

Aura Adela Lorenzana Hernández

**SERVICIOS Y PRODUCTOS
DE LAS UNIDADES DE INFORMACION
ESPECIALIZADAS
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

Asesora:

M.A. Carmen Alicia Diéguez de Padilla



Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA

Guatemala, noviembre 2008

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

Guatemala, noviembre 2008

Agradecimientos

Gracias a la vida que me permitió culminar este proyecto.

Mi profundo agradecimiento a Dina Jiménez de Chang, Bibliotecóloga, pero ante todo una persona solidaria que me brindó la oportunidad en un momento especial de mi vida, de llegar a la Universidad de San Carlos de Guatemala y luego presentarme de manera afable el tratamiento de los libros, la Bibliotecología, disciplina que ha permitido descubrir espacios importantes y conocer personas que me han enriquecido en el transitar por estos años en escenarios tapizados de libros.

A mi nido familiar, todo mi agradecimiento y amor para ellos. Mi esposo: Pepe, su apoyo fue fundamental para el desarrollo de este trabajo y a mis hijos: Sergio José e Ixmucané, por su estímulo y ayuda.

Mi agradecimiento especial a mis compañeras y compañeros de trabajo del CEDOCCEE y considerados también mis amigas y amigos, quienes me brindaron un abrazo fraterno de apoyo desde el principio hasta que concluí este proyecto de tesis.

A todos los jefes y/o encargados de las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, gracias por su atención y el tiempo dedicado a brindar la información requerida para este estudio, sin estos datos no hubiese sido posible su realización. En estos momentos mi recuerdo para el Lic. Roberto Hernández.

Gracias a la Licda. Carmen Alicia Diéguez de Padilla, por su dirección en la realización del presente trabajo de tesis.

A los personajes que son el eje central en las unidades de información: los usuarios; “en lo personal, representan esa fuente inagotable de información que enriquece y activa cotidianamente el quehacer de los bibliotecarios, mi agradecimiento para cada uno de ellos, porque con sus búsquedas contribuyen a mi crecimiento y estimulan mi dedicación con la esperanza de que cada día seremos mejores”

INDICE

Introducción

CAPITULO I

1. MARCO CONCEPTUAL	1
1.1 Antecedentes del problema	1
1.2 Importancia de la investigación	2
1.3 Planteamiento del problema	3
1.3.1 Alcances	4
1.3.2 Límites	4

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Unidades de información	5
2.2 Biblioteca Universitaria	5
2.2.1 Antecedentes	5
2.2.2 Objetivos	6
2.2.3 Actividades y servicios	7
2.3 Biblioteca especializada	7
2.3.1 Antecedentes	7
2.3.2 Características	9
2.3.3 Funciones	9
2.3.4 Servicios	10
2.3.5 Fondo bibliográfico	10
2.3.6 Usuarios	11
2.4 Centro de Documentación	11
2.4.1 Funciones	11
2.4.2 Clasificación	12
2.4.3 Estructura	13
2.5 Información	13
2.5.1 Antecedentes	13
2.5.2 Valor de la información	15
2.5.3 Función de la información	17
2.5.4 Oferta de la información	18
2.6 Usuarios de la información	18
2.6.1 Tipos de usuarios	19
2.6.2 Perfil de usuarios	20

2.7	Productos de información	20
2.7.1	Particularidades de un producto de información	22
2.7.2	Generación de productos de información	22
2.7.3	Ciclo de vida de productos de información	23
2.8	Servicios de información	23
2.8.1	Funciones de un servicio de información	25
2.8.2	Propósitos de un servicio de información	25
2.8.3	Tipos de servicios	26
2.9	Promoción de los servicios y productos	26
2.9.1	Generalidades de la promoción	27
2.9.2	Difusión	29
2.10	Tecnología	29
2.10.1	Tecnología de la información	30
2.10.2	Selección de tecnologías	31
2.10.3	Criterios de selección	31
2.11	Sociedad del conocimiento	32
2.11.1	Importancia del conocimiento	33
2.11.2	Ciclo del conocimiento	33

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	35
3.1	Objetivos	35
3.1.1	General	35
3.1.2	Específicos	35
3.2	Tipo de investigación	35
3.3	Instrumento de investigación	35
3.4	Recopilación de la información	35
3.5	Universo y muestra	36
3.6	Análisis estadístico	36

CAPITULO IV

4.	PRESENTACION DE RESULTADOS	37
4.1	Análisis e interpretación de resultados	37
4.2	Datos generales de las unidades de información	37
4.2.1	Nombre de la unidad de información y su dependencia	37
4.2.2	Recursos de comunicación electrónica, por unidad de información	38
4.2.3	Cantidad de unidades de información, según rango de horas semanales de atención a usuarios	39
4.2.4	Días de atención a los usuarios, según unidades de información	40
4.2.5	Cantidad de unidades que laboran exclusivamente de lunes a viernes, según jornada de servicios	40
4.2.6	Cantidad de unidades que laboran de lunes a sábado, según tipos y combinación de jornadas	42
4.3	Cuestionario sobre la situación y desarrollo de los servicios y productos	43
4.3.1	Tipos de servicios de información que ofrecen a usuarios	43
4.3.2	Tipos de productos de información, elaborados en las unidades	45
4.3.3	Registros estadísticos de servicios y su demanda	46
4.3.3.1	Registros de servicios y su demanda, según observación	49
4.3.4	Productos elaborados y disponibles con mayor demanda	51
4.3.5	Promoción de los servicios y productos	52
4.3.6	Fondo bibliográfico de las unidades de Información	53
4.3.6.1	Fondo bibliográfico en relación a cantidad de títulos	54
4.3.6.2	Fondo bibliográfico en relación a cantidad de ejemplares	54
4.3.7	Financiamiento externo	54
4.3.8	Donaciones	54
4.3.9	Criterios para selección de fondo bibliográfico	56
4.3.10	Frecuencia sobre adquisición de material bibliográfico	58

4.3.11	Fuentes financieras para adquisición de material bibliográfico	59
4.3.12	Capacitación en el uso de la tecnología	60
4.3.13	Actualización en el campo de la bibliotecología	60
4.3.14	Disponibilidad de un programa de formación de usuarios	62
4.3.15	Disponibilidad de un reglamento interno	62
4.3.16	Registros estadísticos de asistencia de usuarios	63
4.3.17	Estudiantes inscritos año 2007, según facultad o escuela	63
4.3.18	Plan de desarrollo para servicios y productos	63
4.3.19	Aspectos prioritarios sobre plan de desarrollo para servicios y productos	63
CONCLUSIONES		66
RECOMENDACIONES		68
BIBLIOGRAFIA		70
ANEXOS		76
Anexo I	Cuadros de la encuesta dirigida a los jefes de las unidades de información especializadas	77
Anexo II	Cuestionario dirigido a los jefes de las unidades de Información especializadas	91
Anexo III	Cuadro de inscripción total de estudiantes ciclo 2007, Departamento de Registro y Estadística	99
Anexo IV	Circular DGF No. 030-2004. Punto Noveno del acta No. 20-2004 del Consejo Superior Universitario: aprobación de la propuesta para sostenibilidad y desarrollo de los servicios bibliotecarios.	101
Anexo V	Carta septiembre 1937, Decano Facultad de Ciencias Económicas, creación de biblioteca especializada. Dictamen de la Comisión de Planificación. Ref. C.P. No.217/79 Acta del Consejo Superior Universitario No. 43-79	105

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No.1	Recursos de comunicación electrónica, por unidades de información	38
Gráfica No. 2	Agrupación de unidades de información, según rango de horas semanales de atención a usuarios	39
Gráfica No. 3	Cantidad de unidades de información, según rangos de días de atención durante la semana	40
Gráfica No. 4A	Cantidad de unidades de información que laboran exclusivamente de lunes a viernes según jornada de servicio	41
Gráfica No. 4B	Cantidad de unidades de información que laboran de lunes a sábado según tipos y combinación de jornadas	42
Gráfica No.5	Cantidad de unidades de información, según servicios de información disponibles para usuarios	44
Gráfica No.6	Cantidad de unidades de información, según productos elaborados	46
Gráfica No.7A	Demanda de servicios en las veintisiete unidades de información que registran dichos servicios	48
Gráfica No.7B	Demanda de servicios en las tres unidades que no cuentan con registro, estimado según opinión	50
Gráfica No.8	Cantidad de unidades de información, según demanda de productos elaborados	51
Gráfica No.9	Cantidad de unidades de información, según medios en que promocionan sus servicios y productos	52
Gráfica No.10	Cantidad de unidades de información, según categorías de fondo bibliográfico que poseen	53
Gráfica No.11	Cantidad de unidades de información, según tipo de donación que reciben	55
Gráfica No.12	Cantidad de Unidades de información, según criterio utilizado en la selección de material bibliográfico	56
Gráfica No.13	Cantidad de unidades de información, según cantidad de criterios utilizados en la selección de fondo bibliográfico	57
Gráfica No.14	Cantidad de unidades de información, según frecuencia de adquisición de material bibliográfico	58
Gráfica No.15	Cantidad de unidades de información según, fuentes de financiamiento utilizadas para adquisición de material bibliográfico	59

Gráfica No.16	capacitación tecnológica y actualización bibliotecológica del personal de las unidades de información	61
Gráfica No.17	Disponibilidad de programa de formación de usuarios y reglamento interno en las unidades de información	62
Gráfica No.18	Prioridades en los planes de desarrollo de los servicios y productos, según las unidades de información	65

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Cantidad y nombres de las unidades de información especializadas y dependencia a la que pertenecen	78
Cuadro 2	Recursos de comunicación electrónica, por unidad de información	79
Cuadro 3	Cantidad de horas semanales de servicio	80
Cuadro 4	Días de atención al público	81
Cuadro 5	Unidades de Información que laboran exclusivamente de lunes a viernes agrupadas según jornada de servicio	82
Cuadro 6	Unidades de Información que laboran de lunes a sábado según tipos y combinación de jornadas	83
Cuadro 7	Servicios de información disponibles para usuarios	84
Cuadro 8	Productos de información disponibles para usuarios	85
Cuadro 9	Fondo Bibliográfico de las Unidades de Información	86
Cuadro 10	Cantidad de Títulos por Unidad de Información	87
Cuadro 11	Cantidad de Ejemplares por Unidad de Información	88
Cuadro 12	Cantidad de usuarios que asisten a las unidades de información	89
Cuadro 13	Prioridades en los planes de desarrollo para los servicios y productos de las Unidades de Información	90

INTRODUCCION

Las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala son organismos que poseen colecciones de gran valor sobre áreas específicas, y que dentro de la estructura universitaria representan un apoyo imprescindible para los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Dada la importancia que tienen las unidades de información para la misión de la universidad, estas deben responder y proporcionar los servicios y productos de información que los usuarios demandan, y de esta manera contribuir a la formación profesional de los estudiantes, brindar apoyo a los docentes, así como a la investigación interdisciplinaria.

El objetivo central de esta investigación es el de aportar información que contribuya a conocer la situación y disponibilidad de los servicios y productos en las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Es decir, evaluar su desenvolvimiento en ese entorno, con el propósito de buscar estrategias y alternativas para su desarrollo, y con ello cumplir la misión para la cual fueron creadas.

La estructura del trabajo de tesis consta de cuatro capítulos que en términos generales contienen lo siguiente:

En el primer capítulo se desarrolla el Marco Conceptual que esboza una serie de conceptos y antecedentes que permiten plantear el problema de estudio, así como la importancia, los alcances y límites del mismo.

En el segundo capítulo, se encuentra el Marco Teórico, el cual refiere las aportaciones más relevantes hechas por los académicos que han estudiado el tema de las unidades de información, la tecnología y la sociedad del conocimiento. Todos estos contenidos teóricos, fundamentan los argumentos que se presentan posteriormente.

El tercer capítulo contiene el Marco Metodológico, que establece los objetivos generales y específicos que se persiguen, así como las técnicas que se utilizaron para la investigación.

El cuarto capítulo, presenta los resultados del análisis e interpretación de los datos, los cuales se ilustran con gráficas y cuadros estadísticos. Finalmente, se encuentran las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

CAPITULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A principios del siglo XX, se crearon las primeras unidades de información especializadas en la Universidad de San Carlos de Guatemala. En el año 1928, fue creado el Centro de Documentación y Biblioteca de Farmacia y en 1937, como consta en sus archivos, inicia sus actividades la biblioteca especializada de la Facultad de Ciencias Económicas. A partir de 1965 se inició el proyecto de la Biblioteca Central, y en los años setenta se incorporaron a éste propósito los fondos bibliográficos de algunas bibliotecas especializadas de facultades. Sin embargo, a partir de los años ochenta, con el crecimiento de la población estudiantil y la necesidad de una atención más especializada; el Consejo Superior Universitario, en sesión celebrada, Acta No. 43-79, Punto Noveno, de fecha 30/11/79; acuerda que no haya concentración bibliotecaria y, en su lugar propiciar el establecimiento de bibliotecas especializadas, que cubran las necesidades específicas de las unidades y que funcionen en sus propios locales y bajo la administración de las mismas; actualmente se ubican en sus propias facultades, escuelas y centros de investigación. (Ver anexo No. VI).

Las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala se fundaron con el propósito de apoyar los procesos de formación profesional del estudiante, la docencia y la investigación. El apoyo a dichos procesos no debe circunscribirse a la existencia de materiales bibliográficos, ya que la misión de estas unidades de información especializadas fue formulada según los fines del usuario; esto especialmente cuando el avance tecnológico alcanzado en los últimos años, permite en teoría responder con mejores productos y servicios al estudiante, docente o investigador.

Actualmente estas unidades, como prioridad deben innovar sus servicios y productos de información; dentro de la visión, las acciones son primordiales, por lo tanto la modernización debe ser efectiva, es decir, integrar tecnología y capacitación al personal; esto con un solo objetivo: contar con la capacidad de respuesta a los usuarios.

1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La biblioteca ha tenido un lugar importante en la historia de la humanidad, al ser un instrumento social que ha permitido organizar y preservar el conocimiento adquirido en la sociedad. Desde la invención de las tablillas de arcilla y de madera, así como con los rollos de papiro y los pergaminos; la biblioteca ha jugado un rol fundamental en términos de acumular datos e información de manera sistemática (bajo principios de clasificación particulares). De hecho, la aparición de la biblioteca es el resultado de la necesidad funcional de preservar información escrita y de grabar el pensamiento; de tal manera la biblioteca ha logrado consolidar institucionalmente la transmisión de conocimientos (culturales-académicos) a las próximas generaciones. De este modo hoy en día, tras siglos de desarrollo intelectual y técnico, los servicios de información han cambiado significativamente como lo ha hecho la vida misma del ser humano. Esto se debe sobre todo a los procesos de globalización que atañen a casi cualquier esfera de la vida social. No obstante, se sabe con certeza que uno de los cambios más significativos o de mayor influencia que dichos procesos han generado, es la manera con que las sociedades humanas acceden y construyen los campos de conocimiento. Por ejemplo, la disposición pública del Internet junto con otros tantos avances tecnológicos, ha influenciado en los principios teóricos que atañen a la organización de datos, que a su vez inciden en la toma de decisiones importantes en el mundo.

La función de la biblioteca, repercute en múltiples contextos de la vida humana: sociales, políticos, económicos, y juega un rol determinante al difundir información que muchas veces tiene una incidencia en la adquisición de nuevos conocimientos. Hoy en día las nuevas tecnologías de información parecen romper las barreras geográficas; el espacio se reduce al igual que el tiempo con que se transmiten las ideas y los conocimientos en un sistema de información mundial que rápidamente se desarrolla. Así, en relación a estos procesos de intercambio de ideas, puede conceptualizarse la sociedad contemporánea como una sociedad de la información.

Las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos poseen colecciones sobre áreas específicas y de gran valor para la sociedad guatemalteca, cuyos contenidos temáticos, son muy variados. En tales unidades pueden encontrarse: libros, documentos, publicaciones periódicas, tesis, informes finales de investigaciones realizadas tanto por estudiantes como por investigadores y docentes, (impresos o digitales). También cuentan con bases de datos bibliográficas. De ahí que las unidades de información especializadas sean fundamentales por su función informativa al cumplir las necesidades y expectativas de usuarios, quienes día a día exigen nuevos, variados y mejores servicios; al mismo tiempo que exigen la disponibilidad y acceso de dichos productos para realizar sus trabajos de investigación. Estos aspectos conciernen también a la importancia del bibliotecario, como un profesional o especialista en estas unidades de información; en términos de ejercer ampliamente la profesión. Por ejemplo, un bibliotecario debe dominar el área de los servicios, los procesos técnicos, así como poseer un amplio conocimiento del universo temático.

La Universidad de San Carlos en su visión establece la importancia de orientar sus procesos de enseñanza-aprendizaje, es decir, ser una institución científico-formativa, de proyección social y servicio. Por consiguiente, es de suma importancia, evaluar la situación de las bibliotecas especializadas en la Universidad en cuanto a sus servicios y productos, valorando la importancia de estos dos aspectos como parte fundamental del desarrollo de las bibliotecas especializadas.

El objetivo central de la presente investigación es el de abordar de manera documentada y sistemática lo que en términos de productos y servicios ofrecen actualmente las unidades de información especializadas en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las unidades de información especializadas constituyen una entidad valiosa en la comunidad universitaria por el papel que le corresponde como unidad de información. Su misión no debe de limitarse a brindar apoyo a la demanda de material bibliográfico, a los estudiantes, docentes e investigadores; sino el de crear e incrementar los servicios y productos de una forma sistematizada, que permita a los usuarios contar con estos recursos que le estimulen y le orienten de manera pertinente y oportuna en la búsqueda de información. Por lo tanto su misión, su carácter, su ubicación, su estructura orgánica y sus recursos revisten importancia en el avance de las actividades académicas.

Entre los objetivos fundamentales que guían el trabajo de toda institución de educación superior, se encuentran la provisión de recursos e instrumentos de apoyo académico. En la Universidad de San Carlos existen 30 unidades de información especializadas que fueron creadas con el propósito de brindar apoyo a los estudiantes en sus trabajos de investigación, así como al desarrollo de programas de investigación y docencia; actualmente se desconoce la situación de los servicios y productos que estas unidades brindan. Sin embargo, si se toma en cuenta la misión actual de las unidades de información especializadas, considerando como centro y fin al usuario; entonces surge la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los servicios y productos que ofrece cada una de las unidades de información especializadas en la Universidad de San Carlos de Guatemala? A razón de esta pregunta la presente investigación se desarrolla.

1.3.1 Alcances

La población la constituyen las treinta unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que incluyen las veinticuatro unidades ubicadas en el campus central, dos unidades de información especializadas situadas en el Centro Universitario Metropolitano (CUM); la Biblioteca del Centro de Estudios Folclóricos -CEFOL-, Centro de Datos para la Conservación (CDC) en CECON, Centro de Documentación del Instituto de Estudios Interétnicos – IDEI- y la Biblioteca César Brañas con su diversidad de libros, principalmente textos de historia y literatura.

