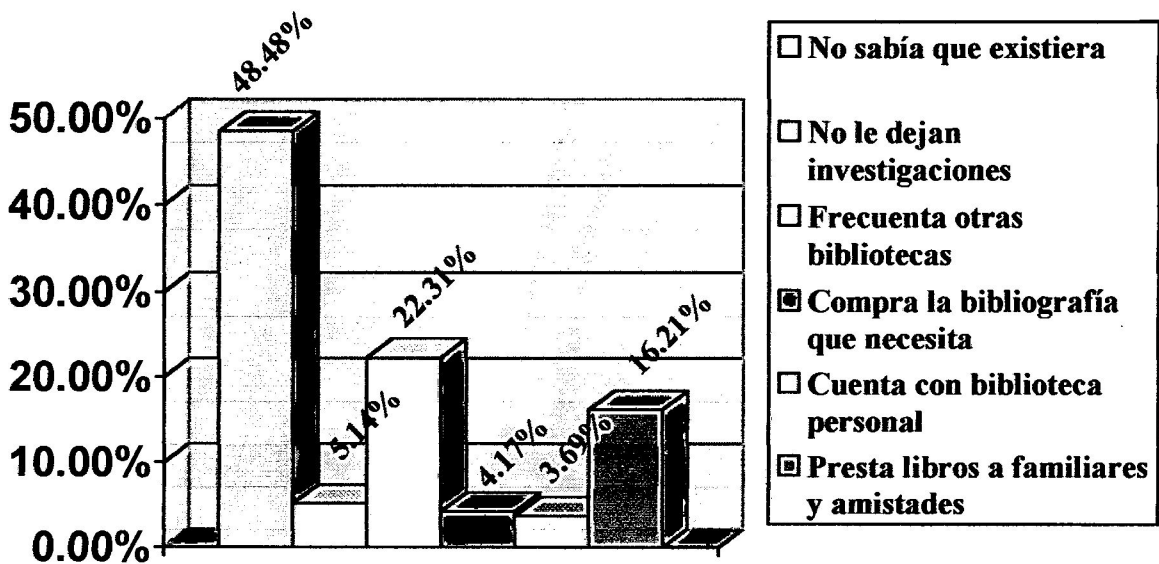


# Ha realizado investigaciones en la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



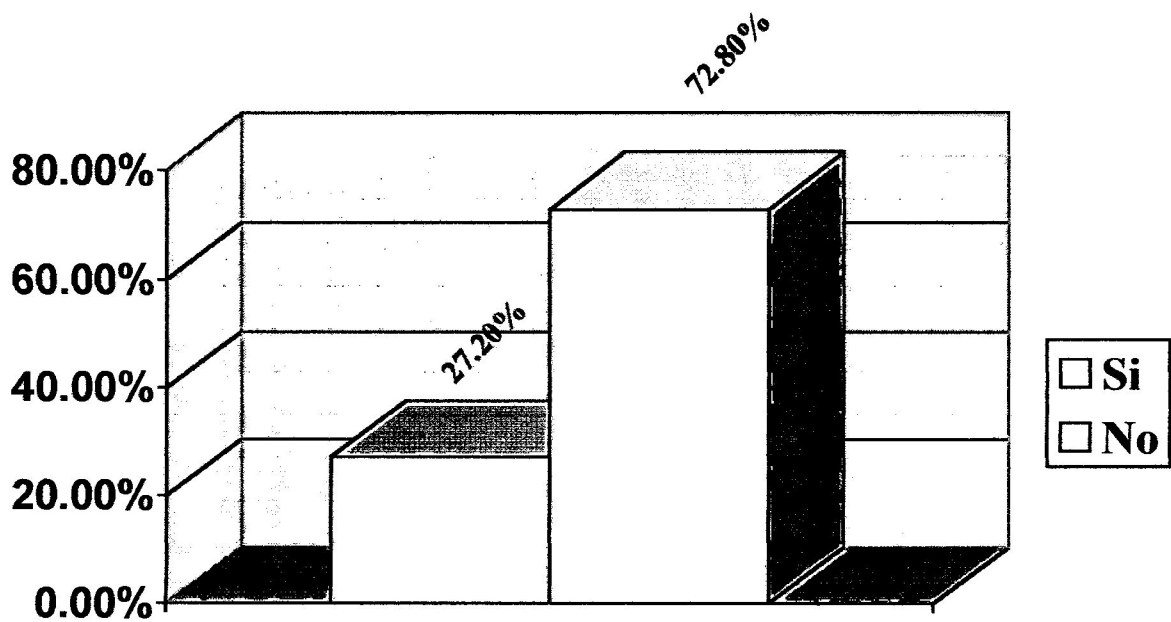
Gráfica 3

# De no haber realizado investigaciones en la Biblioteca de la PDH, explique por que razón ?



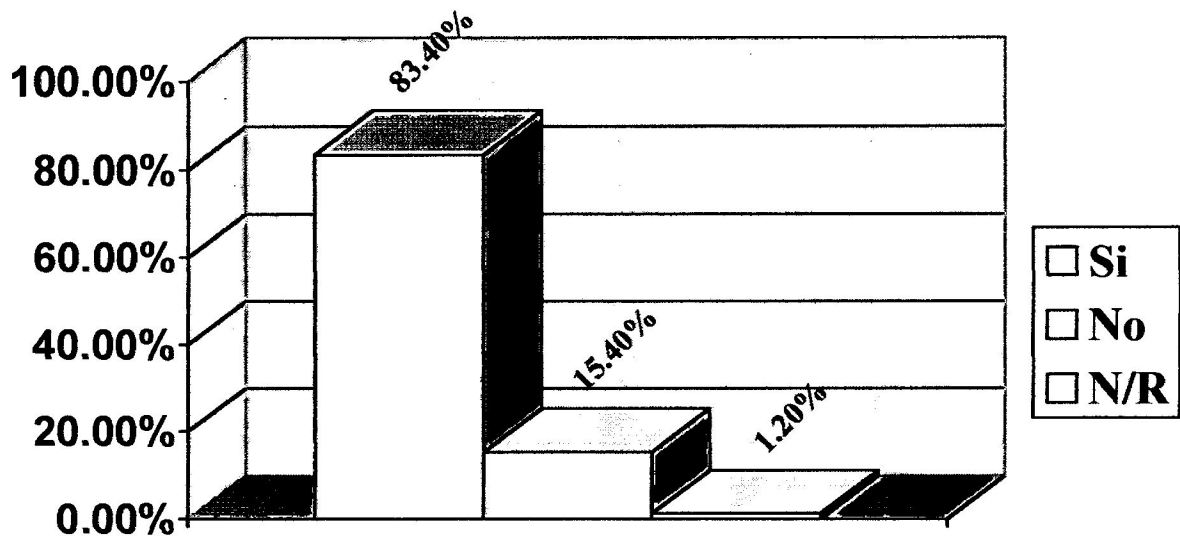
Gráfica 4

# Sabe cual es la especialidad de la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



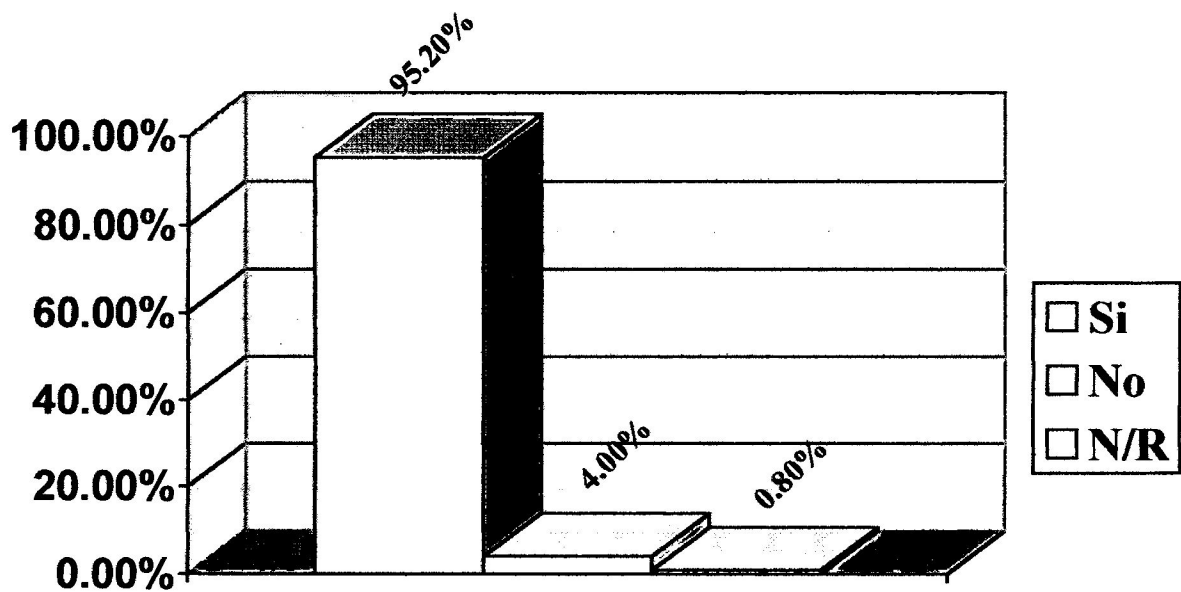
Gráfica 5

# Tiene usted el hábito de visitar bibliotecas para realizar sus investigaciones ?



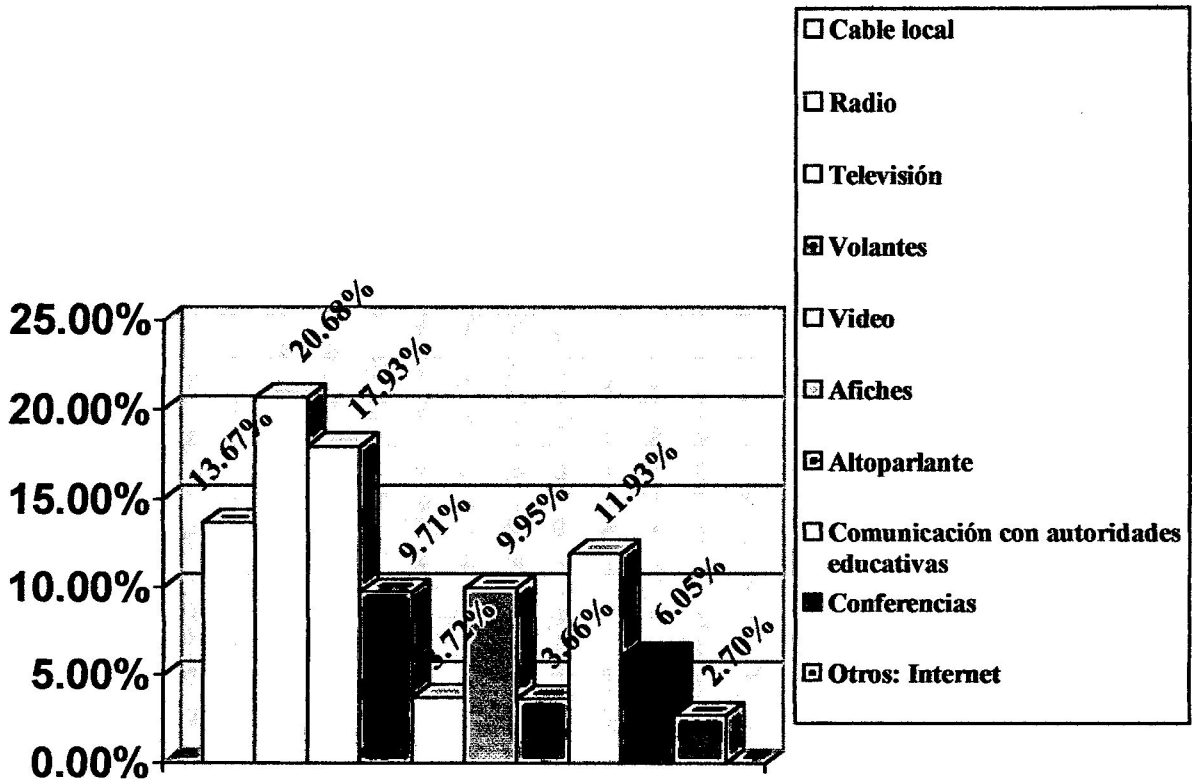
Gráfica 6

**Para dar a conocer la Biblioteca de la PDH, considera necesaria una mayor promoción y difusión ?**



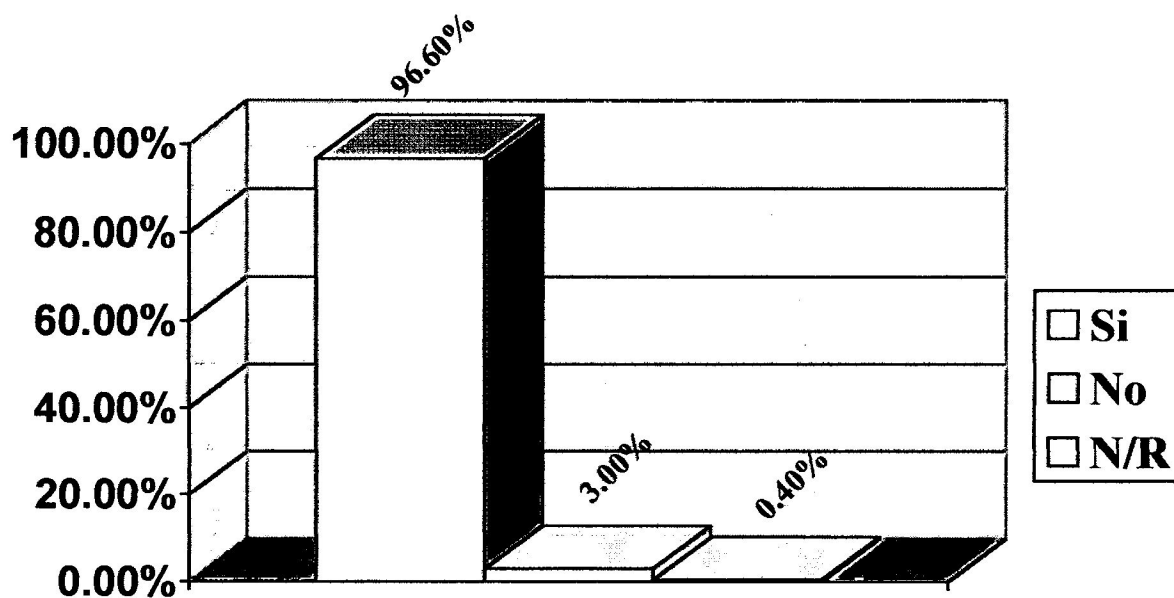
**Gráfica 7**

# Que medios de comunicación considera efectivos para la realización de esta labor ? (Promoción y difusión)



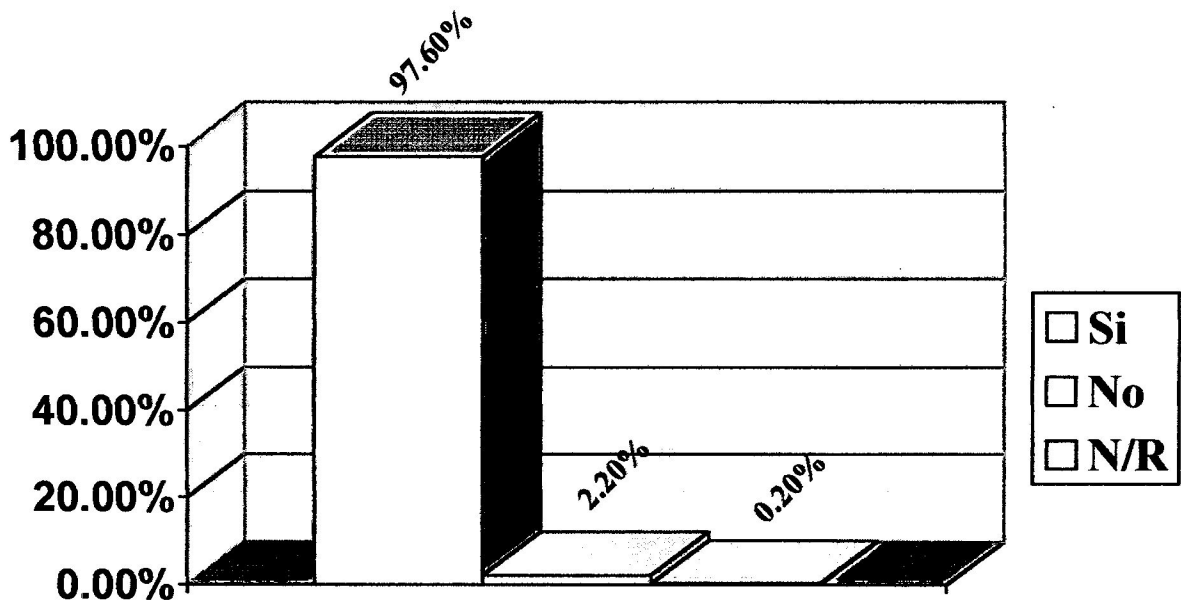
Gráfica 8

**Considera que debe haber una persona contratada exclusivamente para proporcionar el servicio de biblioteca ?**



**Gráfica 9**

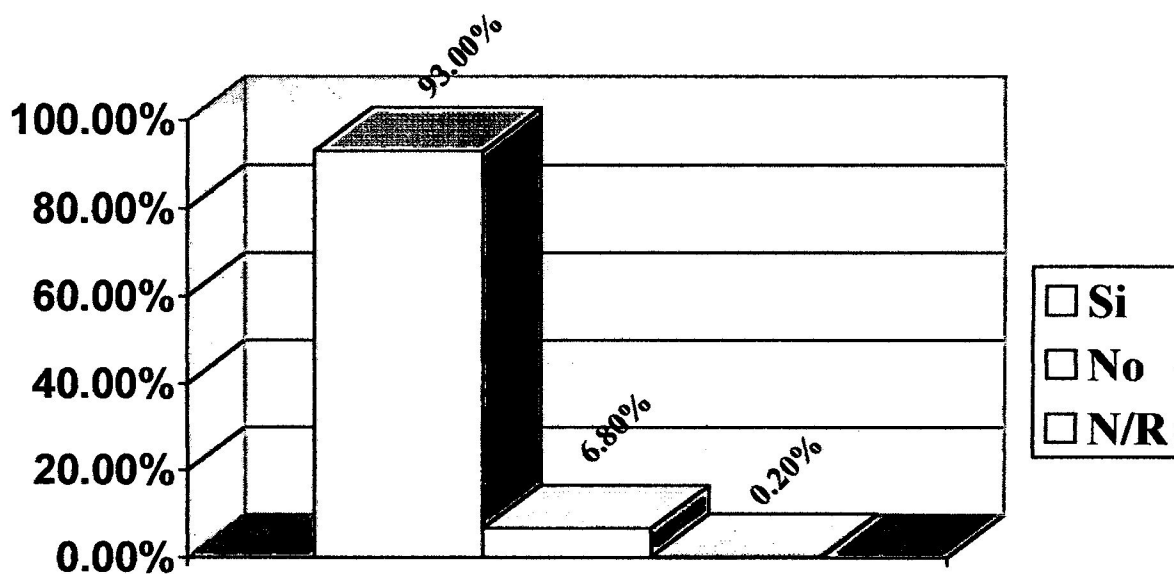
**Para lograr un servicio más eficiente en la Biblioteca de la PDH, considera importante que todo el personal de la institución esté capacitado ?**