1.3.2 Límites

Se advierte que no se incorporan en el presente estudio; la Biblioteca Central, la Biblioteca Flavio Herrera y unidades de información que pertenecen a Centros Regionales.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 UNIDADES DE INFORMACIÓN

Claire Guinchat y Michel Menou; describen a las unidades de información, partiendo de la importancia que tanto las bibliotecas como los archivos han tenido en tiempos históricos. Es decir, se trataba de “centros especializados muy bien organizados en la conservación y organización de documentos, con el propósito de permitir el acceso a los conocimientos de dichos documentos; dichas unidades de información eran reservadas sólo para los dirigentes y la gente instruida.

Ante la proliferación de organismos especializados en las actividades de información que insisten de modo particular en otras funciones de la cadena documental como: descripción del contenido de los documentos, extracción y tratamiento de los datos, difusión de información, etc., en beneficio de determinados grupos. Estos organismos especializados han recibido distintos nombres, tales como: Centros de Documentación, Centros de Información, Bancos de Datos, etc.” (23:295,296)

Actualmente cuando se refiere al concepto de unidad de información en un orden institucional, se aglutina a: Bibliotecas, Centros de Información, Centros de Documentación, Archivos, Bancos de Datos, etc.

2.2 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2.2.1 Antecedentes

Con respecto a las bibliotecas universitarias, se tiene conocimiento que estas tienen su origen en Europa durante la edad media y su crecimiento fue lento hasta el siglo XIX. James Thompson describe a las bibliotecas universitarias como un suceso del siglo XX, estas bibliotecas se formaron como instituciones de soporte a la formación de la enseñanza superior, apoyando especialmente a las prácticas de la investigación científica. Desde su creación las bibliotecas universitarias se asentaron como unidades diseñadas para brindar apoyo a la enseñanza y la investigación. Dependen directamente de la misma universidad. Por otra parte, su fondo bibliográfico es multidisciplinario y sus colecciones tienen un gran valor académico por su contenido e historia. La misión de estas bibliotecas es el de ofrecer sus servicios y productos a estudiantes, docentes e investigadores de la universidad; aunque en su mayoría permitan el acceso a otros usuarios, uno de sus principales objetivos es facilitar el estudio y la investigación a todos los miembros de su propia institución.

Según la American Library Association (ALA), la biblioteca universitaria puede definirse “como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. (39:363).

Ahora bien, Estela Morales Campos analiza la biblioteca universitaria en el inicio del siglo XXI; orientada a los procesos de globalización: la información se inserta dentro de otro fenómeno que es este nuevo orden global, la cual se caracteriza por imprimir mayor intensidad a los flujos de información, a los intercambios comerciales, pero también a los culturales, los científicos y los educativos. La universidad apoya el desempeño, las funciones y los retos de estas unidades, sabe de la importancia de contar con bibliotecas actualizadas, que ofrezcan a sus usuarios recursos con calidad, los cuales son útiles a la docencia y la investigación. La biblioteca universitaria iniciará sus procesos de automatización.

La biblioteca universitaria actual y con vista hacia el futuro va a centrar su razón de ser más que nunca, en colocar la información a los usuarios sin importar la distancia que exista entre uno y otro, para que esto se lleve a cabo, se necesitan dos elementos esenciales: la información y el usuario. Para lograr esta comunicación entre la biblioteca y los usuarios es necesario estar atento a los cambios constantes que se dan dentro y fuera de esta unidad de información, se debe tomar en cuenta la variedad de productos y progresos tecnológicos en áreas de la electrónica y las telecomunicaciones, principalmente: Las colecciones, integradas por una diversidad de información, que independientemente de su formato y medio de presentación en papel, audiovisual o electrónico, deberán: seleccionarse, adquirirse, analizarse, organizarse, clasificarse, diseminarse, difundirse y promocionarse, estas funciones son y seguirán siendo la razón de ser de la biblioteca y del bibliotecario. Otro elemento importante es el recurso humano, estas bibliotecas deben contar con un personal profesional que conozca y maneje el lenguaje del docente y del investigador, ya que este lenguaje será de uso común en las actividades de la información, esta preparación es fundamental en la biblioteca universitaria. Además, deberán integrarse en un equipo multidisciplinario que llevará a cabo una labor interdisciplinaria, representados así: bibliotecólogos, informáticos, ingenieros, investigadores especializados, arquitectos, especialistas en telecomunicaciones, etc.

2.2.2 Objetivos

- “Brindar apoyo por medio de su fondo bibliográfico y recursos a toda la comunidad universitaria.
- Mantener actualizada las colecciones que forman parte de los programas de estudio.
- Realizar actividades para estimular la investigación, la lectura y el área cultural.
- Brindar servicios y productos que contribuyan al desarrollo de las actividades académicas.
- Distinción y apoyo prioritario a la especificidad de la demanda y a la individualidad del usuario.
- Control de calidad de los procesos y servicios, que permitirá la fluidez y eficacia del intercambio de información, su acceso y su uso. La calidad será una alta prioridad en las bibliotecas universitarias

2.2.3 Actividades y servicios

- Conferencias
- Orientación a los usuarios sobre la utilización de la biblioteca
- Exposiciones
- Hemeroteca
- Audiovisuales
- Mapoteca
- Servicio de circulación y préstamo
- Cursos sobre temas diversos para alumnos y profesores
- Servicio de Internet
- Elaboración de bases de datos
- Elaboración de publicaciones que serán el producto de empaquetamiento de información, y responderán a las necesidades de los usuarios.
- Innovaciones que permitan crear nuevos productos informativos y nuevas versiones de los ya existentes que faciliten la difusión y acceso al conocimiento
- Otros". (39: 363-367)

2.3 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

2.3.1 Antecedentes

Desde los tiempos antiguos la sociedad otorgó a la biblioteca un lugar importante para proteger, organizar y difundir el conocimiento. Los historiadores hacen referencia a la existencia de este tipo de bibliotecas, indicando que estas existen desde los inicios de la civilización. Las primeras bibliotecas contaban con fondos bibliográficos reducidos, brindaban servicio a grupos de usuarios especiales y su ubicación era limitada, estas características reflejan a la moderna biblioteca especializada. Pero la biblioteca especializada, como se conoce hoy en día, puede considerarse un fenómeno del siglo XX.

"La biblioteca especializada tiene su origen en América, en el año de 1909, en Bretón Woods, New Hampshire, Estados Unidos. La etapa de mayor proliferación inició después de la Segunda Guerra Mundial, con el objetivo de cubrir las necesidades de información para la reconstrucción de los países devastados por la guerra; y continúa su desarrollo, enfrentándose a problemas económicos para su proyección." (50:1,3)

En relación a este tipo de bibliotecas en América Latina, el bibliotecólogo argentino, Carlos Víctor Penna señaló en 1960 lo siguiente: "el desarrollo más notable alcanzado por las bibliotecas de América Latina lo registran las bibliotecas especializadas. En virtud de las necesidades de investigación en todos los campos, especialmente en los de la técnica y la ciencia, estas bibliotecas se han multiplicado, cuentan con adecuados recursos y muchas de ellas resultan buenos exponentes de organización y eficacia". (17:5)

En el año de 1968; El Programa de Fomento de Bibliotecas y de la Bibliografía de la Organización de los Estados Americanos – OEA-, con la dirección de Edward Strable, publicó dos manuales dedicados a la administración de las bibliotecas especializadas, con el propósito de ayudar a los bibliotecarios latinoamericanos en la administración de estas bibliotecas y dar a conocer la importancia del trabajo que realizan. De acuerdo al documento indicado, estas unidades de información tienen características propias que las distinguen. Son unidades de información que se diferencian por el lugar en donde están ubicadas, por su fondo bibliográfico, que cubre temas específicos y por las clases o grupos de usuarios que las utilizan.

Se puede señalar que las bibliotecas especializadas de Latinoamérica responden a lo establecido por la UNESCO; dicha institución define a la biblioteca especializada como: “Aquellas bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa... o cualquier organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular; por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, historia, etc.” (17:4)

Por otro lado, Domingo Bounocore en su Diccionario de bibliotecología describe tres características de la biblioteca especializada “....a) la naturaleza o carácter de la colección; b) la categoría o clase de usuario que la frecuenta; c) la función educadora que debe cumplir en el seno de la comunidad” (7:16)

Por su parte, Claire Guinchat al respecto indica que existe en las universidades una biblioteca única, que puede estar organizada por secciones (ciencia, medicina, ciencias sociales, literatura, etc.) o una biblioteca central y bibliotecas especializadas para los diferentes departamentos o facultades. La misma autora continúa su explicación al afirmar que: “Las bibliotecas especializadas adoptan distintas formas, según el tipo de especialización. Algunas sólo cubren una disciplina y están abiertas al público en general. Otras sólo manejan ciertos documentos, como los documentos administrativos, las patentes, las normas, etc. Pueden aceptar también a cualquier público. Finalmente, existen otras, que estando especializadas en un campo particular, sólo atienden cierta categoría de usuarios, generalmente los que pertenecen a la institución de la cual dependen estas bibliotecas o en ciertos casos, las personas autorizadas” (23:299).

María de la Luz Arguinzóniz, define a la biblioteca especializada con base a la idea que esta supera a otros tipos de bibliotecas, en cuanto a fondo bibliográfico y servicios. Los acervos de estas bibliotecas contienen material especializado en los temas que son de su competencia; cuenta con: libros, publicaciones periódicas, folletos, documentos e informes sobre los diversos tipos de investigación que se llevan a cabo en las instituciones a las que pertenecen.

Finalmente, Elia María Van Patten, provee un concepto similar sobre las bibliotecas especializadas enmarcándolas exclusivamente como aquellas unidades cuya literatura es sobre determinado campo o grupo de asuntos afines y específicos.

Los usuarios de estas unidades tienen intereses muy específicos; es decir, son una población de usuarios especializada, por ejemplo: médicos, ingenieros, abogados, economistas, educadores, estudiantes, investigadores, docentes, etc.

2.3.2 Características

A continuación se indican algunas de las características que diferencian este tipo de bibliotecas de otras unidades de información.

- “Son un recurso invaluable de apoyo a una disciplina (campo del conocimiento) establecida, se disponen en unidades académicas específicas, en bancos, ministerios, etc.
- Realiza procesos específicos en el tratamiento de la información.
- Se limitan a un solo asunto o a un campo de temas que guardan estrecha relación entre sí.
- Están destinadas a servir a un tipo de usuario con intereses comunes: estudiantes especialistas, investigadores, docentes, etc.
- Funcionamiento activo y de continua actualización.
- El alto grado de automatización de sus servicios, que facilita notablemente el acceso y la recuperación de la información.
- El pequeño tamaño, en cuanto a la colección, espacio y personal.

2.3.3 Funciones

De las características citadas, se describe a continuación las funciones principales que tienen recomendadas este tipo de bibliotecas:

- Brindar al usuario información altamente especializada.
- Satisfacer la demanda de información en forma oportuna, precisa y concreta.
- Realizar una catalogación y clasificación más específica, haciendo uso de tesauros y macrothesauros para el uso de descriptores más concretos en la asignación de términos que faciliten la búsqueda y recuperación de la información.
- Mantener al investigador actualizado en su campo.
- Actualización de sus materiales y catálogos.
- Suministrar con carácter de urgente la información.
- Asumir un papel activo, no esperar la solicitud del servicio por parte del usuario, sino ofrecer un servicio de alerta sobre los intereses de los usuarios.
- Contar con recurso humano que tenga un conocimiento preciso del material existente en la biblioteca.
- Difusión activa de la información mediante boletines, resúmenes, etc.
- Difusión selectiva de la información, realizada “a medida” de las necesidades de los usuarios.
- Facilitar el acceso a bases de datos relacionadas con su temática y que tenga interés en ella.

2.3.4 Servicios

Generalmente estas unidades de información especializadas, prestan un servicio variado a sus usuarios. Algunos de estos servicios son comunes a los de otras unidades (préstamo, lectura en sala, información, etc.), en la biblioteca especializada estos tienen un perfil diferente.

- Información y referencia: un buen servicio de referencia es imprescindible en este tipo de biblioteca.
- La difusión de la información sobre sus recursos y servicios se realiza por medio de boletines, resúmenes, informes, bibliografías y bases de datos electrónica o bases de datos en Internet.
- Circulación y préstamo: se realiza préstamo interno y externo. Los materiales se prestan, teniendo siempre como base un reglamento de préstamos en el que se especifican las condiciones para realizarlos.
- Resúmenes y boletines: se hace para que los investigadores se mantengan constantemente informados de los avances en su campo respectivo.
- Formación de usuarios: alude a la actividad formal de instruir, capacitar y enseñar a los usuarios sobre el uso y aprovechamiento de los servicios y productos de las fuentes de información. Este servicio otorga al usuario la autonomía en la búsqueda y recuperación de la información.
- Reprografía: es la reproducción impresa de la información a través de máquinas fotocopadoras.
- Servicio de préstamo interbibliotecario, actividad imprescindible en estas unidades, contribuye a compartir documentos valiosos y necesarios en un determinado momento y pone de manifiesto la colaboración.

2.3.5 Fondo bibliográfico

Entre la diversidad de materiales comúnmente se coleccionan:

- Libros
- Monografías
- Conferencias
- Normas
- Obras de referencia especializadas: diccionarios, enciclopedias, anuarios, bibliografías especializadas, leyes, etc.
- Publicaciones periódicas, por ejemplo: revistas especializadas.
- Información generada internamente por la institución en que se ubica: informes, estudios, proyectos, memoria de labores, etc.
- Información disponible a través de fuentes externas a la institución u organización: bases de datos, catálogos, documentos varios, etc.
- Tesis
- Publicaciones oficiales

2.3.6 Usuarios

El perfil de los usuarios de estas unidades de información o bibliotecas especializadas suelen ser expertos y pertenecen con frecuencia a la propia institución en la que se encuentra la biblioteca, manifestando necesidades complejas. Algunas veces requieren respuestas en el momento o en breve plazo, por necesitar la información para un trabajo en curso, asimismo en ciertas circunstancias necesitan confiar en los bibliotecarios para la búsqueda, esperando una respuesta precisa y en determinados momentos buscará la información a distancia, a través del uso de la tecnología” (19:333-342)

2.4. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Los centros de documentación surgieron como una respuesta a la explosión documental del contenido científico-técnico. “Puede afirmarse que iniciaron sus actividades dentro del quehacer de las bibliotecas especializadas, para luego independizarse como organismos. El centro de documentación es una institución que actúa como mediadora entre el usuario (directa o indirectamente) y los conocimientos, gracias a sus servicios de selección, tratamiento, almacenamiento y difusión de la información” (10:1).

Amat Noguera, indica que un centro de documentación es la unidad de información que lleva a cabo el siguiente proceso: selección, identificación, análisis documental, almacenamiento y la difusión de los documentos. Los Centros de documentación organizan la información de entidades públicas o privadas, atienden a una comunidad específica de usuarios y asimismo suministran información detallada para el estudio, la gestión o la investigación en campos concretos del conocimiento.

La información es un recurso necesario y útil para el desarrollo de las actividades del ser humano. Por ejemplo, es de gran valor para los investigadores en los programas de investigación y recurso básico en la enseñanza. Los centros de documentación son ricos en información especializada, de ahí su gran importancia. Por lo tanto deben ser unidades que brinden un servicio ágil y eficiente, con información actualizada y con personal profesional responsable que le impregne calidad a su quehacer en todos los procesos del sistema del centro de documentación, a fin que los resultados se conviertan en servicios óptimos al usuario y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

2.4.1 Funciones

Al momento de especificar que es un centro de documentación se ha hecho énfasis en las funciones que se llevan a cabo en esta unidad de información. Por lo tanto, es importante una descripción de cada una de estas actividades.

- **“Selección:** Es la primera operación que debe efectuarse, en relación directa con los intereses particulares de cada centro de

documentación, y consiste en la selección de documentos convenientes y además específicos.

- **Identificación:** Es la descripción bibliográfica que se aplica a cada documento, por medio de normas universales que permiten la comunicación con los usuarios. Para realizar esta función, normalmente se utilizan las Reglas de Catalogación Angloamericanas, así como los tesauros y macro tesauros.
- **Análisis Documental:** Esta operación consiste en el análisis de los documentos, es decir, lectura y resumen del documento, el cual puede ser indicativo, informativo y analítico y la asignación correspondiente de los descriptores.
- **Almacenamiento:** Función que consiste en ordenar los documentos ya analizados con el propósito de disponer de la información contenida en ellos, se organizan en la memoria documental. A continuación se describe dos maneras de realizarse:
 - Si la recuperación es manual, las fichas se intercalan en un fichero y así constituir el catálogo.
 - Si la recuperación es automatizada, la información bibliográfica se digitan los registros y se incorporan a una base de datos, manejada a través de un software específico.
- **Difusión:** Última función que se realiza y consiste en poner a disposición de los usuarios los documentos que existen sobre un tema determinado, debidamente procesado, por medio de boletines, panfletos, hojas, etc.

2.4.2 Clasificación

En términos generales, los centros de documentación pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Nacionales.** De ámbito nacional, suelen depender de organismos estatales y ser especialistas técnico-científicos. Recogen y coordinan la información generada en un país.
- **Internacionales.** Son de ámbito internacional. Generalmente se trata de grandes centros documentales trabajando en campos definidos e intentan unificar la documentación que se genera universalmente en ese campo. Están automatizados, ya que esa es la única posibilidad de desarrollar la labor de procesar grandes cantidades de información y a menudo están financiadas por organismos internacionales.

- **Especializados.** Trabajan a nivel nacional, generalmente en campos concretos. Suelen proporcionar documentos muy pertinentes y servicios de calidad; sus usuarios son casi exclusivamente técnicos y científicos, trabajan en la difusión selectiva de la información y utilizan técnicas avanzadas.

2.4.3 Estructura

La estructura de los centros de documentación está formada por las siguientes unidades:

- **Unidad de fondos documentales y publicaciones.** Se elaboran catálogos y publicaciones propias, como bibliografías.
- **Unidad de análisis documental.** Es la unidad técnica y se encarga de las tareas de clasificación, catalogación, indización, etc.
- **Unidad de tratamiento informático.** Encargada de introducir los datos a la computadora, es decir a un programa de base de datos.
- **Unidad de recuperación y difusión de la información.** a la que corresponde la búsqueda retrospectiva de la información y la difusión selectiva de la misma.
- **Unidades auxiliares.** Se ocupan de funciones tales como reprografía, atención al mantenimiento y funcionamiento automatizado del centro". (3:33-40)

2.5 INFORMACIÓN

2.5.1 Antecedentes

A lo largo de la Edad Media, el almacenamiento, acceso y uso restringido de la información se realizaba en las bibliotecas de los monasterios. Más adelante, con el proceso de la industrialización que marca el inicio de la etapa "moderna", se logró imprimir de manera mecánica los escritos que por mucho tiempo permanecieron en fuentes primarias-manuales. Así, la imprenta de Gutenberg, permitió que los libros se fabricaran en serie y pudieran mercantilizarse. Así surgen los primeros periódicos y revistas divulgativas. Posteriormente, "en el siglo XX, uno de los fundadores de la teoría de la información, Claude E. Shanon, ingeniero nacido en Michigan en 1916, publicó en 1948 algunos trabajos relacionados con el tratamiento de la información, a partir del ensayo de teoremas y modelos que intentaban analizar la esencia de los procesos naturales; con las preocupaciones básicas existentes con respecto al error, su control y corrección. Esto último, bajo la idea de que el caos es el destino de todo y la información el elemento para descifrarlo. Sus trabajos de investigación estuvieron relacionados con el tratamiento de la información (teoría de la información).