**Gráfica 10**

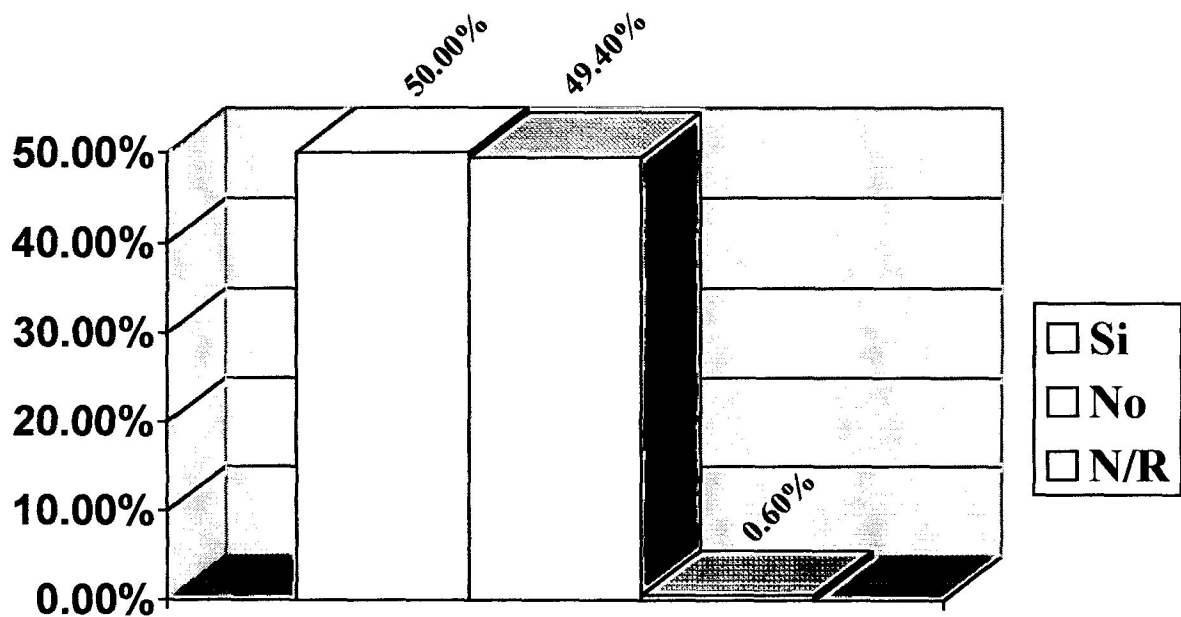


**Con el objetivo de lograr una mayor afluencia de usuarios, considera importante la compra constante de bibliografía ?**



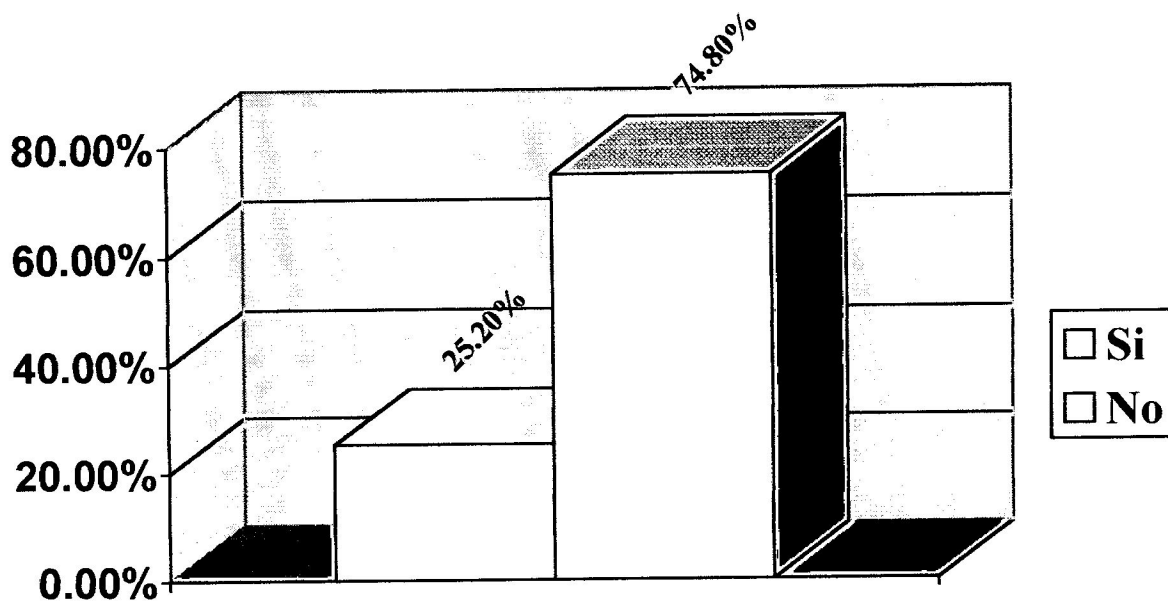
**Gráfica 11**

# Tiene conocimiento de la existencia de la Auxiliatura de la PDH en su departamento ?



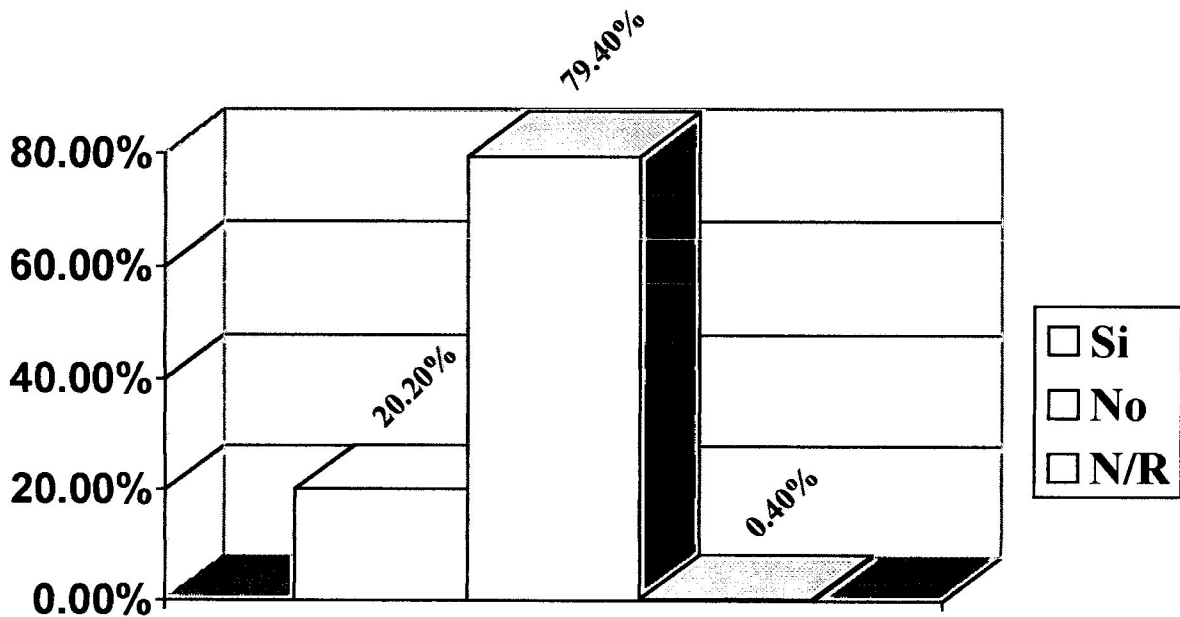
Gráfica 1

# Conoce la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



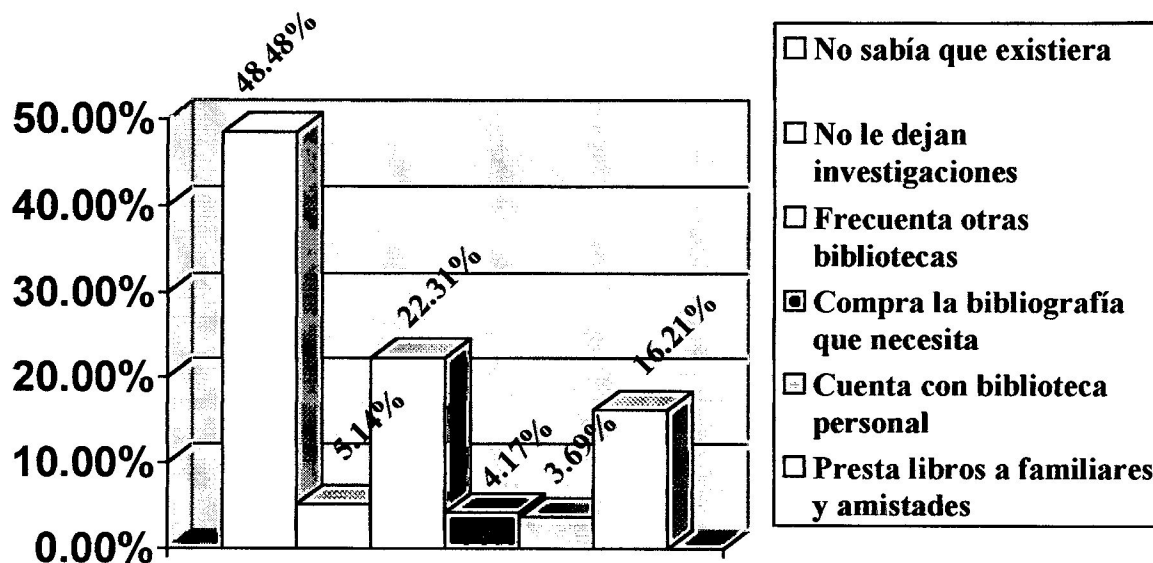
Gráfica 2

# Ha realizado investigaciones en la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



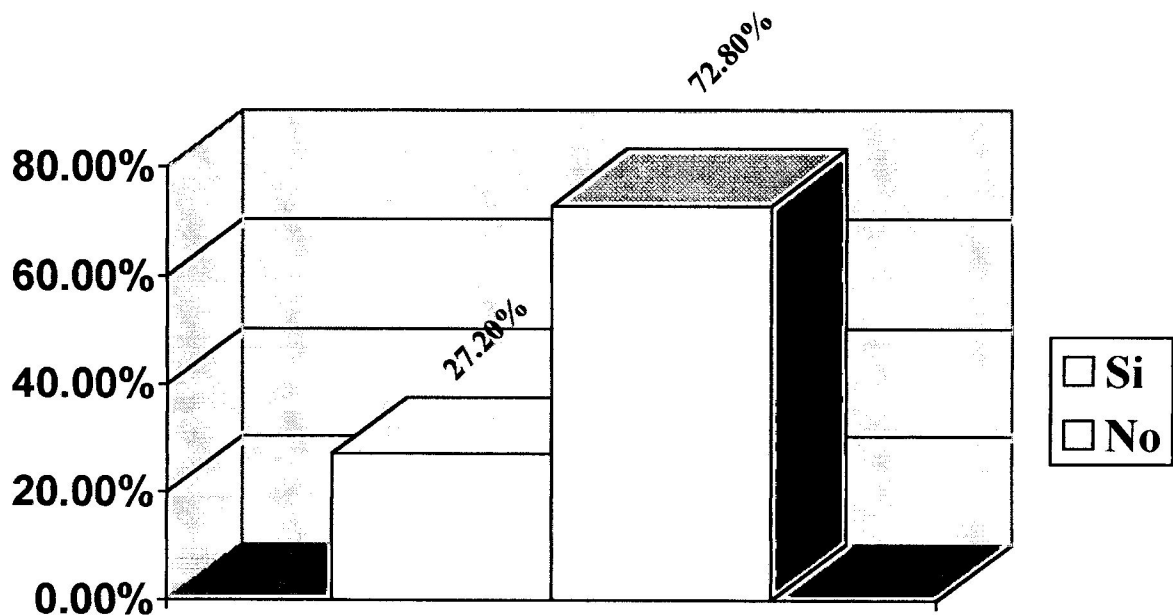
Gráfica 3

# De no haber realizado investigaciones en la Biblioteca de la PDH, explique por que razón ?



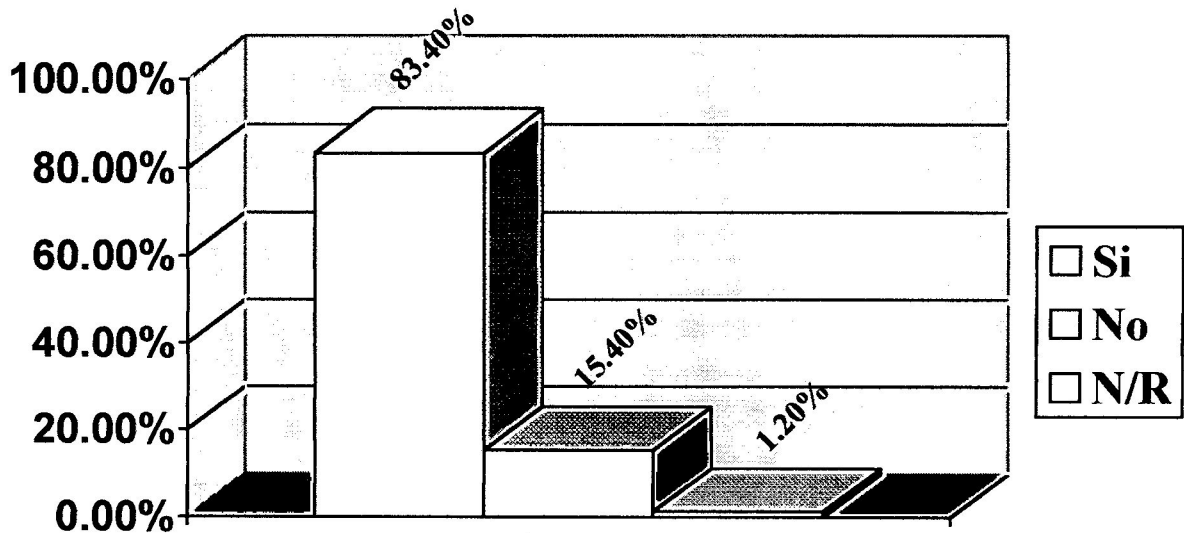
Gráfica 4

# Sabe cual es la especialidad de la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



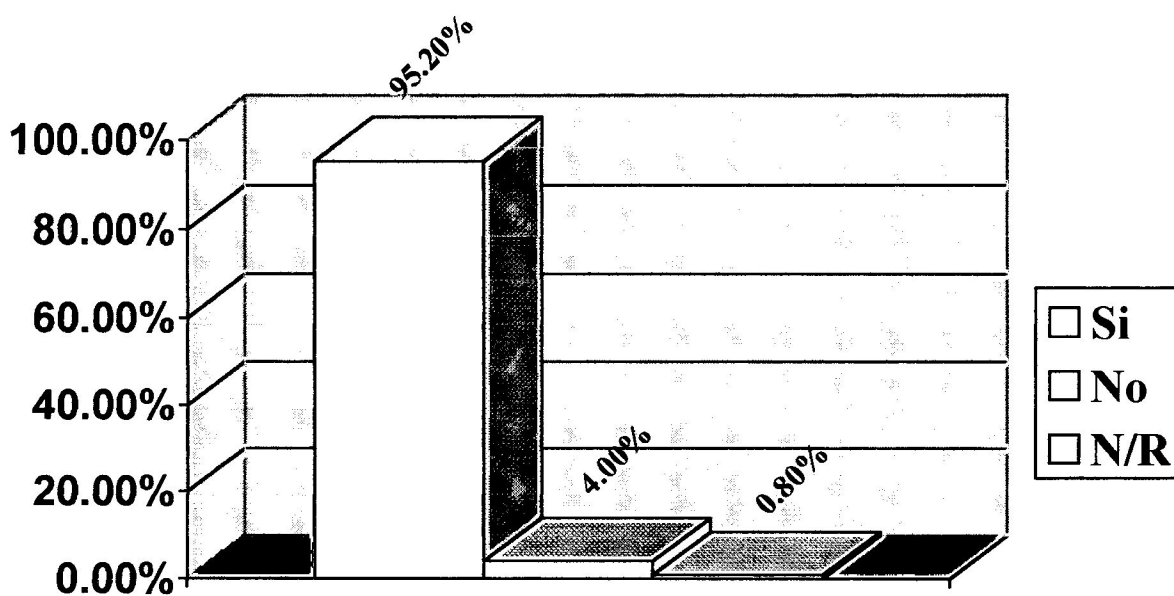
Gráfica 5