Durante el siglo XX se inventa la radio, la televisión e Internet. James Watson y Francis Crick descubrieron los principios de los códigos de ADN, que forman un sistema de información a partir de la doble espiral de ADN y la forma en que trabajan los genes. En los años 40, Jeremy Campbell, definió el término información desde una perspectiva científica, en el contexto de la era de la comunicación electrónica. Años

después, Norbert Wiener, padre de la cibernética, se encargó de "mantener el orden" en cualquier sistema natural o artificial; de tal modo que estos avances dieron lugar a una nueva etapa en el desarrollo de la tecnología, en la cual muchos científicos se inspiraron en las investigaciones precedentes con el fin de hacer sus propios aportes a la teoría de la información.

Actualmente, ya en el siglo XXI, en un corto período de tiempo, los mismos procesos de globalización, han permitido el acceso a enormes volúmenes de información existentes en medios cada vez más complejos y volátiles, con capacidades ascendentes de almacenamiento y con soportes cada vez más reducidos. La proliferación de redes de transmisión de datos e información, de bases de datos con acceso en línea, ubicadas en cualquier lugar, localizables mediante Internet, permiten el hallazgo de otras redes y centros de información de diferentes tipos en cualquier momento, y desde cualquier lugar". (20:8)

El diccionario de la Real Academia Española, define la Información de la siguiente forma: "Acción y efecto de informar o informarse"; "Noticia o noticias que uno trata de saber"; "Oficina donde se informa sobre algo"; "Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada"; "Educación e instrucción". (22:1942)

Esto quiere decir que, "la información es todo aquel conjunto organizado de datos trasmisibles, y que además dan conocimiento sobre un determinado fenómeno, proceso o evento. Por lo tanto la información es de carácter dinámico como toda producción humana. Así, cuando tenemos que resolver un determinado problema o tomar una decisión, empleamos diversas fuentes de información y construimos lo que suele denominarse conocimiento o información organizada. De hecho, el desarrollo científico y técnico está basado en la comunicación pública de la información para que esta sea debatida y examinada. Por lo tanto, su relevancia radica en que es el vehículo que transmite el conocimiento, constituyendo un elemento esencial para el progreso de la humanidad. Actualmente, con el uso de las nuevas tecnologías de la información las sociedades se encuentran interconectadas de manera permanente.

La información es un fenómeno que dota de significado o sentido a las cosas, e indica mediante códigos y conjuntos de datos, los modelos del pensamiento humano. La información por tanto, procesa y genera el conocimiento humano. Aunque muchos seres vivos se comunican transmitiendo información para su supervivencia, lo que diferencia a los seres humanos es precisamente su capacidad de generar y perfeccionar tanto códigos como símbolos con significados que construyen lenguajes comunes útiles para la convivencia en sociedad. A partir del establecimiento de sistemas de signos y lenguajes para la comunicación; el ser humano ha logrado simbolizar los datos en forma representativa (lenguaje) para posibilitar el conocimiento de algo concreto. Así creó las formas de almacenar y utilizar el conocimiento representado. Existe una relación indisoluble entre los datos, la información, el conocimiento, el pensamiento y el lenguaje, por lo que una mejor comprensión de los conceptos sobre información redundará en un aumento del conocimiento, ampliando

así las posibilidades del pensamiento humano, que también emplea el lenguaje -oral, escrito, gesticular, etc., y un sistema de señales y símbolos interrelacionados". (26:5)

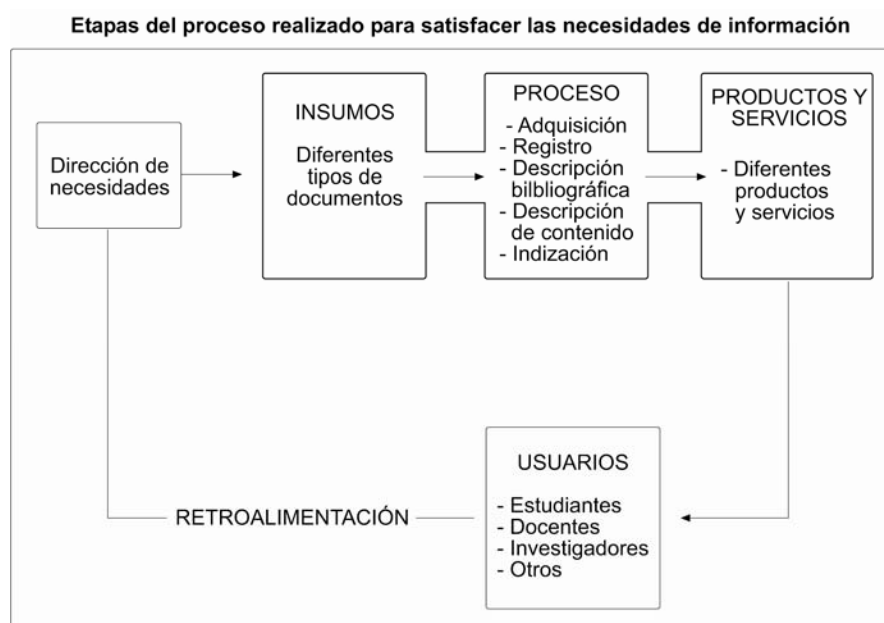
De acuerdo con Domingo Buonocore, la información es "en términos generales, la noticia que se proporciona de un hecho, persona o cosa, agrega además que la información y la documentación son dos aspectos complementarios del proceso general de comunicaciones".

En relación a esto Bounocore, ha elaborado un concepto distinto para describir lo que es la información científica, y que dice así: "... son los datos, elementos doctrinarios, fuentes de conocimiento, etc., sobre una materia dada, que se proporcionan al investigador para su debido aprovechamiento en la obra de creación intelectual". (7:259)

2.5.2 Valor de la información

Rojas Gutiérrez explica que "el valor de la información, se concreta como recurso estratégico y tiene un ciclo de vida. Este período cumple las siguientes etapas:

- **Primera.** La información es adquirida o producida. En esta etapa se agrega valor a los datos primarios hasta que sean transformados en productos útiles (aprovechados por los usuarios con resultados prácticos).
- **Segunda.** En esta etapa, la información adquirida es temporalmente almacenada (en bases de datos o catálogos manuales) para su consulta posterior.
- **Tercera.** Al igual que otros recursos, la información deja de servir a propósitos útiles y es desechada; se vuelve obsoleta, desactualizada o invalidada". (46:81)



Rojas Gutiérrez, Estrellita. El usuario de la información. Costa Rica: EUNED, 1998. 298p.

En el marco de la Sociedad de la Información, el Programa Información para Todos, desarrollado por la UNESCO, contiene de manera estructurada varios objetivos, visiones y valores. Conforme a los fines del presente estudio, a continuación se indican algunos de los valores inscritos en dicho programa:

1. “La información y el conocimiento constituyen un bien público global y son esenciales para avanzar en la educación, la ciencia y la cultura, así como también impulsar la democracia; la información y el conocimiento son también fundamentales para cerrar la brecha existente entre los inforicos y los infopobres.
2. El acceso libre y universal a la información es un derecho humano fundamental, pues permite a todos participar libremente de la vida cultural de la comunidad global, gozar de las artes y compartir avance científicos.
3. La calidad, la confiabilidad y la diversidad de la información son fundamentalmente importantes.
4. El acceso libre y universal a la información es esencial para diversidad cultural y la preservación del patrimonio de las naciones.
5. La información ha sido conceptualizada como conocimiento, poder, comunicación o producto. Por su valor la información prescinde de una organización sistemática tanto en sus aspectos administrativos, físicos, tecnológicos y financieros. Por ello es fundamental que existan recursos adecuados como: personal, planta física, y presupuesto para su manejo óptimo”. (32:12-14)

Finalmente se hace necesario aludir al Informe Final de la Fase de Ginebra de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, llevada a cabo en el año de 2003; del cual se extraen dos puntos relevantes en relación a las Resoluciones adoptadas por la cumbre:

- “Reconocemos que la educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos. Es más, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tienen inmensas repercusiones en prácticamente todos los aspectos de nuestras vidas.
- La capacidad universal de acceder y contribuir a la información, las ideas y el conocimiento es un elemento indispensable en una Sociedad de la Información integradora”. (13:3)

De acuerdo a lo anterior, la información hoy en día tiene repercusiones directas en actividades económicas, educativas, culturales y políticas en cualquier sociedad. Por otra parte, cabe destacar que en un documento de la CEPAL escrito por Vivianne Ventura-Díaz (2003) intitulado: Los servicios como dimensión de la globalización,

subraya lo siguiente: “La información y el conocimiento se consideran fuerzas motrices de las actividades de las economías avanzadas”. (56:262-268)

En el caso de nuestro país, en el contexto que la información tiene repercusiones en todas las actividades del cualquier ciudadano, “como parte del cumplimiento de los Acuerdos de Paz, en el año 2000, la Secretaría de Análisis Estratégico de la Presidencia de la República (SAE), elaboró un anteproyecto de la ley de libre acceso a la información, el documento es enviado al Congreso de la República como iniciativa del Organismo Ejecutivo, y en el mes de octubre del 2002 ingreso a discusión dicha ley”. (21:35)

2.5.3 Función de la información

De manera muy concreta se señalan las tres funciones siguientes:

- Aumentar el conocimiento del usuario.
- Proporcionar a quien toma decisiones, la materia prima fundamental para el desarrollo de soluciones y la elección.
- Proporcionar una serie de reglas de evaluación y reglas de decisión para fines de control.

En relación a lo antepuesto, la Información como vía para llegar al conocimiento, debe de ser elaborada para hacerla utilizable o disponible. Este proceso empírico se llama Documentación, el cual tiene varios métodos y herramientas propios. La cantidad de información y el conocimiento desarrollado, aparentemente es enorme y tiene una metodología de recuperación, que eventualmente es infinita o total en un número muy amplio de soportes y sitios. El modelo sistémico de recuperación debe maximizar la búsqueda para asegurar su captura lo más completa posible dentro del entorno de este sistema complejo. Vale la pena enfatizar la importancia que tiene la Información, pues ésta constituye un elemento indispensable para el desarrollo de las actividades cotidianas, al proveer elementos claves al momento de tomar decisiones y evaluar acciones. Desde este plano, la información es proporcionada en el momento que es útil y cuando se pueden aplicar medidas correctivas; corresponde a la realidad (veraz) y es verificable, e incluye todos los elementos necesarios (hechos, actores, momentos, medios, etc.) para que los receptores puedan interpretar por cuenta propia su significado.

Finalmente, es importante mencionar que al tratar el tema del acceso a la información, es imprescindible tener en cuenta los componentes básicos que en seguida se citan: 1. La información 2. El ente o funcionario que la genera 3. Los ciudadanos que hacen uso de ella, y por último, 4. Un marco regulador.” (1:1-9)

2.5.4 Oferta de la información

En las unidades de información es primordial que el bibliotecólogo esté en contacto directo con los usuarios, solamente así, a través de la comunicación con ellos, conocerá de las necesidades reales, permitiéndole colocar a disposición la oferta de información existente para responder a sus necesidades. Al respecto, por oferta se comprende “al conjunto de servicios de información y los productos de información que se derivan de los primeros, y son puestos a disposición del usuario real o potencial de la información. La oferta está constituida por dos partes: servicios y productos de información”. (46:82).

2.6 USUARIOS DE LA INFORMACION

Son individuos o grupos de personas que enfrentan una realidad que les plantea problemas, y que tienen una capacidad para resolverlos, lo que supone la identificación de requerimientos de información y la utilización de dicha información para la toma de decisiones, o aplicarla en procesos de decisión. Así, son quienes definen las políticas y productos de un sistema de información. El usuario es un componente activo, participativo y determinante en los sistemas de información. Al respecto, el bibliotecólogo Domingo Buonocore, considera al usuarios en relación a una biblioteca como aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios.

Rojas Gutiérrez, nombra al usuario de la información “como aquella persona que usa regular o intensamente los servicios y productos de información. En este sentido, las necesidades del usuario deben conocerse de antemano, antes de que el usuario llegue con una demanda, para poder satisfacerla exitosamente. El trabajo con usuarios de la información exige una estrecha relación entre las diversas necesidades de información y la unidad de información.

De tal manera, el Bibliotecólogo debe estar conciente que el usuario es uno de los elementos primordiales en todo sistema de información, al cual debe concebirse como un actor que desarrolla un papel protagónico en la acción global del sistema. Es por lo tanto, eje motor de la creación, implementación, adaptación, funcionamiento y retroalimentación en todo el sistema de información. El usuario es el actor primordial de la trama informativa, es el principio y el fin del ciclo de transmisión de la información, ya que él solicita, evalúa y recrea la información. Así, la instauración, organización y evaluación de las bibliotecas, debe establecerse acorde a las necesidades de los usuarios.

En la siguiente figura se muestra al usuario como eje central de las actividades en las unidades de información, es él quien recibe y tiene acceso a una variedad de servicios y productos:

El usuario como el eje central de una unidad de información



Modelo elaborado con base a la figura de Rojas Gutiérrez, Estrellita. El usuario de la información. Costa Rica: EUNED. 1998. p.62.

2.6.1 Tipos de usuarios

Existen los siguientes tipos de usuarios:

- **Usuarios Reales**

Personas o instituciones que hacen un uso efectivo de los recursos y servicios de una unidad de información.

- **Usuarios Irregulares o esporádicos**

Los que asisten de manera ocasional a utilizar los servicios para satisfacer una necesidad de información.

- **Usuarios Frecuentes**

Estos saben lo que necesitan, usan diariamente y de forma directa los servicios. Habitualmente asisten a estas unidades de información.

- **Usuarios Potenciales**

Aquellos que reúnen las características por los cuales fue diseñado el sistema, pero que por diferentes razones no hacen uso de sus recursos". (46:35-91)

2.6.2 Perfil de usuarios

El perfil del usuario es diferente según el tipo de unidad de información donde trabajemos. Por ejemplo: en las unidades de información especializadas, el usuario exige un servicio específico y concreto.

La experiencia muestra que el usuario de la biblioteca especializada, es un usuario que regularmente frecuenta esta unidad de información, y por consiguiente, va conociendo el fondo bibliográfico y sus recursos; a medida que los conoce hace uso de ellos (bases de datos en línea, catálogos, bibliografías, fondo bibliográfico en anaqueles abiertos). “Es decir, son grupos definidos de personas que están relacionadas a la institución en la cual se sitúan estas unidades de información. Este tipo de usuarios tiene una formación y conocimientos especializados; utilizan esta unidad de información con un objetivo específico y puntual. Por ello, recibe una atención especializada del bibliotecario; en tanto que esta comunicación es vital entre ambos actores. De este modo, el bibliotecario al ser eficaz y responsable en función al usuario, genera satisfacción en la búsqueda y recuperación de la información”. (29:1-2)

En el caso específico de la Universidad de San Carlos de Guatemala, pueden identificarse dos grupos de usuarios que asisten a las unidades de información especializadas:

- **Usuarios internos.** Son todos los miembros de la comunidad académica y administrativa: estudiantes, profesores, investigadores, funcionarios y empleados de la universidad, los cuales son usuarios prioritarios.
- **Usuarios externos.** Están integrados por el público en general, y son institucionalmente ajenos a la Universidad de San Carlos.

2.7 PRODUCTOS DE INFORMACION

El Doctor Philip Kotler, considerado como una de las principales autoridades mundiales en marketing, define el concepto de producto de la siguiente manera: “La gente satisface sus necesidades y deseos con productos. Un producto es cualquier ofrecimiento que pueda satisfacer una necesidad o un deseo. El producto tendrá éxito si entrega valor y satisfacción al cliente. El concepto de producto sostiene que los consumidores preferirán los productos que ofrecen la mejor calidad, desempeño o características innovadoras”. (27:11,17)

De igual forma, Carl McDaniel, Jr., profesor de la Universidad de Texas, especialista en Mercadotecnia, puntualiza respecto a qué es un producto, afirmando que “éste no es sólo un objeto físico, sino lo que los consumidores perciben que es. Las personas consumen productos y servicios no solamente por lo que hacen, sino también por lo que esos productos y servicios significan para los otros miembros de la sociedad. Concluye definiendo un producto como cualquier bien o servicio satisfactor de necesidades y de

sus atributos tangibles e intangibles percibidos. El empaque, el estilo, el color, las garantías, opciones y el tamaño son algunas de las características que debe poseer un producto". (31:258-259)

Al respecto Rojas Gutiérrez., explica que al momento de "tratar con servicios y productos se hace necesario considerar dos componentes: 1. la cantidad y la complejidad de la información que se ofrece al usuario, para luego en segundo orden, 2. manejar los elementos indispensables para su promoción: prospecto divulgativo, demostración de material bibliográfico, exposición del material bibliográfico, y uso del producto. En este caso, el usuario recibe un producto que utiliza directamente, y se convierte en un componente valioso, porque de él depende en gran medida el nivel de satisfacción que se obtenga.

Ahora bien, existen requerimientos que hay que considerar en el diseño de productos de información. Estos productos se dirigen hacia la satisfacción de una necesidad ya evidente o que será creada. Asimismo, existen niveles respecto al concepto de productos, así como existe una línea y gama de productos.

Conceptos de productos de información

- **Producto tangible.** Es lo que divisa inmediatamente el usuario. Pueden ser bases de datos, catálogos, informes, boletines, documentos secundarios como bibliografías, índices, u otros productos.
- **Producto genérico.** Beneficio que adquirirá el usuario con el uso (o compra) del producto. Esta ayuda se ve plasmada en los resultados de una toma de decisiones acertada que se da con el apoyo de la información y, por lo tanto, de los conocimientos adquiridos por el usuario a través del uso del producto.
- **Producto aumentado.** Se refiere a la confiabilidad que merece el producto por su reconocida calidad, oportunidad, rapidez y profesionalismo en su diseño y posterior elaboración". (46:187-188)

Asimismo Rojas Gutiérrez, introduce dos conceptos valiosos que permiten comprender los productos de información a partir de dos componentes: la línea y la gama. Con el primero, ella indica que: "los productos pertenecen a un conjunto típico que ofrece una organización"; y respectivamente, por gama de productos, se refiere "al conjunto de líneas de productos que ofrece la organización". Es decir, la variedad de productos que una unidad de información ofrece al usuario. A fin de ilustrar esto último, cabe señalar que entre los productos en las unidades de información, se pueden nombrar los siguientes:

- Bases de datos
- Bibliografías
- Catálogos
- Informes y boletines
- Resúmenes y reseñas
- Directorios
- Publicaciones periódicas
- Discos Compactos

2.7.1 Particularidades de un producto de información

Dentro de las particularidades importantes de un producto de información, se encuentran:

- Que dispongan de un tamaño, peso, color y soporte físico que permita conservar e incrementar su utilización por parte de los usuarios.
- Que logren reemplazar a los productos en decadencia. Cabe destacar que el ciclo de vida del producto está formado por cuatro etapas: introducción, crecimiento, madurez y declinación". (46:188-189)

2.7.2 Generación de productos de información

Con el fin de generar un producto, existen metodologías con pocas diferencias entre ellas; respectivamente Kotler, "identifica ocho etapas en el proceso de la elaboración y desarrollo del producto:

- Generación de ideas
- Depuración de ideas
- Desarrollo y prueba de conceptos
- Desarrollo de estrategias de mercadotecnia
- Análisis financiero
- Desarrollo de producto
- Prueba de mercado
- Comercialización" (27:335)

Partiendo de la estructura y de sus políticas, las unidades de información de la Universidad de San Carlos, tienen la capacidad de implementar estas etapas, conociendo el perfil del usuario y sus requerimientos de información.

2.7.3 Ciclo de vida de los productos de información

funny

photo

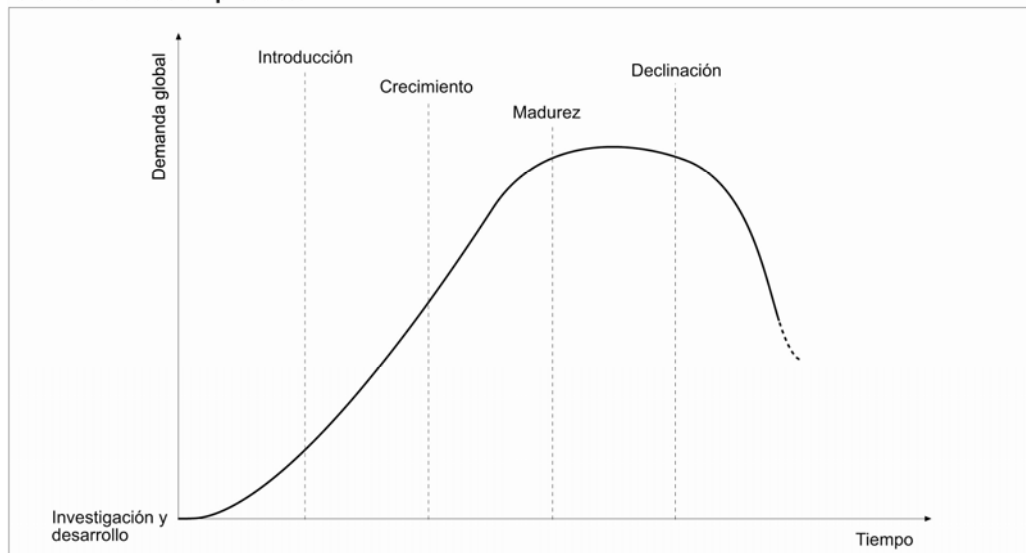
hehe!!

<http://www.photobucketworld.com/image.php?svanessa4@hotmail.com>

“Etapas del ciclo de vida de los productos de información:

- **Introducción:** Es el período durante el cual un producto es poco conocido.
- **Crecimiento:** Alude a la mayor difusión del producto, por lo tanto, su uso aumenta; y la distribución del mismo es intensivo.
- **Madurez:** Durante esta etapa la distribución se torna más intensa.
- **Declinación:** Constituye la fase final del ciclo de vida del producto, en tanto que su utilización disminuye, aparecen nuevos productos. Y con ello, los deseos, las preferencias y las necesidades de los usuarios cambian”.(28:251)

Ciclo de vida de un producto



Lambin, Jean Jacques. Marketing Estratégico. 3 a ed. Madrid: Mc Graw Hill. 2002. p. 251.

2.8 SERVICIOS DE INFORMACION

De acuerdo con Jacques Horovitz, el servicio es “el conjunto de prestaciones que el cliente espera de manera adicional al producto y el servicio básico; éste va más allá de una excelente atención que es indispensable al otorgar una buena información, que oriente al cliente. En estos términos, el autor señala que, en el universo de los servicios, calidad no significa necesariamente ostento. Y por lo tanto, un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado.

Por otro lado, el valor agregado es un elemento valioso en el servicio; este puede significar rapidez o flexibilidad: rapidez en la entrega o en la elaboración y posibilidad de modificar; e incluye, asimismo, la ayuda para resolver problemas. Otro punto valioso es el siguiente: las maneras apropiadas de proveer los servicios, se comprenden desde

dos dimensiones particulares. En primer lugar está, la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive al hacer uso del servicio. Todo lo que rodea al servicio tiene una importancia primordial, pues la calidad del servicio no solamente es valiosa para fortalecer todos los beneficios que el cliente o usuario busca en la prestación, sino también porque se ha convertido en un arma competitiva básica e indispensable en todos los sectores, en los cuales el servicio no se ha convertido en algo trivial". (24:2,7).

Otra definición, de hecho global e integral, es provista por M. Peel, quien comprende por servicio: "el conjunto de actividades del servicio al cliente, que se realizan en una empresa con el fin de optimizar la satisfacción que reciba el cliente o usuario de sus actividades principales". En este sentido, el autor refiere finalmente lo siguiente: "las actividades principales de una empresa son las del suministro de productos o servicios, el diseño, el marketing, las ventas, las compras, el montaje, la fabricación y las gestiones financieras" (41:25,27).

Los servicios de información revisten de gran importancia para el desarrollo de los objetivos de la unidad. "El concepto biblioteca o unidad de información no se refiere a una gran colección de libros ordenada, sino que el concepto cobra sentido cabal cuando ofrece determinados productos y servicios con su fondo documental, a sus usuarios o cliente. En las bibliotecas especializadas es fundamental la especificidad de los servicios suministrados, junto con la puntualidad y rapidez. Por tanto, es válido decir que los servicios de información y de referencia son las tareas y actividades que las bibliotecas plantean para satisfacer y dar respuesta a las demandas de sus usuarios reales o potenciales. En conclusión, los servicios de información ofrecen una orientación y asistencia que permite al usuario conocer y beneficiarse de los recursos disponibles. Se pueden identificar dos niveles de servicio en una unidad de información: los servicios básicos y los de valor agregado. Un servicio básico es el de referencia o préstamo en sala de lectura. Servicios con mayor valor agregado son los de difusión selectiva de información o búsqueda bibliográfica a la medida, se trata de servicios personalizados". (34:2)

En relación a los servicios de referencia, "el bibliotecólogo Richard E. Bopp, de la Universidad de Illinois, ha hecho una división conceptual entre los diferentes servicios existentes. Como se muestra en el siguiente cuadro:

Tipo de servicio	Descripción	Ejemplos
Información	Resuelven las consultas de los usuarios.	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento.
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección.	Formación de usuarios
Orientación	Asesorar al usuario en elección de una obra o una fuente de información.	Las actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos.

Jirón P. María Eliana. Conceptos de estudios de usuarios.
En [http:// www.geocities.com/craclilecl/conceptos.pdf](http://www.geocities.com/craclilecl/conceptos.pdf).
Manteniendo el hilo conductor con el cuadro anterior, los servicios que brinda una unidad de información están estrechamente relacionados con el tipo de información que administra y los tipos de usuarios a los que está destinada dicha información. Conforme surgen nuevas necesidades de los usuarios, los servicios se van adaptando a ellos, sólo si los profesionales encargados de dichas unidades tienen la capacidad de detectar, analizar, mejorar los servicios y/o los productos". (26:5).

"Al mismo tiempo se hace indispensable profundizar en el conocimiento del usuario y sus necesidades de información, para implementar y elaborar servicios eficientes y eficaces afines a esos requerimientos. Aún más, los servicios de información se pueden definir como las actividades relacionadas con la canalización de determinada información científica o técnica, la cual se presenta en forma de libros, documentos, publicaciones periódicas, bases de datos, soportes electrónicos, internet o cualquier otro medio de transmisión de la información que se trate. Es importante señalar por último, que la apariencia física de un servicio o producto de información puede aumentar o disminuir la confianza del usuario en su calidad, y por tanto, su uso.

2.8.1 Funciones de un servicio de información

"Las funciones de una unidad de información pueden ser diversas y precisan actividades o prácticas que resultan de los objetivos que se planteen.

- Suministrar a la comunidad de usuarios a la que sirve, la información precisa de acuerdo a sus necesidades.
- Servir de medio de interacción entre una población particular de usuarios y el suministro de recursos documentales.
- Interrelacionar a los usuarios con los recursos destinados a ellos de la manera más eficiente y económica posible.
- Ofrecer la información requerida por el usuario en el momento que éste lo solicite.
- Alertar a la comunidad de usuarios a cerca de los documentos adquiridos de acuerdo al perfil de usuario.
- Mantener un permanente intercambio de materiales bibliográficos y otros soportes con otras bibliotecas y unidades de información.
- Poseer los mecanismos adecuados para referir al usuario a otras fuentes que puedan satisfacer sus necesidades en caso de carecer de los recursos apropiados.

2.8.2 Propósitos de un servicio de información

A continuación se indican un conjunto de objetivos o propósitos que conciernen la manera en que se brindan los servicios de información en una biblioteca o unidad de información:

- Facilitar el flujo de información en forma rápida
- Dar respuesta a una determinada necesidad del usuario
- Sistematizar y organizar la selección, adquisición y evaluación de información de los entornos (científico, económico, tecnológico y social)
- Organizar la información
- Colocar a disposición de los usuarios todos los recursos destinados para satisfacer las necesidades de información
- Servir como medio de transferencia de la información
- Colaborar en la solución de problemas de tipo operativo, técnico y estratégico
- Requisitos de un servicio de información
- Flexibilidad
- Adaptabilidad
- Organización administrativa
- Recursos humanos, económicos y físicos
- Determinación de las técnicas a utilizar en el procesamiento de la información

2.8.3 Tipos de servicios

La determinación del tipo de servicios de información que se ofrecen en una biblioteca o centro de documentación, debe establecerse con base al conocimiento anticipado del encargado de la unidad de información, así como del tipo de usuario que los utilizará y las necesidades expresas o potenciales en materia de información. No puede dejarse por un lado que en la actualidad, se cuenta con gran variedad de tecnología informática; especialmente en el manejo electrónico de información. La tecnología ofrece la oportunidad de tener acceso a un mayor volumen de información y en forma más rápida. Se hace por lo tanto indispensable incorporarla en el diseño y ejecución de servicios especiales para beneficio de los usuarios. Algunos tipos de servicios de información son los siguientes:

- Préstamo (sala, domicilio o interbibliotecario)
- Publicidad
- Disseminación selectiva de información
- Formación de usuarios
- Boletín informativo
- Reprografía
- Organización de exposiciones
- Préstamo de material audiovisual
- Mapoteca
- Consulta de base de datos en línea
- Promoción
- Bibliografías
- Internet” (2:26,31).

2.9 PROMOCION DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

La promoción está relacionada con varias actividades que intentan fundamentalmente atraer la atención de los usuarios potenciales hacia los servicios y productos de la unidad de información. En consecuencia, se produce un acercamiento personal entre la unidad de información (sus funcionarios) y los usuarios, donde actividades como la publicidad y las relaciones públicas, se manejan para crear o mantener un perfil de organización amigable y eficiente; esto con el fin de desarrollar relaciones personales que refuercen positivamente la interacción entre la unidad de información y el usuario.

2.9.1 Generalidades de la promoción

“En las unidades de información es imprescindible tener en cuenta el proceso de comunicación; el cual está conformado por una interrelación de elementos: emisor, receptor, mensaje, código o idioma, canal y referente. De tal modo, la relación existente entre el proceso y la promoción de sus servicios y productos, se halla en total vinculación a dichos elementos que conducen a los siguientes procedimientos:

- El análisis de la misión de unidad de información
- Definir el usuario meta o receptor
- Definir el contenido del mensaje (lo que se quiere promocionar), el mensaje debe ser claro y sencillo y estar expuesto durante un tiempo que asegure que causará un impacto en el receptor
- Decidir cuáles serán los medios utilizados para hacer llegar el mensaje que contiene lo que se busca promocionar

La promoción de servicios y productos de información debe planificarse y efectuarse a partir de una propuesta de promoción que por lo general incluye los siguientes puntos:

- **Identificación de la población meta.**
Consiste en identificar los usuarios, atraerlos de acuerdo a sus características y así elaborar la promoción de los servicios y productos.
- **Determinación de los objetivos generales y específicos de la propuesta.**
En términos generales, esto hace referencia a la acción de informar y recordar al usuario acerca de la unidad de información (de sus servicios y productos) y a la vez persuadirlo para que la utilice.
- **Construcción del mensaje.**
Este aspecto implica elaborar mensajes de manera concreta que permitan a los usuarios conocer todos los beneficios que obtendrá al utilizar los servicios y productos. El mensaje puede estar combinado por texto y símbolos; asimismo es necesario decidir cómo colocar el contenido, es decir: tamaño, color ubicación dentro del espacio destinado al lugar donde se colocará el mensaje. Si se utilizan otros medios como la radio y la televisión deberá tenerse en cuenta el manejo de un vocabulario apropiado, así como los actores y objetos por utilizar.

- **Selección del medio por utilizar para transmitir el mensaje.**

El mensaje diseñado se puede transmitir utilizando canales de dos tipos: personales o impersonales.

- **Canal personal**

Refiere a la persona que se comunica directamente con la otra, ya sea frente a frente, por teléfono, por correo electrónico, y correo postal.

- **Canal impersonal**

Este canal permite transmitir el mensaje sin que medie ningún contacto personal; es una forma de llegar a un grupo de usuarios. Estos medios pueden ser:

Escritos: revistas, panfletos, volantes, correo postal

Electrónicos: radio, televisión, correo.

De exhibición: carteles, pizarras, carteleras.

- **Presupuesto para la ejecución de la promoción**

Es necesario elaborar un presupuesto basado en los objetivos definidos y en las tareas; tomando en cuenta lo siguiente: materiales requeridos, utilización de un medio en particular y recurso humano que se encargue de desarrollar la promoción, respecto a lo anterior, y considerando las políticas de estas unidades respecto a su dependencia, es válido considerar del presupuesto asignado a la unidad de información un porcentaje para sufragar los gastos de la promoción.

- **Determinación de la forma de ejecutar la promoción**

En esta etapa, la decisión debe centrarse en afinar los componentes de la promoción los cuales son: publicidad, atención personalizada y relaciones públicas; estos tres aspectos combinados implican promocionar los servicios y productos en la unidad de información.

- **Publicidad**

Sencillamente, es una forma de comunicación de carácter impersonal entre una unidad de información y los usuarios, acerca de un servicio o producto determinado. Se produce por medios de comunicación masivos: radio, televisión, revistas, periódicos, estos permiten llegar a gran cantidad de usuarios reales y potenciales utilizando un mismo mensaje. Se considera que hay otros medios no masivos de publicidad, como las carteleras o afiches. De este modo los bibliotecarios deben convertirse en promotores de su propia unidad de información.

- **Atención personalizada**

La atención personalizada se concibe como una práctica sumamente valorada en la oferta de servicios y productos, sobre todo cuando la cantidad de usuarios no

es muy elevada. Este tipo de atención permite al bibliotecólogo obtener un contacto más cercano con el usuario y satisfacer sus necesidades particulares.

- **Relaciones públicas**

Las relaciones públicas ayudan a mejorar la imagen de la unidad de información, son actividades que deben planificarse y realizarse como un medio para corregir errores de percepción que tengan o hayan tenido los usuarios y los no usuarios acerca del servicio; asimismo es indispensable dar a conocer quiénes somos y en que podemos ayudar a nuestros usuarios. Otra actividad valiosa es la de comunicar y explicar los objetivos de la unidad, para ello se requiere de personal que sea de trato gentil, amable y que haga sentir a cada persona como si fuera el usuario más importante de la unidad.

2.9.2 Difusión

La difusión es una actividad que permite dar a conocer y promover los servicios y productos de información, para que estos lleguen a los usuarios que los necesitan para sus actividades académicas, Asimismo la difusión mejora la participación y posición de las unidades de información como un importante productor y defensor de información en el ámbito de la enseñanza-aprendizaje, a través de la difusión también se fortalecen como un pilar valioso dentro de la misión de la universidad.

Utilizando los medios de difusión, como el vehículo que se emplea para difundir el mensaje publicitario. Existen dos clases de medios: los medios de comunicación de masas o mass media, que son los que tienen la capacidad de llegar a un público más amplio: la prensa, la radio, la televisión, el cine, los carteles y vallas; y los medios marginales, que pueden ser muy variados, se ajustan a un ámbito receptor mucho mas reducido, estos son: la publicidad directa con el usuario y la publicidad en el lugar donde se ubica el servicio, utilizando espacios como las carteleras". (46:179-187)

La Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con medios de comunicación masivos, estos canales son recursos que se pueden utilizar para dar a conocer a la comunidad universitaria y público en general los servicios y productos de las unidades de información especializadas.

2.10 TECNOLOGÍA

"Después de la revolución industrial, la tecnología comenzó a desempeñar un rol importante en la organización del conocimiento científico y en el avance de la ciencia. Además permitió la producción y distribución de bienes y servicios en el seno de la sociedad. Puede comprenderse como un componente intangible del sistema productivo en el que se combinan de manera permanente factores técnicos, humanos, materiales, etcétera, para dar origen a determinados bienes o servicios con la calidad requerida por el consumidor. Asimismo, la tecnología se origina de la aplicación de conocimientos científicos, sin embargo, incluyen a su vez técnicas empíricas que se basan en conocimientos tradicionales que no precisamente cuentan con un fundamento en la ciencia. Muestra de esto último, es la elaboración artesanal y las creaciones artísticas que contribuyen al desarrollo intelectual, pues claro está que, la tecnología antecedió a

la ciencia. Al respecto el hombre primitivo estaba familiarizado con diversas técnicas, de tal manera que la tecnología a menudo se ha anticipado a la ciencia, y con frecuencia las cosas son hechas sin un conocimiento preciso del cómo y el por qué son hechas. De hecho, la tecnología antigua (primitiva, artesanal) es casi exclusivamente de este tipo.

Fue hasta el siglo XIX cuando la ciencia y la tecnología entraron en una estrecha interacción, pues como se ha señalado anteriormente, pocas invenciones eran basadas en la ciencia; al apoyarse casi completamente en el conocimiento empírico y la perspicacia de artesanos. Hacia la segunda mitad del siglo XIX la ciencia estimuló muchas invenciones conduciendo al crecimiento de tecnologías e industrias basadas en la ciencia, como es el caso de la electricidad y la química. Como se ha mencionado en párrafos precedentes, en la época de la Revolución Industrial (siglos XVIII y XIX) el desarrollo de maquinaria, que revolucionó la producción, fue principalmente el resultado de pesquisas empíricas. Esto facilitó que en el siglo XX el desarrollo de maquinaria, procesos y productos nuevos hayan sido principalmente el resultado indirecto de investigación científica. Por lo tanto, el elemento inicial con influencia revolucionaria en la producción no ha sido la maquinaria sino la ciencia. Actualmente la ciencia y la tecnología están estrechamente interrelacionadas". (30:65,72).