# Tiene usted el hábito de visitar bibliotecas para realizar sus investigaciones ?



Gráfica 6

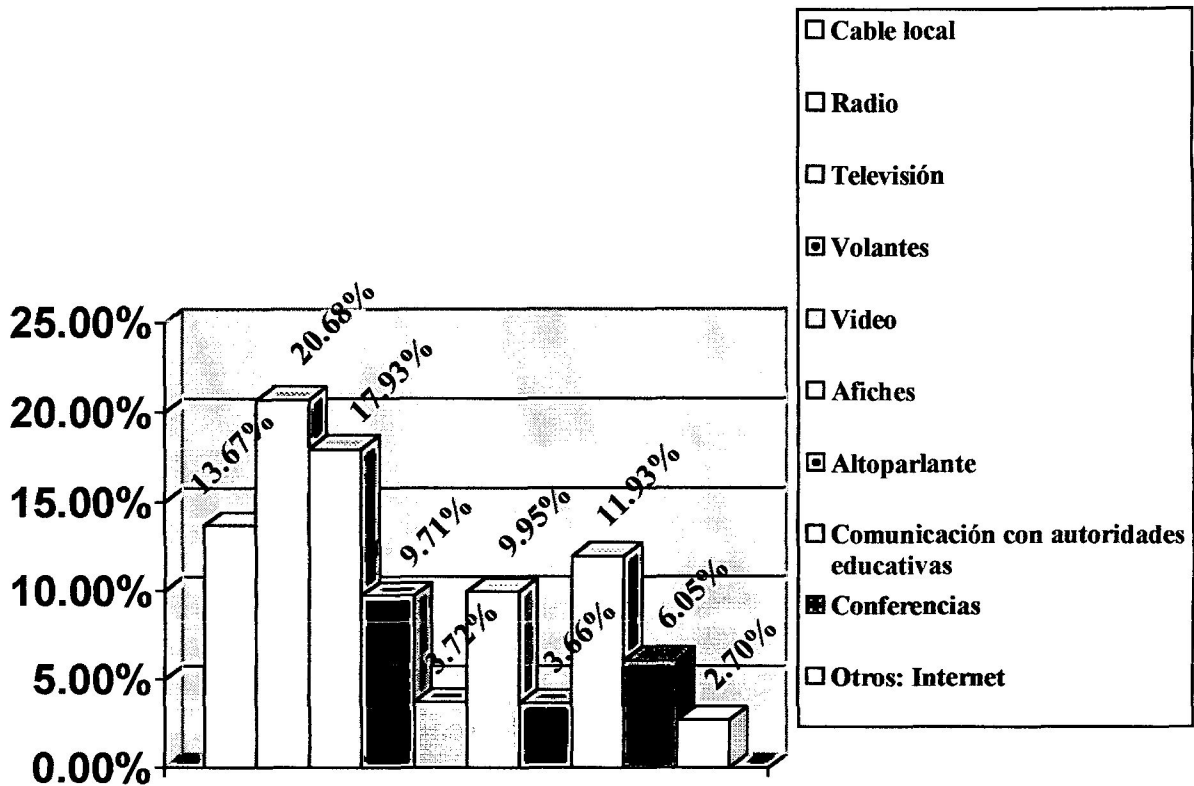
**Para dar a conocer la Biblioteca de la PDH, considera necesaria una mayor promoción y difusión ?**



**Gráfica 7**

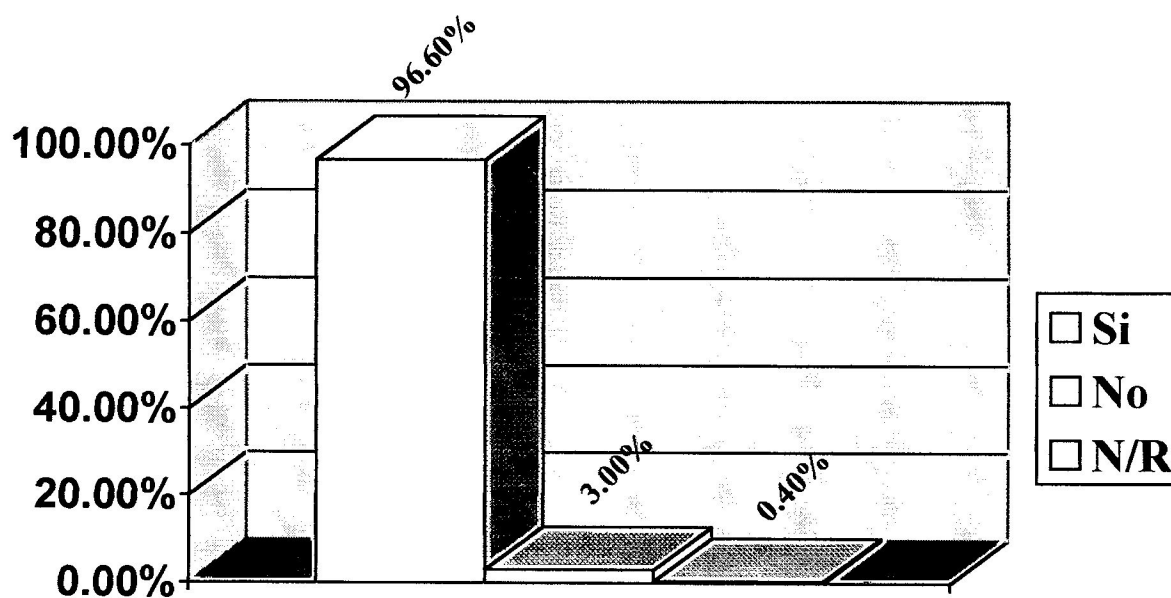


# Que medios de comunicación considera efectivos para la realización de esta labor ? (Promoción y difusión)



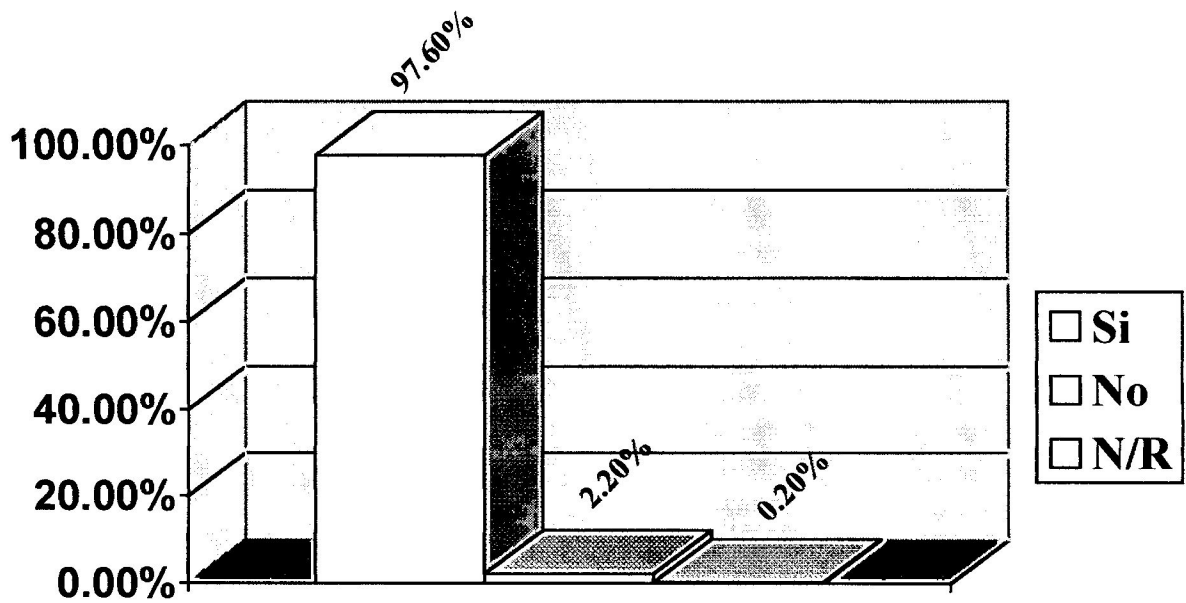
Gráfica 8

**Considera que debe haber una persona contratada exclusivamente para proporcionar el servicio de biblioteca ?**



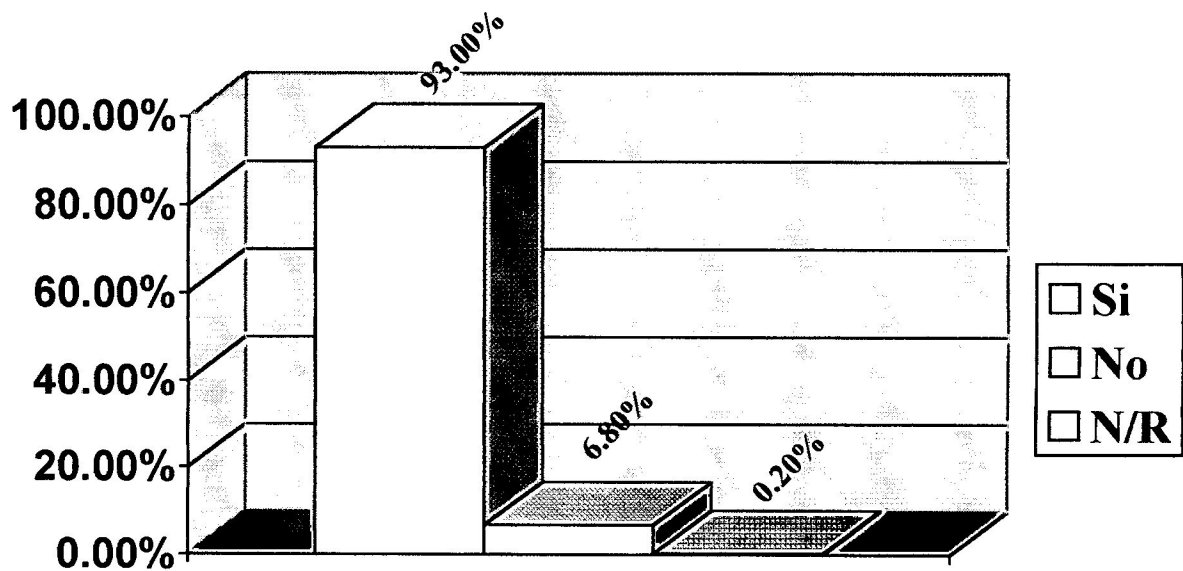
**Gráfica 9**

**Para lograr un servicio más eficiente en la Biblioteca de la PDH, considera importante que todo el personal de la institución esté capacitado ?**



**Gráfica 10**

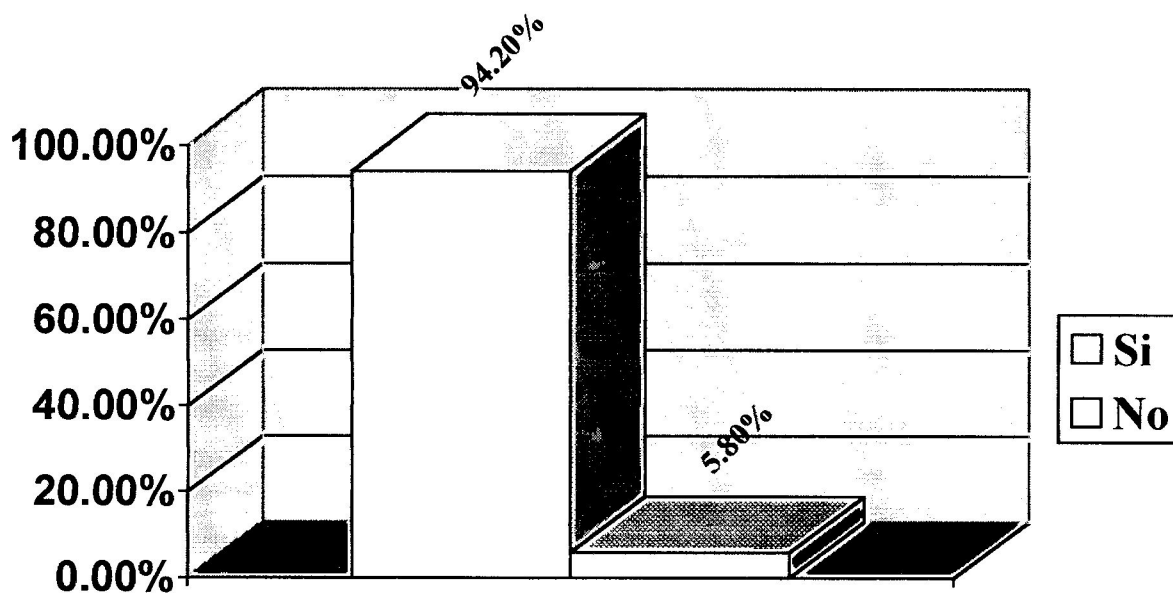
**Con el objetivo de lograr una mayor afluencia de usuarios, considera importante la compra constante de bibliografía ?**



**Gráfica 11**

GRAFICAS  
DEPARTAMENTO  
DE  
GUATEMALA

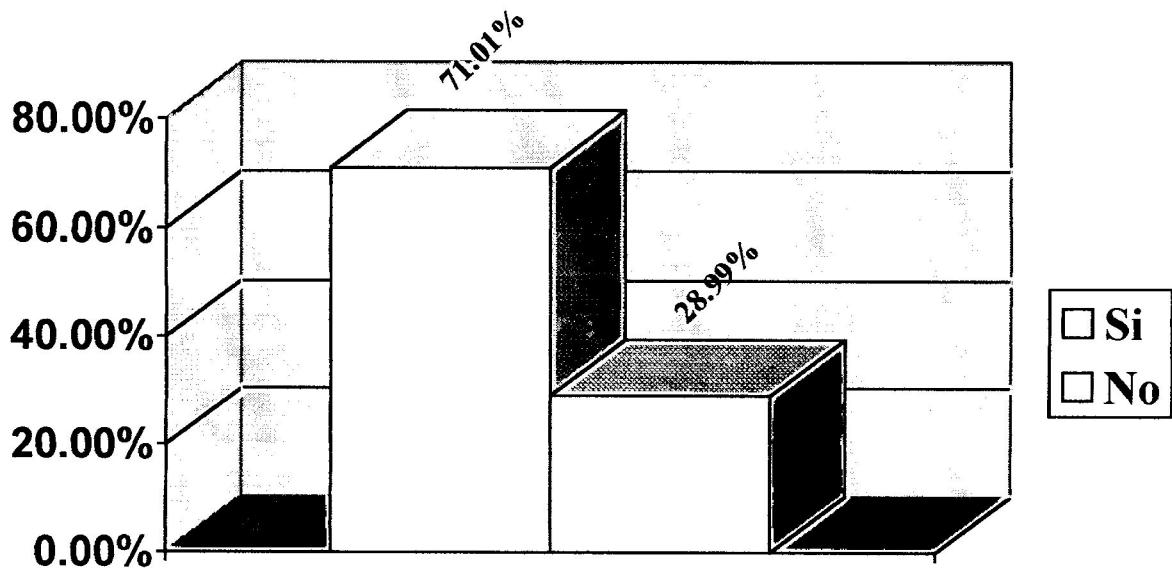
# Tiene conocimiento de la existencia de la Auxiliatura de la PDH en su departamento ?



Gráfica 1

Departamento de Guatemala

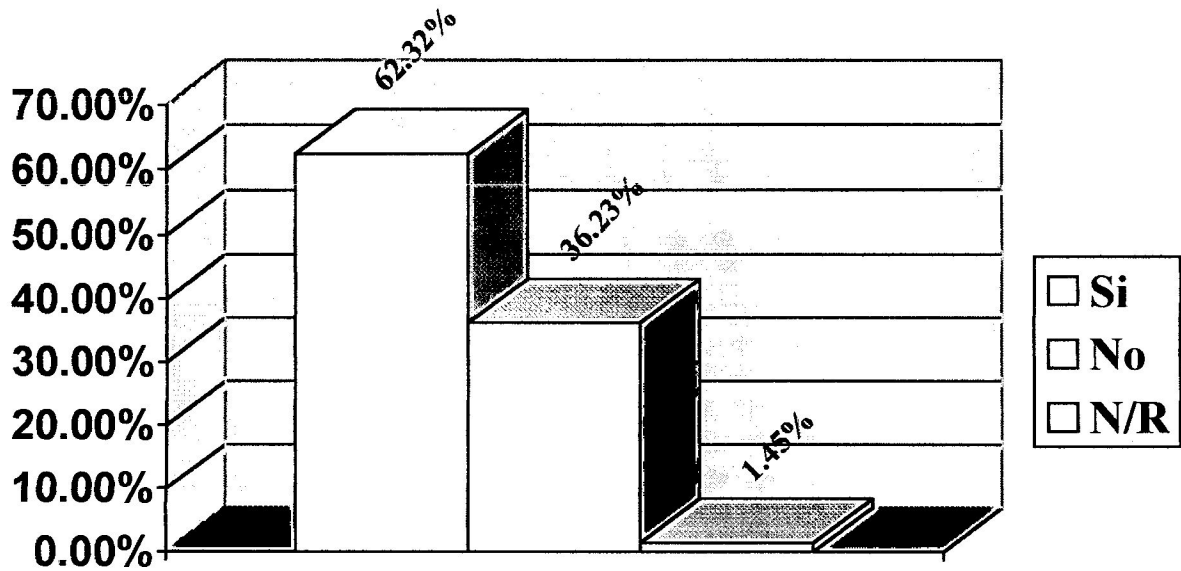
# Conoce la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