Para finalizar, la tecnología es una correspondencia entre los factores de la elaboración y los bienes producidos (la entrada y la salida), en un proceso de trabajo. Es una transformación de nuestro entorno natural con la intención de producir algo útil, en cuanto que la división entre el ser humano y el medio ambiente es puramente conceptual, pues el primero está en permanente contacto con la naturaleza en términos que necesita intervenir en el medio ambiente para subsistir.

2.10.1 Tecnología de la Información

"La tecnología de la información consiste en todas las "cosas" basadas en computadoras que nos permiten registrar, comunicarnos u obtener resultados a partir de la información. La tecnología de la información incluye:

- Las computadoras (incluso los componentes, como discos y pantallas)
- El Software que se ejecuta en las computadoras.
- Las redes a través de las cuales las computadoras "se hablan" entre sí.
- La seguridad que (algunas veces) evita que las computadoras se infecten con virus.

Las computadoras han evolucionado mucho a través de los años, de manera que hoy en día la tecnología de la información incluye muchas cosas que la gente tal vez no habría descrito como "tecnología de la información" hace diez o incluso cinco años atrás. Por ejemplo, la Web (o la Red, en español), y los teléfonos móviles. Las computadoras tienen un gran potencial para hacer más eficientes los procedimientos en la biblioteca o unidades de información.

Por otra parte, la tecnificación de la empresa o institución ocurre cuando se incorpora máquinas y equipos en sustitución del trabajo humano si las circunstancias así lo permiten. El hombre posee habilidades y capacidades extraordinarias que no siempre pueden ser reemplazadas por las máquinas, sin embargo sí se le puede tecnificar al individuo, en procesos y manejos de equipos sofisticados. La tecnificación se da igualmente en la institución u organización, concebida ésta de modo integrado considerando el factor humano y la máquina. En las unidades de información, las computadoras y sus componentes, tienen un gran potencial para hacer más eficientes los procedimientos. El hombre posee mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios y una conducta positiva o negativa poco predecibles, así como capacidad de aprendizaje y perfeccionamiento, pero también es fácil de adquirir hábitos negativos y resistencias al cambio que bloquean la innovación tecnológica, la reingeniería y el cambio. Las máquinas no aportan ideas pero mantienen una gran regularidad en su actividad, pueden ser programadas, no crean conflictos, no se oponen a la innovación y al cambio y no exigen retribuciones mayores, con excepción de su mantenimiento permanente, lo que facilita el montaje de organizaciones sencillas. La tecnificación influye en la calidad al producirse una mayor precisión en el producto terminado, debido a que los equipos tienden a ser más perfectos y sofisticados, con enormes posibilidades al incorporarles la información, la cibernética y una avanzada instrumentación.

2.10.2. Selección de tecnologías

En la selección de tecnologías se deben considerar los siguientes niveles de desarrollo que se aplican según las necesidades y objetivos de un grupo, institución u organización.

- **Tecnología de punta.** Son propias de los países desarrollados y de alto costo. Ello no quiere decir que determinados complejos o grupos de poder financiero empresarial de un país puedan adquirirlas, pero son en general excepciones.
- **Tecnologías históricas.** Se vienen usando desde hace mucho tiempo y con un alto coeficiente de empleo de mano de obra y bajo costo de inversión.
- **Tecnologías intermedias.** Creadas para un país o para una gran empresa en general, exigen largos procesos de investigación y desarrollo, sus costos resultarán elevados por tratarse prácticamente de una tecnología a medida.

2.10.3 Criterios de selección

Los criterios para seleccionar la tecnología se deben basar en:

- Contar con los recursos humanos y materiales que permitan hacer buen uso de la tecnología.
- Buscar su rentabilidad desde el punto de vista económico y social.
- Considerar la capacidad de adaptación de la tecnología al tiempo y lugar a donde se le va a dar uso.

Ahora bien, a nivel de empresa o institución, la elección de tecnologías supone dos aspectos principales.

- Conocimiento anticipado de la evolución de la empresa con el fin de determinar la capacidad de aplicación de una nueva tecnología y el momento de poder contar y aplicar los recursos necesarios, humanos, materiales y financieros de acuerdo con la situación de la institución.
- Tomar en cuenta las condiciones que reúne la nueva tecnología, en términos de inversión de pocos recursos y aceptación de un mercado abierto y con demanda. Por otra parte, la tecnología debe ser adecuada según las exigencias del equipo humano, técnico, recursos materiales así como las posibilidades de la empresa o institución para hacer frente a dichas exigencias". (44:13,22)

2.11 SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

En el primer informe mundial de la UNESCO sobre la sociedad del conocimiento, celebrado en el año de 2005, en la ciudad de París; el director general de la UNESCO Kolchiro Matsuura, señala lo siguiente: "las sociedades del conocimiento integran las dimensiones sociales, éticas y políticas que influyen en el desarrollo de la comunicación. Partiendo de esta base, examina diferentes opciones para establecer fundaciones sólidas sobre las cuales deberían estar construidas las sociedades del conocimiento a fin de optimizar el desarrollo humano sostenible.

El informe analiza el papel cada vez más importante que desempeña el conocimiento en el desarrollo económico, y presenta un análisis detallado acerca de los factores que bloquean el acceso de muchos países a las oportunidades ofrecidas por la información y las tecnologías de comunicación. Al respecto, dicho informe hace hincapié en "la brecha digital" cada vez más amplia, al igual que las restricciones de la libertad de expresión, y propone una serie de recomendaciones concretas para mejorar la situación. Por lo tanto, la sociedad del conocimiento hace referencia a un fenómeno global –eminente político-económico– desde el cual establece un nuevo orden institucional que hace de los procesos y tecnologías de comunicación e información, una forma de construir la realidad social. Al respecto, Matsuura ha subrayado que en las sociedades del conocimiento todas las personas sin distinción deben tener la posibilidad de crear, recibir, compartir y utilizar, la información y el conocimiento. Señala Matsuura que el desarrollo de estas sociedades, dependerá de la producción de un nuevo conocimiento y su transmisión a través de la educación, el entrenamiento y su difusión mediante las tecnologías de información y comunicación. Estas deberán ser consideradas como instrumentos orientados al desarrollo humano que permitan reducir la pobreza, elevar los niveles de educación, mejorar los niveles de salud y detener la pérdida de los recursos ambientales. En este sentido, los flujos de información por medio de instituciones y organizaciones, hacen imprescindible replantearse el papel de las personas en la sociedad y en el nuevo rol que juega el conocimiento. Lo relevante es entonces, la forma como se pone a disposición la información, y cómo logramos integrarla en instituciones y marcos legales con incidencia a fin de aplicarlas en nuestro contexto cotidiano y resolver problemas sociales. Cabe agregar que, las investigaciones científicas y los descubrimientos, así como las aplicaciones tecnológicas asociadas, son las fuerzas rectoras en la creación

de las sociedades del conocimiento, sin olvidar que la ciencia en si misma es un producto social. Estos resultados tienen lugar a través de las políticas nacionales sobre ciencia y tecnología, y mediante los mecanismos sociales e institucionales que permiten organizar los programas de investigación y comprender sus implicaciones.

2.11.1 Importancia del conocimiento

“El conocimiento tiene una implicación de validez, y asimismo, una gran importancia, en términos de todo lo que él ser humano ha aprendido o asimilado. Es decir, en gran parte el conocimiento es el producto y la obra de los sistemas de información masiva, que permiten desarrollar una sociedad que cada vez exige más preparación y mayores capacidades para insertarse a los flujos de información global y nacional.

2.11.2 Ciclo del conocimiento

El ciclo del conocimiento se divide en cinco partes:

- Generación del conocimiento
- Registro del conocimiento
- Flujo del conocimiento
- Aplicación del conocimiento
- Regeneración del conocimiento

La UNESCO estima que la Sociedad del Conocimiento debe basarse en cuatro principios fundamentales:

- La libertad de expresión.
- El reconocimiento de la diversidad cultural.
- El acceso igual a la educación.
- El acceso universal a la información.

Respecto a la educación superior, a fin de ingresar a la Sociedad del Conocimiento con plenos derechos, es decir, con libertad para la selección de opciones y pensar de forma creativa e innovadora; se hace necesario desarrollar un sistema de enseñanza y aprendizaje cuyo énfasis no sólo esté puesto en los contenidos, sino y decisivamente en el proceso de recreación de dichos contenidos. Dicho proceso también involucra a todos los recursos que hacen posible el desarrollo de los conocimientos. Otro punto importante es la calidad de la docencia, la cual debe estimular la relación profesor-alumno y estimular la cooperación entre los alumnos. De igual modo, responsabilizar a los alumnos en la búsqueda y recuperación de la información para evaluarla y así aplicarla, y de esta manera contribuir al desarrollo personal y de su entorno. Este nuevo paradigma basado en los recursos, es un cambio para los educadores.

La Sociedad del Conocimiento representa oportunidades y desafíos, especialmente para las universidades, demandando egresados con nuevas competencias para el acceso y uso eficiente de la información. Hay que enfatizar que, para ingresar a la

Sociedad del Conocimiento se requiere de una nueva docencia universitaria, cuyo énfasis no sólo esté puesto en los contenidos, sino, decisivamente, en el proceso de recreación de contenidos.

Finalmente, la Sociedad del Conocimiento, reserva un nuevo rol para las bibliotecas universitarias, creando las estructuras o condiciones de apoyo, para que los académicos introduzcan innovaciones didácticas que mejoren los procesos de enseñanza y aprendizaje". (54:6,8)

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 General

Determinar los servicios y productos que proporcionan las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.1.2 Específicos

- Describir cada uno de los servicios y productos ofrecidos en cada unidad de información.
- Conocer los planes de desarrollo de los servicios y productos de las unidades de información.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva

3.3 INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Se procedió a diseñar un cuestionario para llevar a cabo la encuesta que se aplicó a cada uno de los jefes o encargados de las unidades de información especializadas.

3.4 RECOPIACION DE LA INFORMACION

Revisión y análisis de fuentes bibliográficas y consultas en Internet; con el propósito de seleccionar información para respaldar la investigación.

3.5 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo está constituido por 30 unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala: veinticuatro unidades de información ubicadas en el campus central, dos unidades de información situadas en el Centro Universitario Metropolitano (CUM), igualmente se encuentra la Biblioteca del Centro de Estudios Folclóricos -CEFOL-, el Centro de Datos para la Conservación (CDC) del CECON, el Centro de Documentación del Instituto de Estudios Interétnicos – IDEI- y la Biblioteca César Brañas, con su diversidad de libros, principalmente textos de historia y literatura.

3.6 ANALISIS ESTADISTICO

Con base en el análisis de cada una de las respuestas del cuestionario se elaboró un informe estadístico así como gráficas y cuadros que ilustran los resultados que facilitan su interpretación; para realizar este proceso se utilizó el programa EpiINFO 2000.

CAPITULO IV

4. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se diseñó un cuestionario que fue suministrado a los jefes de las unidades de información, el cual arrojó los resultados que en seguida se presentan acerca de la situación de los servicios y productos de las unidades de información.

El cuestionario consta de dos áreas:

- Datos generales: nombre de la unidad, dependencia a la que pertenece, recursos de comunicación electrónica, horarios y jornadas de servicio.
- Preguntas sobre la situación y el desarrollo de los servicios y productos de las unidades de información especializadas.

Gráficas y cuadros

A efecto de exponer e ilustrar los resultados encontrados en la encuesta realizada para el presente trabajo de investigación, se elaboraron cuadros que de manera consolidada ofrecen los datos estadísticos para las variables investigadas. Dichos cuadros se ubican en la sección de anexos. En tanto, las gráficas que aparecen en la sección correspondiente al análisis de las variables más importantes, tienen el propósito de ilustrar el comportamiento o las tendencias de las variables investigadas, teniendo una correspondencia tanto con los datos obtenidos durante la encuesta, como con los cuadros mencionados anteriormente. Cada gráfica presenta los datos en números absolutos o suplementados con los porcentajes de cada variable según la pertinencia de su presentación. Es decir, en aquellos casos en los que la proporción amerita ser resaltada, el porcentaje de presencia o ausencia de la variable investigada se anota junto a los números absolutos. En algunos casos, por razones expositivas dicho porcentaje se omite, sin que ello afecte la solidez del dato.

4.2 Datos generales de las unidades de información

4.2.1 Nombre de la unidad de información y su dependencia

Entre las treinta unidades de información especializadas que fueron encuestadas, se encuentran unidades como bibliotecas, centros de documentación y centros de información y datos. Estas se distribuyen de la siguiente manera:

- Veinticuatro unidades de información residen en el campus central.
- Dos unidades se ubican en el Centro Universitario Metropolitano (CUM), biblioteca y centro de documentación de la Facultad de Ciencias Médicas y la biblioteca de la Escuela de Ciencias Psicológicas.

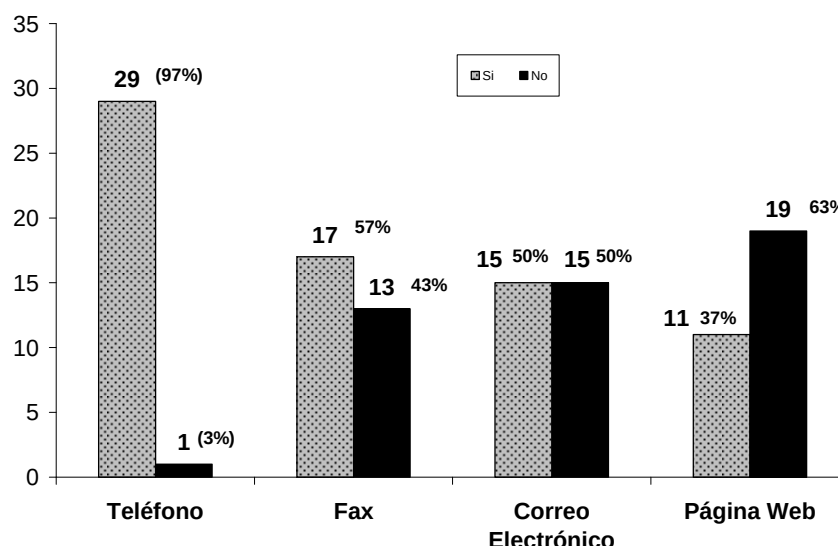
- Biblioteca del Centro de Estudios Folclóricos -CEFOL-.
- Centro de Datos para la Conservación (CDC) de CECON.
- Centro de Documentación del Instituto de Estudios Interétnicos-IDEI-.
- Biblioteca César Brañas.

Se ha consignado su respectivo nombre asignando su dependencia en relación a cada una de ellas, tal como puede observarse en la columna derecha del cuadro elaborado. (Ver cuadro No. 1)

4.2.2 Recursos de comunicación electrónica, por unidad de información

Referente a los recursos de comunicación electrónica que poseen las unidades de información (ver cuadro No.2), y que son utilizados para el desarrollo de las actividades propias de cada unidad; tomando en cuenta que la tecnología ha logrado avances significativos en lo que se refiere a herramientas de comunicación, los resultados obtenidos muestran que el teléfono continúa siendo el instrumento de comunicación más utilizado, así, veintinueve unidades de información que representan el (97%) cuentan con este recurso de comunicación. En segundo lugar se constituye el fax, el cual existe en diecisiete (57%) unidades; en tanto que el correo electrónico y la página WEB son recursos tecnológicos actuales, estos son utilizados en menor porcentaje, los resultados obtenidos indican que, quince (50%) unidades disponen de correo electrónico; y once (37%) administran página WEB. Estos datos en conjunto indican la escasa inversión en la tecnología actual de comunicación, lo cual muestra que 19 unidades que representan el (63%) no disponen de página WEB y 15 (50%) unidades aún no cuentan con el servicio del correo electrónico. (Gráfica No. 1)

Gráfica No. 1 Recursos de comunicación electrónica, por unidades de información.



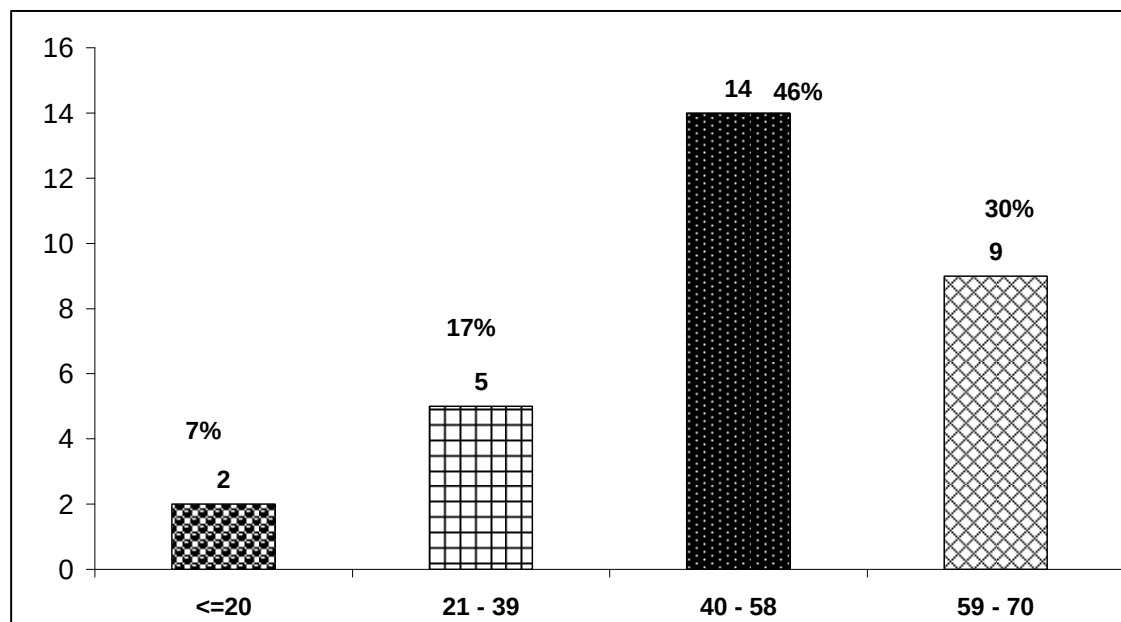
Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Respecto al teléfono, independientemente de ser utilizado para el desenvolvimiento de las tareas administrativas de la unidad, es un recurso que algunas unidades ponen a disposición de los usuarios para que efectúen sus consultas en la búsqueda de información, al analizar los datos se obtuvo que 22 unidades (73%), ofrecen el servicio por teléfono. (Ver cuadro No. 7)

4.2.3 Cantidad de unidades de información, según rango de horas semanales de atención a usuarios

Existe una diversidad de horarios implementados principalmente para los usuarios con el propósito de satisfacer las necesidades de información para el desarrollo de las actividades académicas. De acuerdo a los datos obtenidos en lo que se refiere a horas semanales de atención a usuarios se elaboró el análisis de los diferentes rangos que existen en lo que a horas de atención semanales brindan estas unidades a los usuarios, es decir, de las treinta unidades de información encuestadas cada unidad tiene sus propias políticas que están acorde a sus actividades administrativas y académicas, es decir, catorce (46%) unidades de información prestan atención en un rango de cuarenta a cincuenta y ocho horas a la semana; nueve (30%) se ubican en el rango de cincuenta y nueve a setenta horas; estas dos categorías constituyen veintitrés unidades (76%), esto representa un mayor porcentaje de unidades que poseen horarios semanales con el propósito de brindar la atención a los usuarios de acuerdo a sus propias políticas en función de sus usuarios; asimismo, cinco (17%) están ubicadas en el rango de veintiuno a treinta y nueve horas; y dos (7%) pertenecen al rango de veinte horas semanales. (Gráfica No. 2)

Gráfica No. 2 Agrupación de unidades de información, según rango de horas semanales de atención a usuarios.

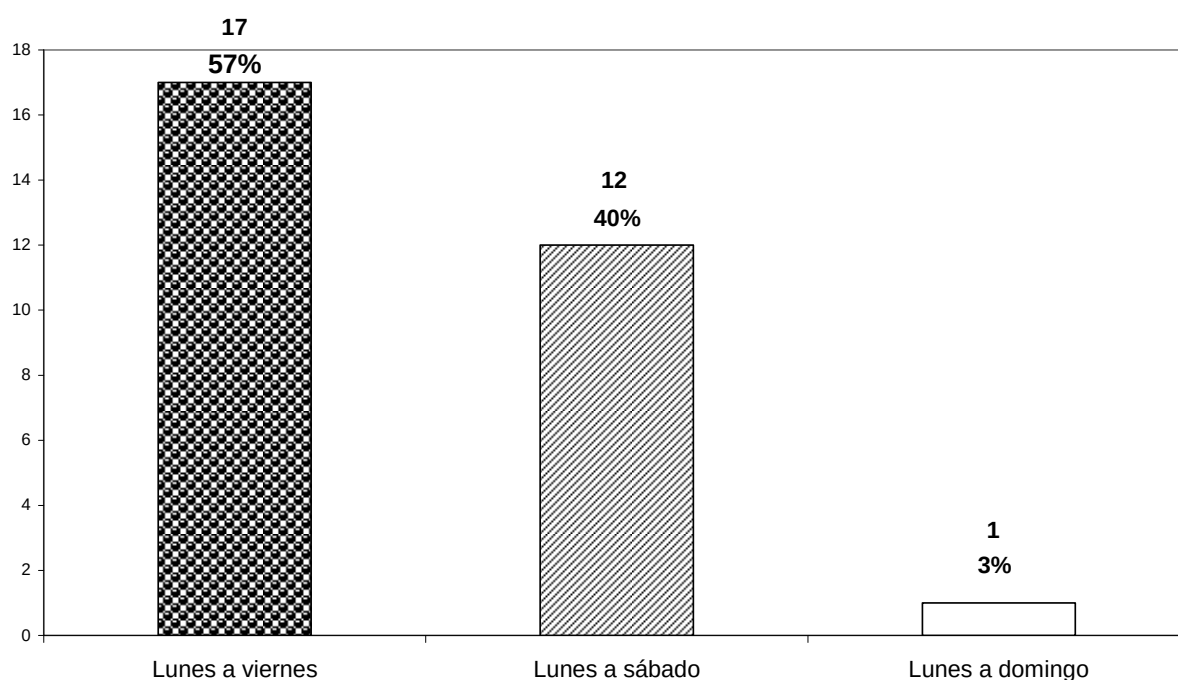


Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

4.2.4 Días de atención a los usuarios, según unidades de información

Las unidades de información fueron establecidas con el propósito de brindar apoyo a estudiantes, docentes, administrativos e investigadores para el desarrollo de sus actividades respectivas, cada unidad posee sus respectivas políticas que rigen el desenvolvimiento de sus tareas cotidianas, colocando al usuario como el eje central de todas sus acciones, y en base a lo anterior instauraron los días de atención a los usuarios, al aplicar la encuesta los resultados obtenidos indican que diecisiete (57%) laboran de lunes a viernes, esta cantidad aglutina el mayor porcentaje de unidades en esta jornada, asimismo doce (40%), unidades trabajan de lunes a sábado y solamente una unidad labora de lunes a domingo. La dinámica actual en nuestra sociedad ha cambiado las rutinas tradicionales, las autoridades de la universidad plantean ampliar los días de atención a los usuarios, corresponde a cada unidad buscar las estrategias correspondientes para mejorar lo establecido. (Ver gráfica No. 3)

Gráfica No. 3 Cantidad de unidades de información, según rangos de días de atención durante la semana



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

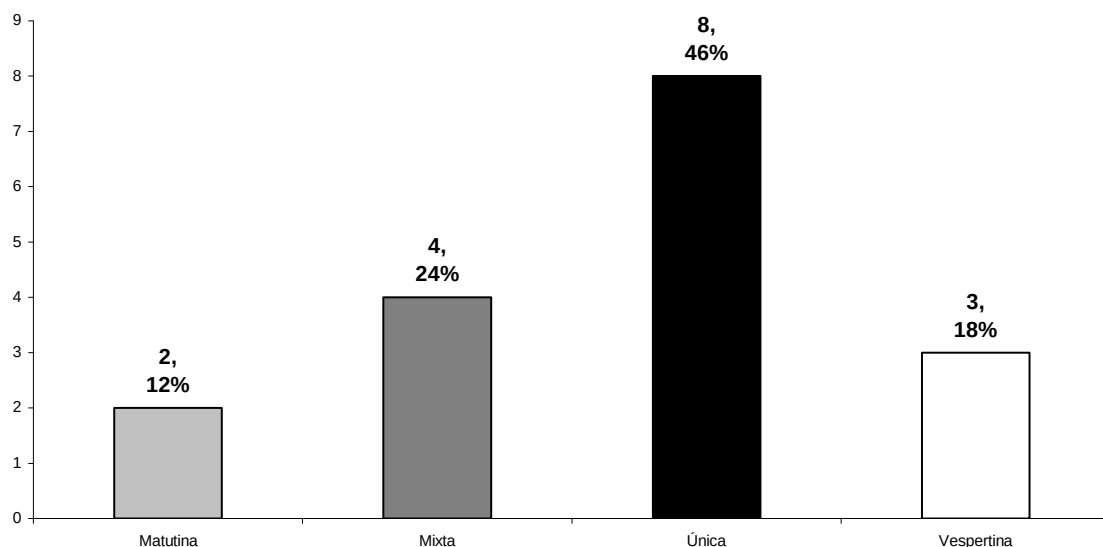
4.2.5 Cantidad de unidades que laboran exclusivamente de lunes a viernes, según jornada de servicio

A continuación se muestran dos gráficas (4A y 4B) que presentan los resultados de la encuesta de las treinta unidades de información que laboran en diferentes jornadas, de las cuales 17 unidades de información laboran de lunes a viernes (Gráfica 4A) y 12

unidades de lunes a sábado (4B), en el caso de la jornada de lunes a domingo no aparece en gráfica independiente en vista que se trata de sólo una unidad de información. El porcentaje para cada gráfica está basado sobre cien.

La cantidad de unidades de información que laboran exclusivamente de lunes a viernes, según jornada de servicio, y de acuerdo a los resultados basados en la encuesta, la gráfica muestra, que de las treinta unidades, solamente diecisiete (57%) laboran exclusivamente de lunes a viernes y en diferentes jornadas. Dichas jornadas fueron implementadas para estar acorde al período de clases y a la dinámica administrativa. En el período laboral de lunes a viernes, la jornada que despunta es la jornada única. De éstas 17 unidades, ocho (46%) unidades de información laboran con el sistema de jornada única; cuatro (24%) respondieron que su jornada es mixta; tres (18%) disponen de una jornada vespertina y dos (12%) tienen una jornada matutina. Esta diversidad de jornadas facilita el acceso a la información a los usuarios de cada unidad. (Gráfica No.4A)

Gráfica No. 4A Cantidad de unidades de información que laboran exclusivamente de lunes a viernes, según jornada de servicio



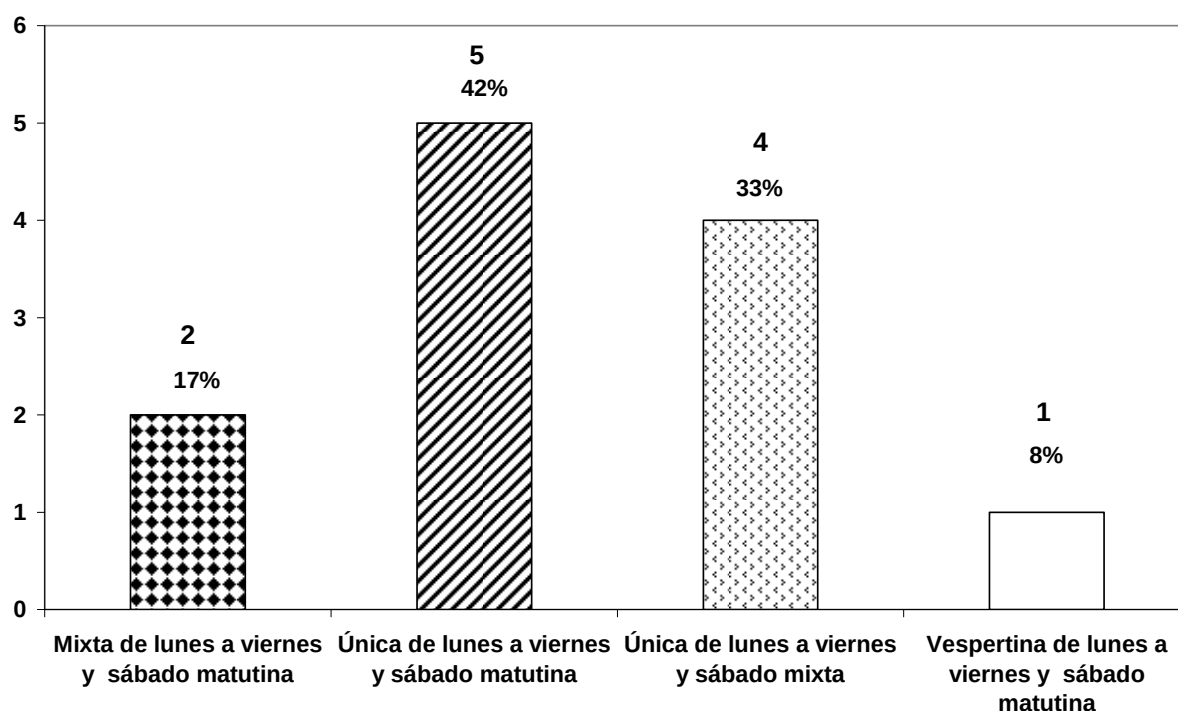
Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Para ampliar el análisis anterior respecto a las unidades de información que laboran únicamente de lunes a viernes en diferentes jornadas, se ha elaborado un cuadro con el propósito de visualizar los nombres respectivos de dichas unidades y las jornadas de servicio que les corresponde. (Ver Cuadro No.5)

4.2.6 Cantidad de unidades que laboran de lunes a sábado, según tipos y combinación de jornadas

Los resultados de la encuesta señalan que de las treinta unidades encuestadas solamente doce (40%) laboran de lunes a sábado en diferentes jornadas, estas unidades agrupadas en este contexto representan un grupo de unidades de información con horarios no sólo más amplios sino que con una diversidad de jornadas que les permite tener acceso a estos centros de información para el desarrollo de sus actividades académicas, los datos registran que cinco (42%) de las unidades de información laboran con el sistema de jornada única de lunes a viernes y el sábado con jornada matutina; cuatro (33%) coinciden que su jornada de lunes a viernes es única mientras el día sábado posee jornada mixta; dos (17%) disponen de jornada mixta de lunes a viernes y el sábado jornada matutina y una (8%) labora de lunes a viernes en jornada vespertina y el sábado con jornada matutina. (Ver gráfica No. 4B)

Gráfica No. 4B Cantidad de unidades de información que laboran de lunes a sábado según tipos y combinación de jornadas



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Para ampliar el análisis anterior respecto a las unidades de información que trabajan únicamente de lunes a sábado, según tipo y combinación de jornada, se ha elaborado un cuadro donde aparecen los nombres respectivos de dichas unidades y las jornadas de servicio que les pertenece. (Ver cuadro No.6)

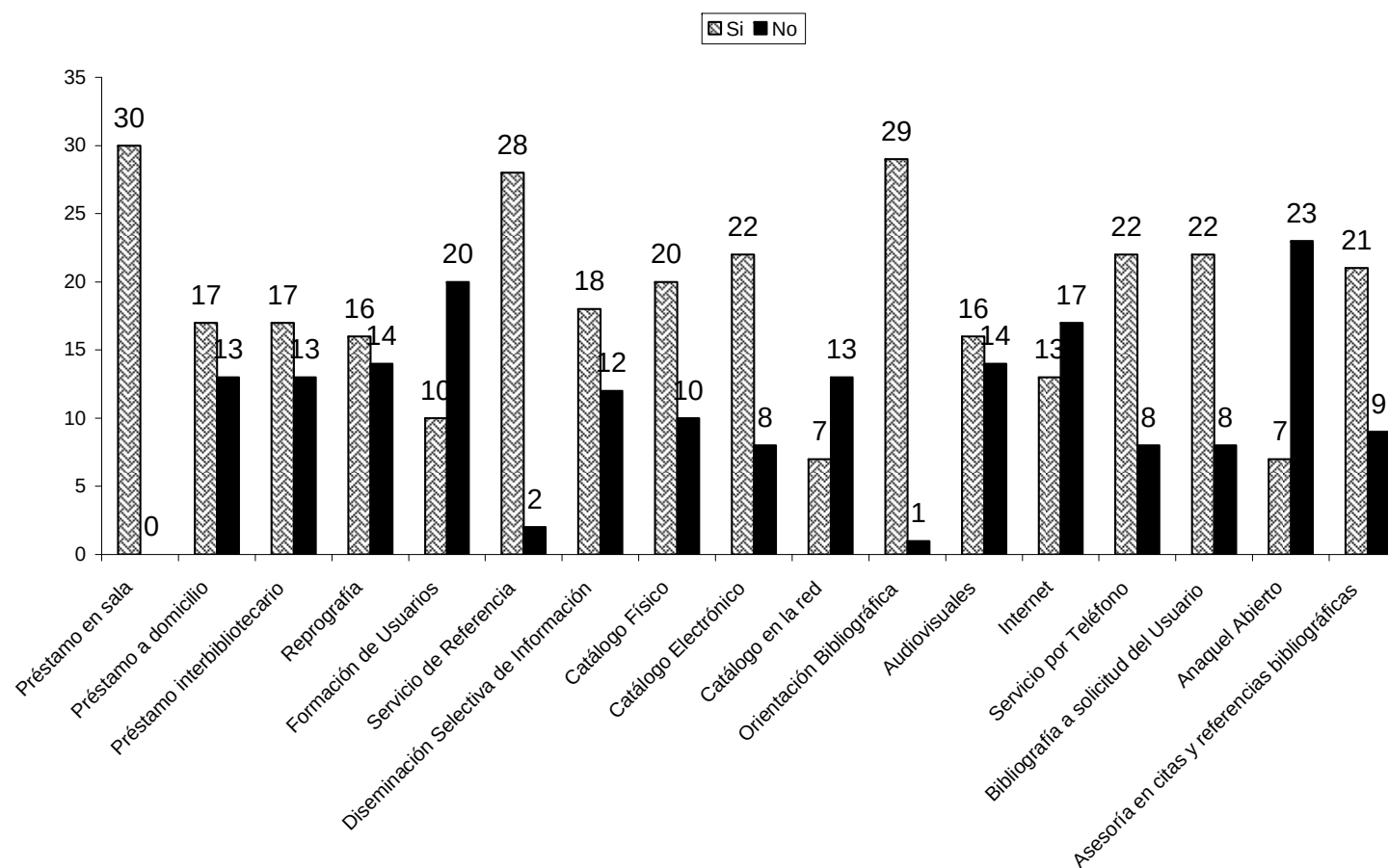
4.3 Cuestionario sobre la situación y desarrollo de los servicios y productos de información.

4.3.1 ¿Qué tipos de servicios de información se ofrecen a los usuarios?

Como se observa en la representación de la gráfica, treinta unidades (100%) coincidieron en tener préstamo en sala, este servicio catalogado como básico es el que presenta mayor demanda entre los tipos de servicios, porque brinda en primer orden un espacio físico y un servicio de inmediato llenando los requisitos requeridos para el préstamo; respecto a la orientación bibliográfica, servicio que se brinda a los usuarios para guiarlos en la búsqueda de información, está presente en veintinueve unidades (97%), asimismo veintiocho (93%) unidades ofrecen el servicio de referencia, otro servicio de gran importancia es el programa de formación de usuarios, el cual está establecido en veintidós (73%) unidades, esta asistencia a los estudiantes e investigadores permite educarlos para el buen uso de los recursos en estas unidades, veintidós (73%) unidades tienen a disponibilidad el catálogo electrónico, veintidós (73%) utilizan el teléfono para brindar servicio a los usuarios en la consulta de información, veintidós (73%) unidades elaboran bibliografías especializadas a solicitud de los usuarios, veintiuno (70%) brindan asesoría para la elaboración de bibliografías, veinte (67%) poseen catálogo físico, dieciocho (60%) ofrecen el servicio de Diseminación Selectiva de Información, luego diecisiete (57%) unidades ofrecen préstamo externo o a domicilio, al igual que otras diecisiete (57%) unidades ofrecen la gestión del préstamo interbibliotecario, dieciséis (53%) ofrecen el servicio de reprografía, dieciséis (53%) coincidieron poseer el servicio de audiovisuales, prevaleciendo los mapas y los CD como parte de su fondo bibliográfico, trece (43%) poseen Internet y brindan este servicio a los usuarios, siete (23%) ofrecen el sistema de anaquel abierto, y por último siete (23%) unidades han ubicado su catálogo en la red.