**Gráfica 2**

**Departamento de Guatemala**

# Ha realizado investigaciones en la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?

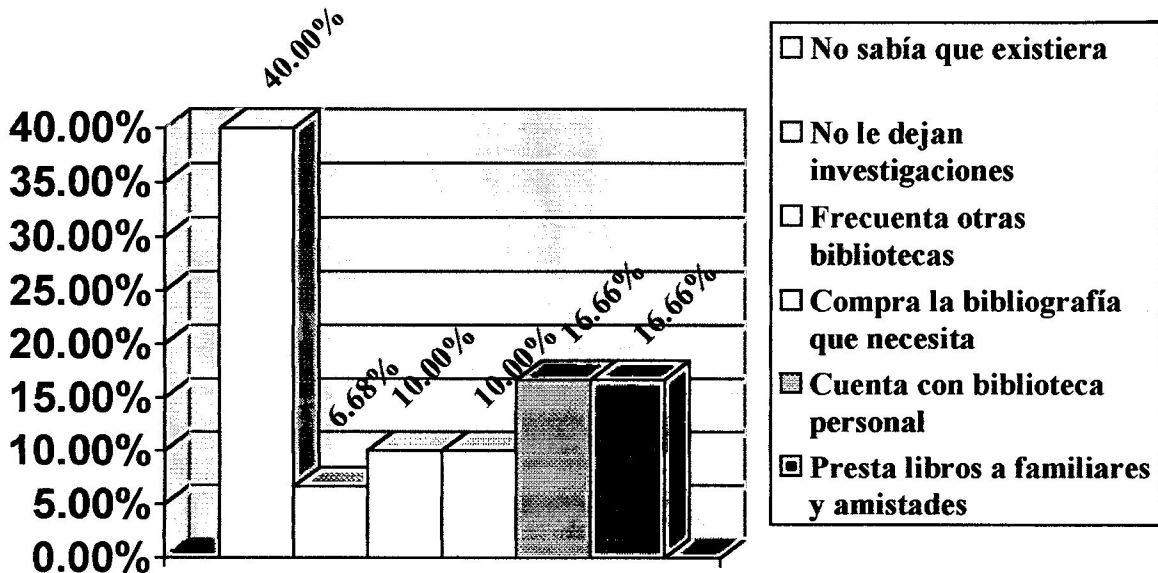


**Gráfica 3**

**Departamento de Guatemala**



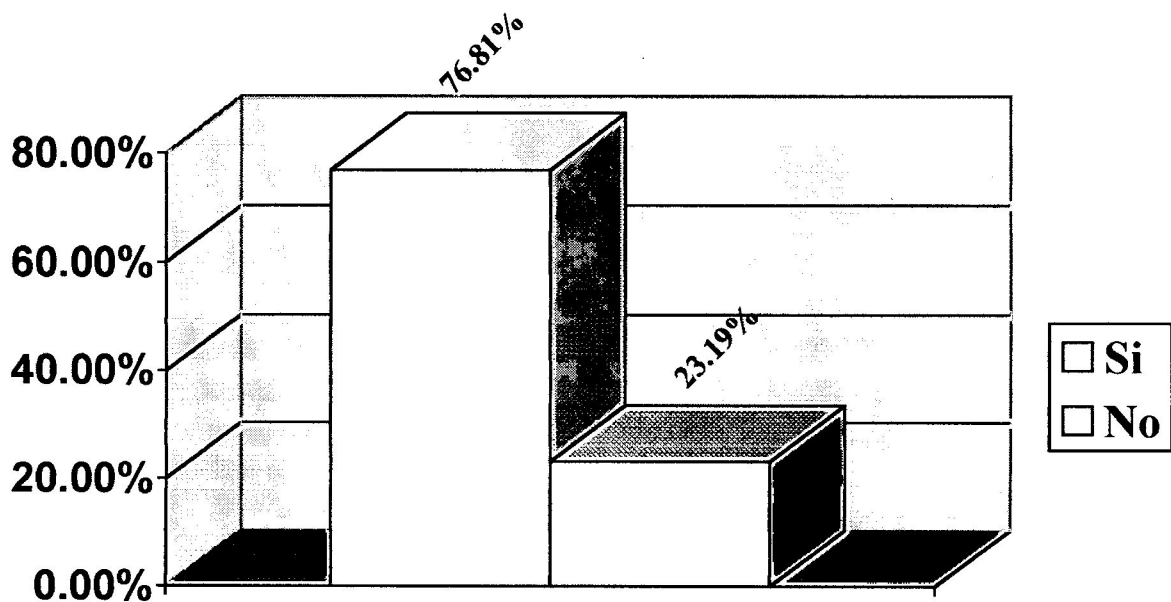
# De no haber realizado investigaciones en la Biblioteca de la PDH, explique por que razón ?



Gráfica 4

Departamento de Guatemala

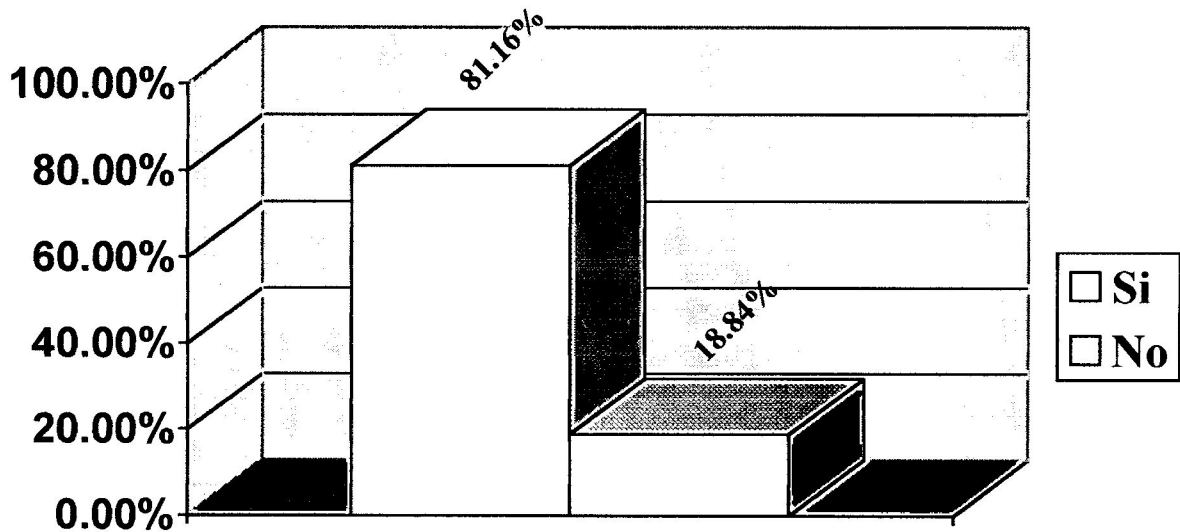
# Sabe cual es la especialidad de la Biblioteca de la Procuraduría de los Derechos Humanos ?



**Gráfica 5**

**Departamento de Guatemala**

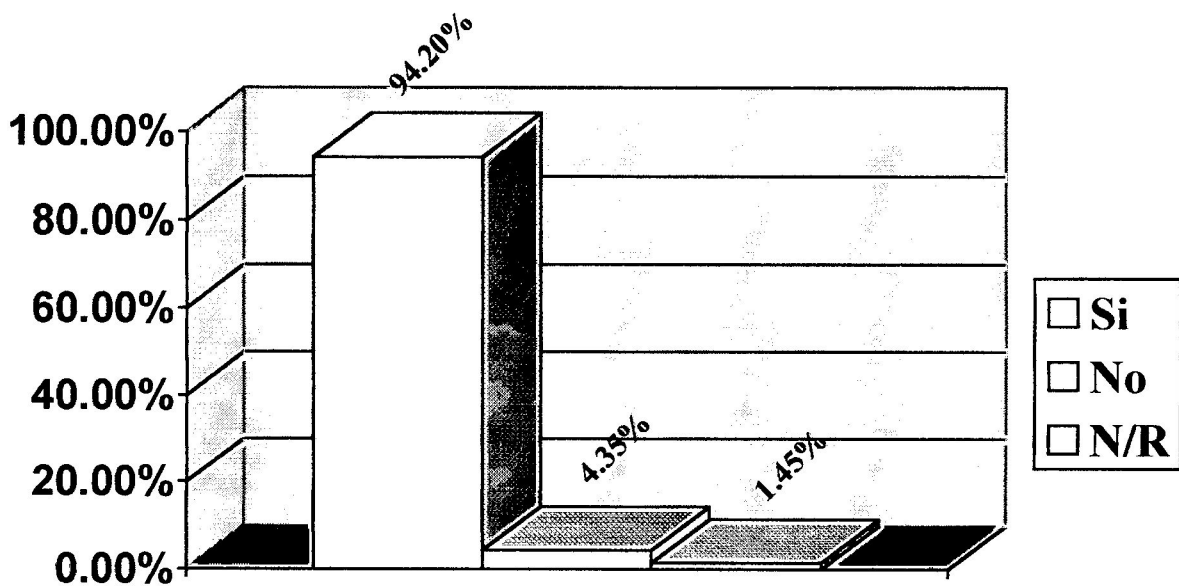
# Tiene usted el hábito de visitar bibliotecas para realizar sus investigaciones ?