De acuerdo con la encuesta, la gráfica muestra que los servicios básicos son los que sobresalieron en la mayoría de las unidades de información. El desarrollo de la tecnología en las unidades de información se ve reflejado en los servicios, por ejemplo veintitrés unidades que corresponden al 77% no han implementado el sistema de anaquel abierto, sistema que permite a los usuarios tener acceso directo a la colección general, pero que se requiere de tecnología apropiada para su instalación y luego colocarlo a disposición de los usuarios. De igual manera se muestra la situación en relación al servicio de Internet, instalación que aún está ausente en diecisiete unidades de información, es decir el 57%, como lo muestra la gráfica, semejante ambiente sucede con la administración del catálogo en la red. (Ver gráfica No. 5)

Gráfica No. 5 Cantidad de Unidades de Información, según servicios de información disponibles para usuarios



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos, realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

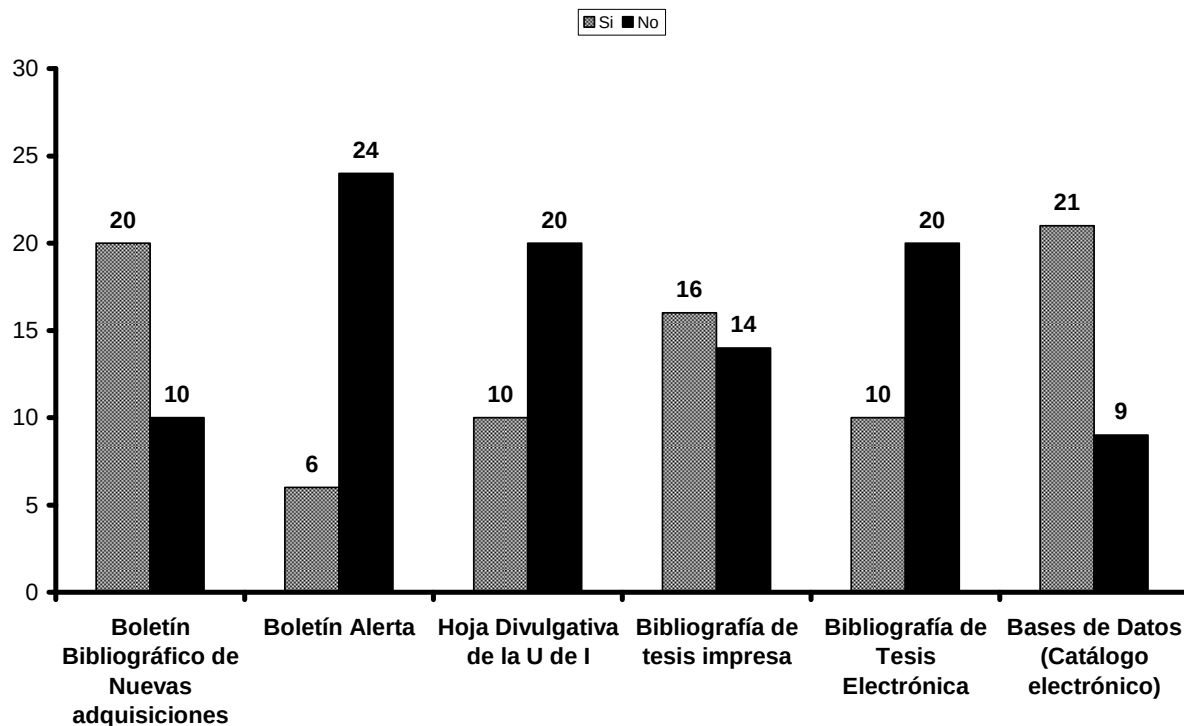
Para ampliar el análisis anterior se ha elaborado un cuadro que lista las unidades de información y a la vez describe la gama de servicios que poseen de forma individual, y que están disponibles a los usuarios. (Ver cuadro No. 7)

4.3.2 ¿Qué tipos de productos de información elabora su unidad de información?

Los tipos de productos de información que las unidades elaboran, muestran que, veintiuna (70%) unidades han procesado bases de datos bibliográficas (catálogo electrónico) con disponibilidad a los usuarios, con el objetivo de ofrecer este servicio para agilizar la búsqueda y recuperación de la información; asimismo se observa que veinte (67%) unidades elaboran el boletín bibliográfico de nuevas adquisiciones, documento cuyo propósito es mantener informado a los usuarios sobre las actualizaciones, de igual manera dieciséis (53%) unidades se ocupan en procesar en este caso de las bibliografías de tesis impresas, documento que representa la divulgación de los trabajos elaborados por los estudiantes; diez (33%) preparan la hoja divulgativa de la unidad de información, diez (33%) coincidieron en procesar la bibliografía de tesis electrónica (CD); y por último seis (20%) unidades procesan el boletín alerta.

Es importante señalar que los productos de información se convierten en elementos indispensables que reciben y utilizan directamente los usuarios, por lo tanto tienen un valor significativo. La implementación de la tecnología con el catálogo electrónico y la bibliografía de informes o tesis electrónica (CD), como productos que actualmente tienen un realce en estas unidades, permite agilizar la búsqueda y la recuperación de la información, sin embargo la brecha aún es amplia en cuanto a implementación de tecnología se refiere entre las unidades encuestadas, como puede observarse respecto a que aún veinte unidades de información que corresponde al 67% no elaboran bibliografías de tesis en formato electrónico y nueve unidades no han diseñado las bases de datos electrónicas, es decir el 30%. Luego están los productos básicos como el boletín bibliográfico de nuevas adquisiciones que sigue teniendo auge, de igual manera encontramos la elaboración de las bibliografías de tesis impresas, no es el caso del boletín alerta donde 24 unidades de información que representan el 80% no elaboran dicho boletín. (Ver gráfica No. 6)

Gráfica No. 6 Cantidad de unidades de información, según productos elaborados



Fuente: elaborado en base a datos de la encuesta sobre servicios y productos, realizada por Aura Lorenzana, marzo de 2007.

Respecto a productos de información especiales como la elaboración de bibliografías selectivas solicitadas por los usuarios, así como asesoría respecto a citas y referencias bibliográficas, se elaboró un cuadro que muestra a las unidades de información que responden con estos productos. (Ver cuadro No. 7)

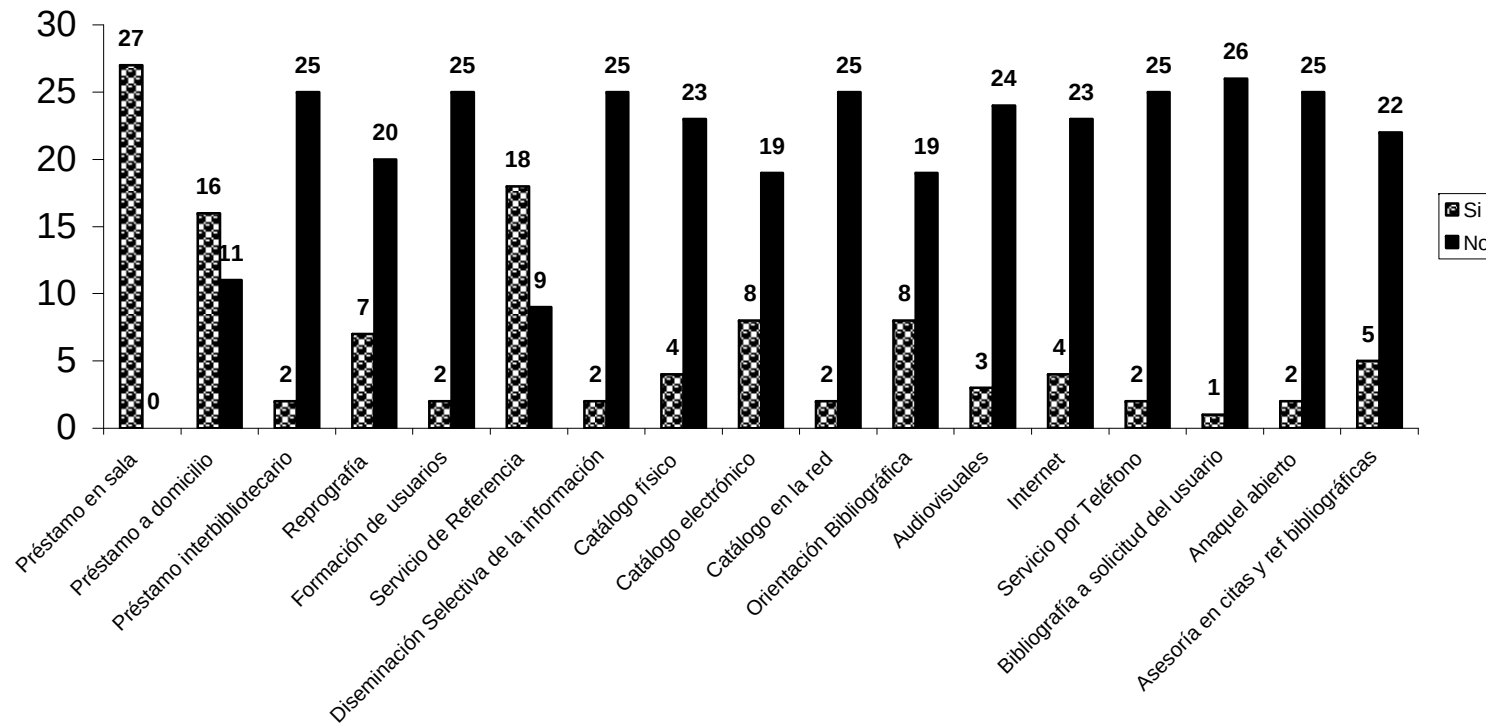
Para destacar la variedad de productos de información disponibles, según unidad de información, se elaboró un cuadro que despliega la diversidad de los productos con que cuentan cada una de las unidades. (Ver cuadro No. 8)

4.3.3 ¿Se llevan registros estadísticos de servicios de información en su unidad de información, si la respuesta es afirmativa, enumere cinco que posean mayor demanda?

Respecto a los resultados de los cinco servicios de información con mayor demanda basados en los registros estadísticos como en la observación, se han elaborado dos gráficas (7A y 7B) tomados de las encuestas a las 30 unidades de información. El porcentaje para cada gráfica está basado sobre cien.

De las treinta unidades de información encuestadas, veintisiete respondieron llevar registros estadísticos de los servicios de información disponibles para los usuarios. Así en la Gráfica No. 7A se da cuenta de las 27 unidades que tenían dicha información registrada. En base al requerimiento de la encuesta informaron cuáles son los cinco servicios que tienen mayor demanda. Veintisiete (100%) unidades de información presentan el préstamo en sala como el servicio con mayor demanda, dieciocho (67%) unidades coincidieron en el servicio de referencia, otro servicio con demanda es el préstamo a domicilio en dieciséis (59%) unidades, a continuación el catálogo electrónico en ocho (30%) unidades y el servicio de orientación bibliográfica en ocho (30%) unidades de información. (Ver gráfica No. 7A)

Gráfica No. 7A Demanda por servicios en las 27 unidades de información que registran dichos servicios



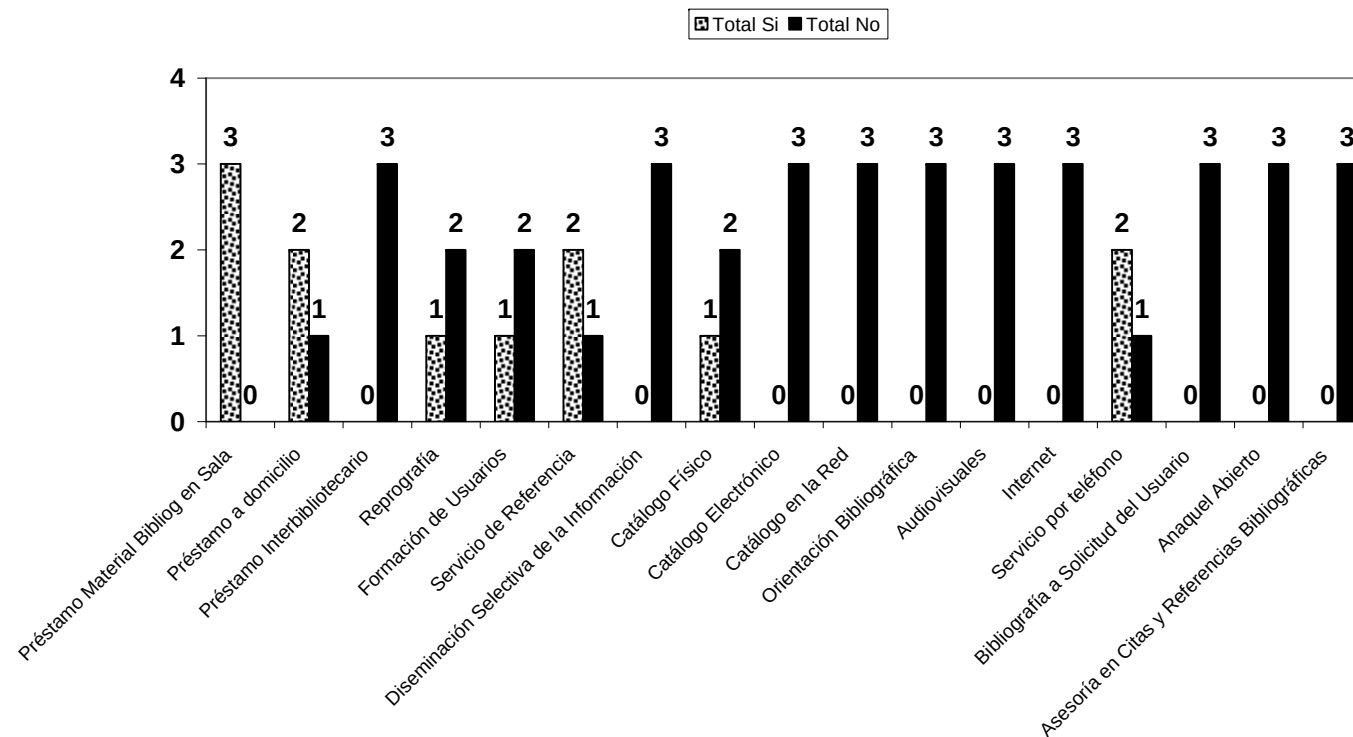
Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos, realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

4.3.3.1 Unidades de información que no llevan registros estadísticos y enumeran los servicios de información que tienen mayor demanda, según observación.

En ésta gráfica se muestra que de las treinta unidades encuestadas, tres respondieron que no cuentan con registros estadísticos, por lo tanto los datos obtenidos están basados en la observación. Tres (100%) unidades coincidieron que el préstamo en sala es el servicio con mayor demanda, dos (66%) unidades presentaron el préstamo a domicilio, asimismo presentan a dos (66%) unidades tienen como demanda el servicio de referencia y le siguen dos (66%) unidades que indicaron el servicio por teléfono. Puede observarse en la gráfica que los servicios de reprografía, formación de usuarios y el catálogo físico presentan una menor demanda en el resto de unidades.

(Ver gráfica 7B)

Gráfica No. 7B Demanda por servicios en las 3 unidades de información que no cuentan con registro estadístico (Según opinión)



Fuente: elaborado en base de datos de la encuesta sobre servicios y productos, realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

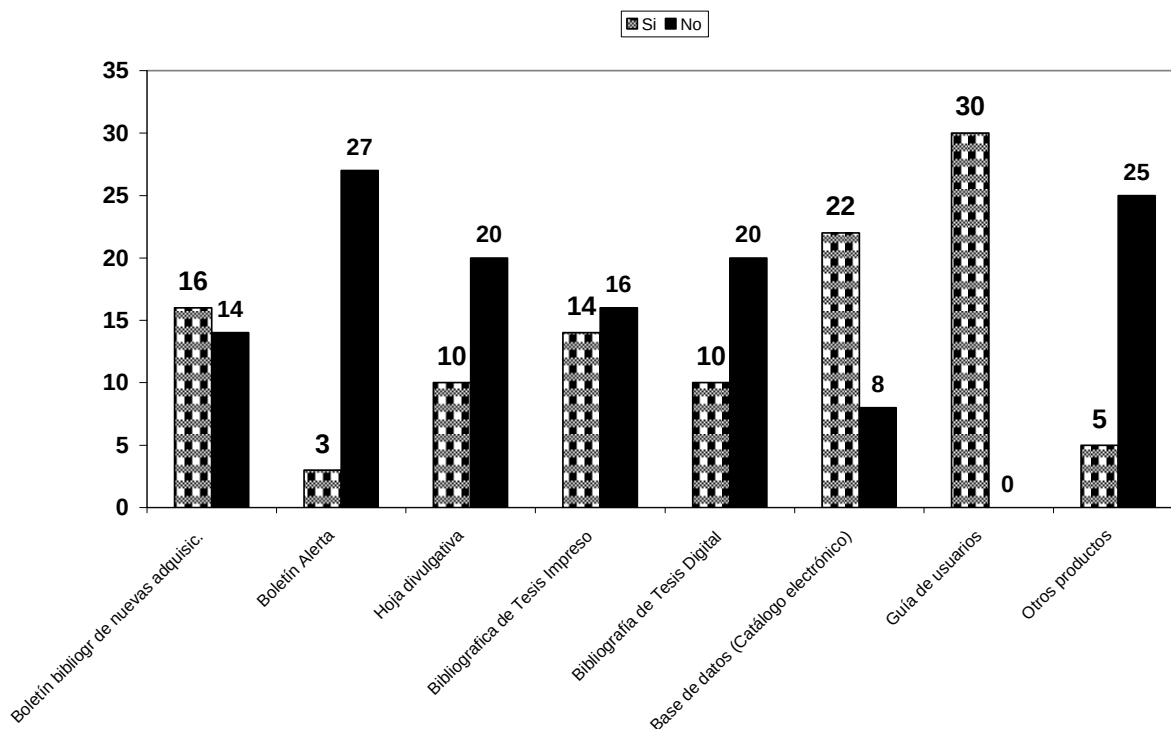
De acuerdo a los resultados basados tanto en los registros estadísticos como en la observación que presentaron las unidades de información, puede observarse en las respectivas gráficas, que entre los servicios de información con mayor demanda, se encuentran los servicios básicos. (Ver gráfica No. 7A y 7B)

4.3.4 ¿Cuál o cuáles de los productos de información que elabora y ofrece su unidad de información tienen mayor demanda?

Entre los productos de información ofertados que obtuvieron mayor demanda, en treinta (100 %) unidades de información, prevaleció la guía de usuarios, este documento se constituye en la presentación de la unidad de información, incluye la misión, visión e incorpora los servicios y productos, ubicación, horarios y jornadas de atención, a disponibilidad de los usuarios, otro producto de información que obtuvo mayor demanda son las bases de datos (catálogo electrónico) registrándose veintidós (73%) unidades, le sigue el boletín bibliográfico de nuevas adquisiciones en dieciséis (53%) unidades de información, la bibliografía de tesis en soporte impreso en catorce (47%) unidades, la hoja divulgativa en 10 (33%) unidades y la bibliografía de tesis en soporte electrónico (CD) en diez unidades de información, que representa igualmente el (33%), y por último el boletín alerta en tres (10%) unidades de información.