**Gráfica 6**

**Departamento de Guatemala**

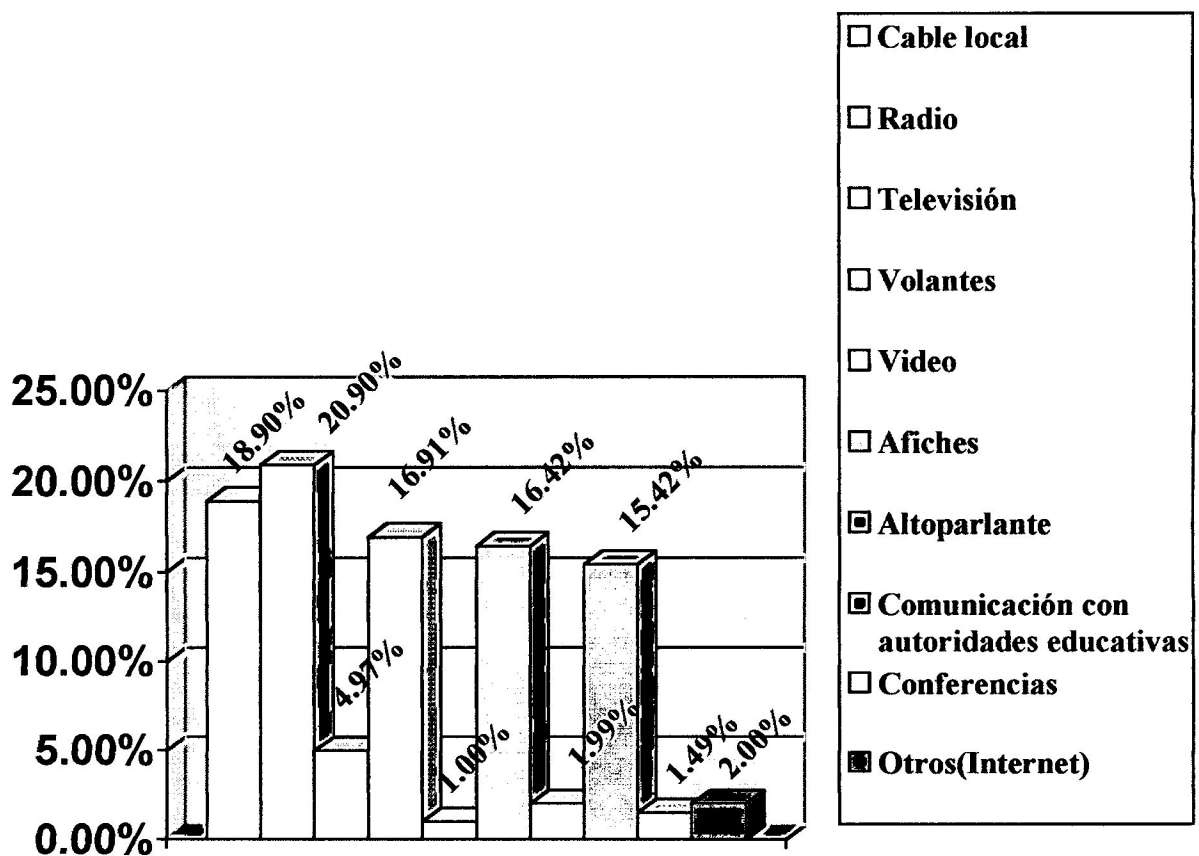
# Para dar a conocer la Biblioteca de la PDH considera necesaria una mayor promoción y difusión ?



Gráfica 7

Departamento de Guatemala

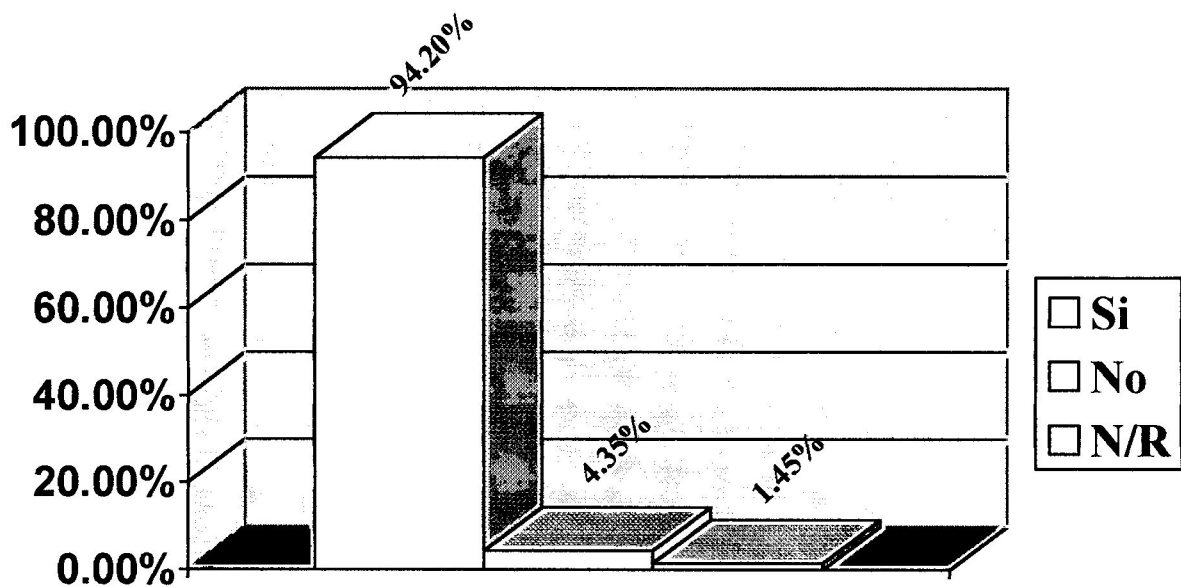
# Que medios de comunicación considera efectivos para la realización de esta labor ? (Promoción y difusión)



**Gráfica 8**

**Departamento de Guatemala**

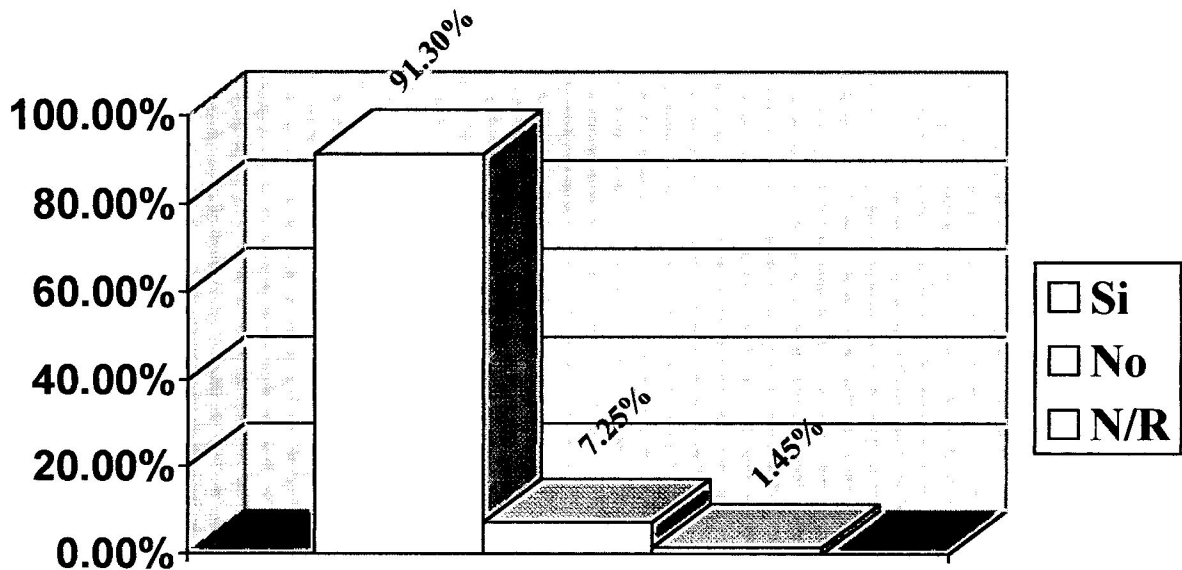
**Considera que debe haber una persona contratada exclusivamente para proporcionar el servicio de biblioteca ?**



**Gráfica 9**

**Departamento de Guatemala**

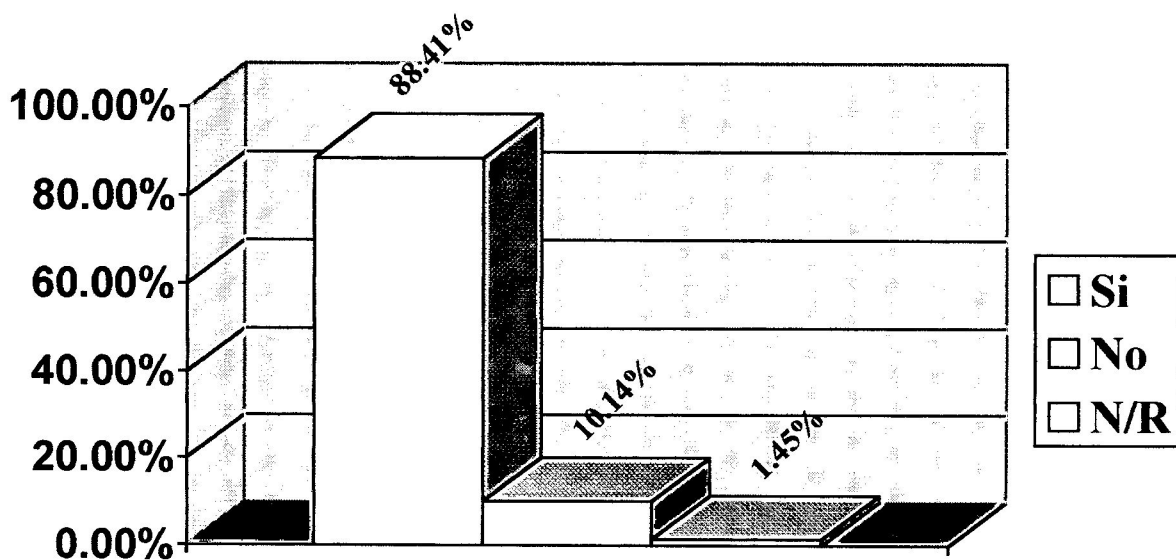
**Para lograr un servicio más eficiente en la Biblioteca de la PDH, considera importante que todo el personal de la institución esté capacitado ?**



**Gráfica 10**

**Departamento de Guatemala**

Con el objetivo de lograr una mayor afluencia de usuarios hacia la Biblioteca, considera importante la compra constante de bibliografía ?



Gráfica 11

Departamento de Guatemala