De las treinta unidades de información encuestadas respecto a productos elaborados, cada unidad indicó el producto que mayor demanda presenta, siendo los productos de información básicos los que continúan con mayor demanda entre los usuarios, sin embargo el desarrollo de la tecnología ha permitido el diseño de bases de datos (catálogo electrónico), como otros medios electrónicos de almacenamiento de información, como en el caso del CD, que empiezan a mostrar demanda entre los usuarios reales. (Ver gráfica No. 8)

Gráfica No. 8 Cantidad de unidades de información, según demanda de productos elaborados

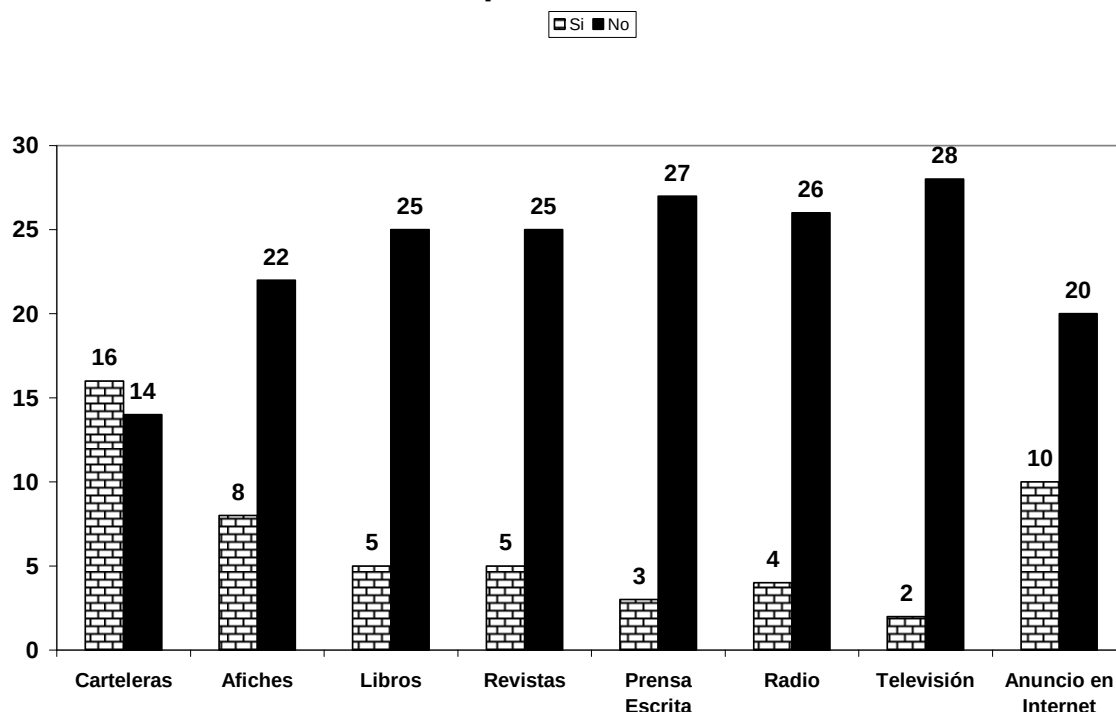


Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos, realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

4.3.5 ¿Cómo promociona la unidad de información sus servicios y productos de información?

La gráfica agrupa e ilustra la cantidad de unidades de información según los medios en que promocionan sus servicios y productos, considerando que la promoción busca orientar y recordar al usuario sobre la existencia de la unidad de información, de sus servicios y productos e invitarlos a que los utilice, esta debe de ser parte importante de los objetivos de la unidad. Los resultados obtenidos demuestran que es necesario brindar mayor impulso a una serie de actividades para promover las unidades de información, así como la diversidad de sus recursos. De acuerdo a la presente encuesta se encontró que dieciséis unidades de información que representan el (53%) recurren a las carteleras como medio para promocionar sus servicios y productos, siendo este el medio más utilizado, a continuación se muestran los datos de otros medios de promoción utilizados a menos grado, como son los afiches donde ocho (27 %) unidades recurren a este medio, otras unidades acuden a utilizar los medios de comunicación masiva, por ejemplo: diez (33%) emplean como medio el Internet, cinco (17%) promocionan a través de libros, así como, cinco (17%) unidades utilizan las revistas, cuatro (13%) la radio, tres (10%) utilizan la prensa escrita y dos unidades de información (7%) se proyectan a través de la televisión. (Ver gráfica No. 9)

Gráfica No. 9 Cantidad de unidades de información, según medios en que promocionan sus servicios y productos

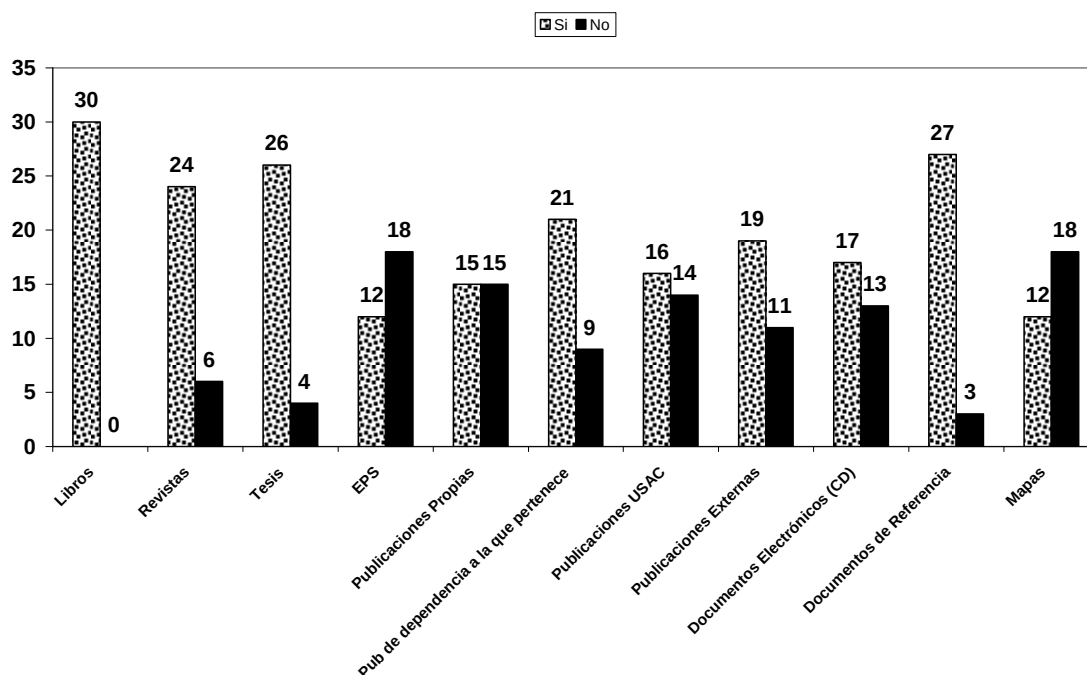


Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos, realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

4.3.6 Indique el material que conforma el fondo bibliográfico de su unidad de información

De acuerdo con los datos obtenidos y analizados respecto al fondo bibliográfico que poseen las unidades de información, lo que se destaca en primer orden es un fondo de libros sobre temas determinados, esta colección bibliográfica especializada representa para las unidades de información una fuente valiosa para apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje, por lo tanto, treinta unidades de información que representan el (100%) poseen libros específicos, otros materiales que ocupan un lugar preponderante son las obras de referencia, (diccionarios, enciclopedias, bibliografías, guías, boletines, anuarios, etc.), veintisiete (90%) unidades poseen estos documentos. Existen otros materiales que revisten importancia en estas unidades y que contribuyen a enriquecer los fondos bibliográficos como es el caso de las tesis de los estudiantes, veintiséis (87%) unidades coincidieron en poseer tesis, de igual manera, veinticuatro (80%) unidades poseen revistas, veintiuna (70%) unidades poseen publicaciones de su dependencia, diecinueve (63%) tienen publicaciones (externas) procedentes de instituciones nacionales e internacionales, entre el fondo bibliográfico, empiezan a destacar los soportes electrónicos, diecisiete (57%) poseen documentos electrónicos (CD) sobre diferentes temas, dieciséis (53%) incluyen publicaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, doce (40%) poseen los informes de Ejercicios Profesionales Supervisados (EPS) y doce (40%) unidades contienen mapas. Respecto a materiales audiovisuales, la encuesta sólo inquirió por documentos electrónicos CD y mapas. (Ver gráfica No. 10).

Gráfica No. 10 Cantidad de unidades de información, según categorías de fondo bibliográfico que poseen



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Con el propósito de mostrar de forma más amplia en relación a la distribución del fondo bibliográfico por unidad de información, se elaboró un cuadro para su interpretación. (Ver cuadro No. 9)

4.3.6.1 Material que conforma el fondo bibliográfico, en relación a la cantidad de títulos por unidad de información

De acuerdo a los datos obtenidos, se elaboro un cuadro que contiene de forma específica la cantidad de títulos del material bibliográfico por unidad de información, el cual está distribuido de la manera siguiente: libros, revistas, tesis, informes de EPS, documentos propios, documentos de la dependencia a la cual pertenece la unidad, documentos de la Universidad de San Carlos, documentos externos, documentos electrónicos, documentos de referencia y mapas.

En relación a la cantidad de títulos, siete unidades de información no proporcionaron ningún dato. (Ver cuadro No. 10)

4.3.6.2 Material que conforma el fondo bibliográfico, en relación a la cantidad de ejemplares por unidad de información

De acuerdo a los datos que se obtuvieron, se construyó un cuadro que contiene de forma específica la cantidad de ejemplares del material bibliográfico por unidad de información, el cual está distribuido de la manera siguiente: libros, revistas, tesis, informes de EPS, documentos propios, documentos de la dependencia a la cual pertenece la unidad, documentos de la Universidad de San Carlos, documentos externos, documentos electrónicos, documentos de referencia y mapas.

En relación a la cantidad de ejemplares, cinco unidades de información no proporcionaron ningún dato. (Ver cuadro No. 11)

4.3.7 ¿La unidad de información recibe financiamiento externo?

Respecto al financiamiento, las unidades han manejado de manera sistemática un presupuesto para ejecutar los proyectos de compra de material bibliográfico o equipo, este importe es otorgado por su Dependencia dentro de la universidad, de acuerdo a los datos obtenidos y como puede observarse en la gráfica ninguna unidad recibe fondos externos para la ejecución de sus planes de desarrollo en sus unidades de información. (Ver gráfica No. 11)

4.3.8 ¿Se reciben donaciones en la unidad de información?

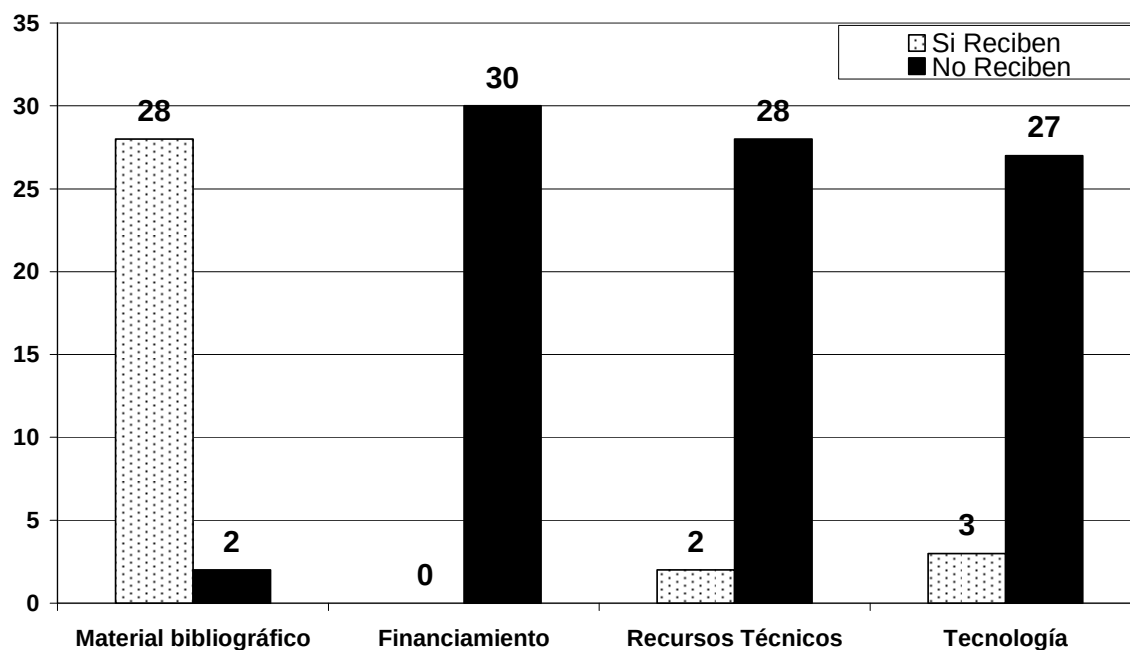
Ocasionalmente las unidades reciben donaciones de libros, estos fondos bibliográficos donados por personas particulares o instituciones afines representan aportes importantes porque contribuyen a enriquecer la colección. Al analizar la gráfica se muestra que veintiocho (93%) unidades afirmaron recibir material bibliográfico en donación, tres (10%) unidades muestran recibir donación en tecnología (computadoras),

dos (7%) coinciden recibir recursos técnicos. Asimismo la gráfica expone la cantidad de unidades de información que no reciben donaciones ni financiamiento externo para su desarrollo.

En lo que respecta a donaciones de material bibliográfico, indicaron que al recibir estos fondos y de acuerdo a las políticas internas en las unidades, éstos son sujetos aun proceso de revisión bibliográfica.

Las unidades de información encuestadas coincidieron que la periodicidad con que se reciben las donaciones es de manera esporádica. (Ver gráfica No. 11)

Gráfica No. 11 Cantidad de unidades de información, según tipo de donación que reciben

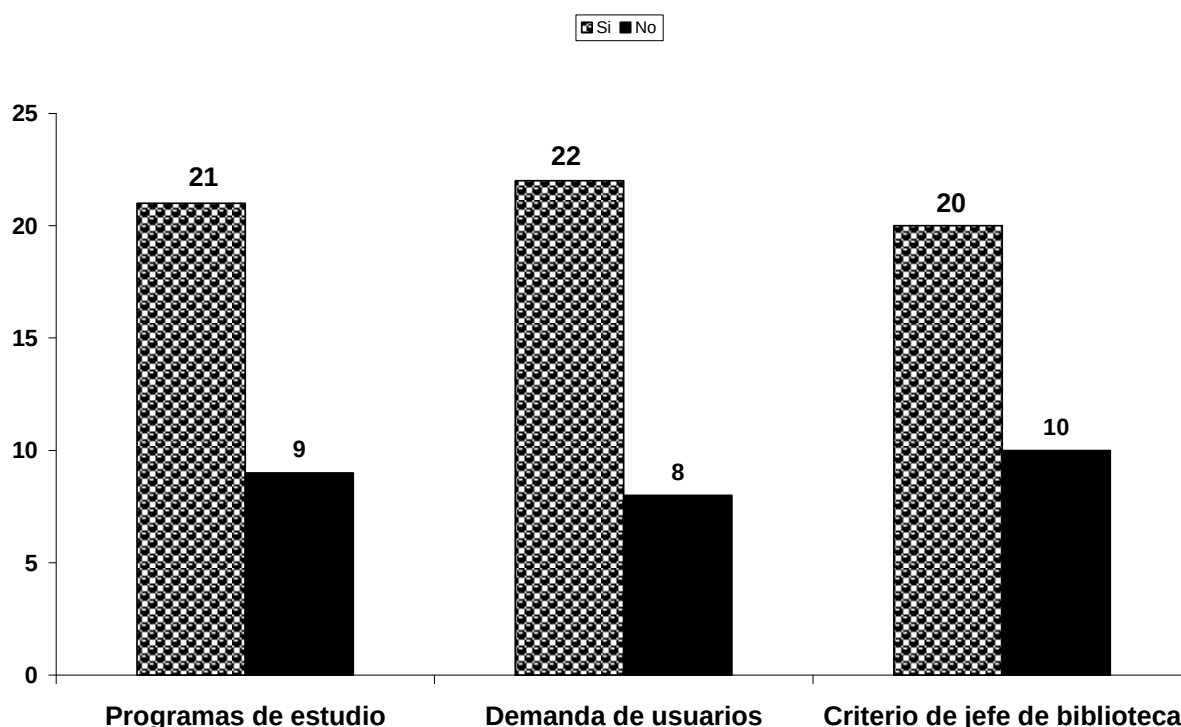


Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

4.3.9 ¿Cuáles son los criterios de su unidad de información para seleccionar su fondo bibliográfico?

El criterio para obtener una adecuada selección bibliográfica se basa en la búsqueda de satisfacer las demandas de los usuarios. Así, los resultados respecto al orden que prevaleció para los criterios utilizados de selección del material bibliográfico son: de las 30 unidades de información veintidós (73%) coincidieron en utilizar como criterio la demanda de usuarios, mientras veintiuna que constituyen el (70%) también utilizan los programas de estudio y veinte (67%) consideraron igualmente el criterio del jefe de la unidad de para la selección. Es decir, en nueve (27%) no se consideraron los programas de estudio como criterios de selección de material bibliográfico, en ocho (30%) no se consideró la demanda de los usuarios y en 10 (33%) el criterio del jefe de la biblioteca no fue utilizado para la selección (Ver gráfica No.12)

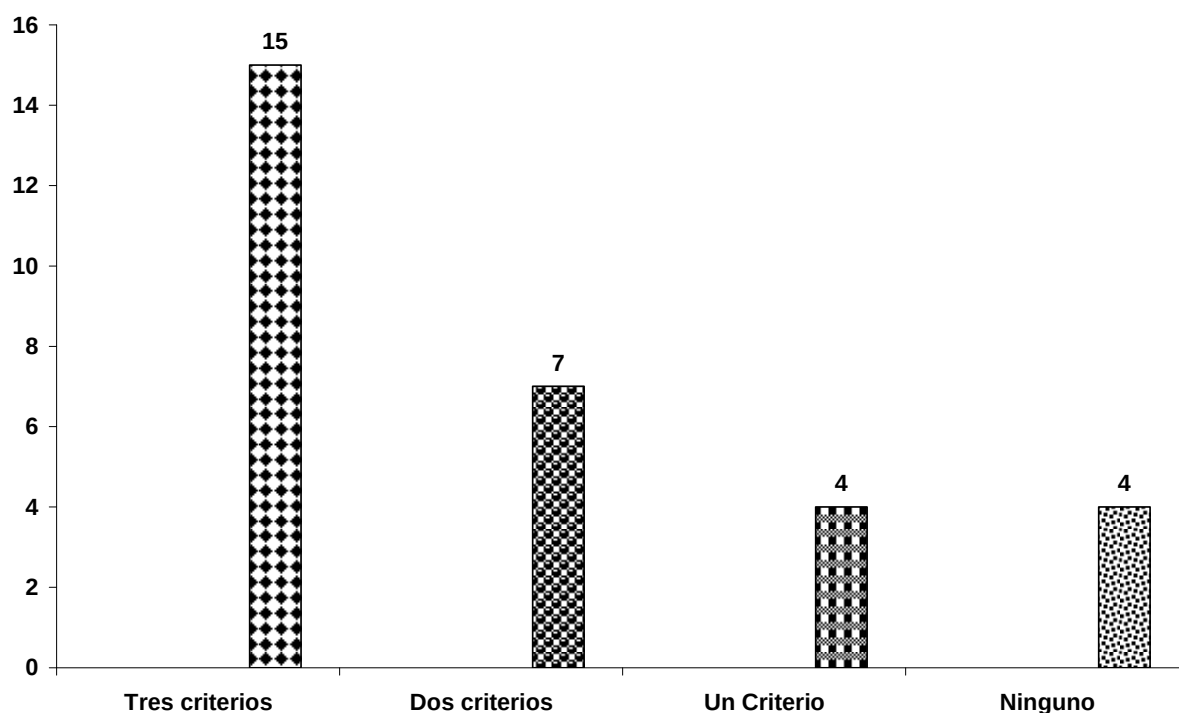
Gráfica No. 12 Cantidad de unidades de información, según criterio utilizado en la selección de material bibliográfico



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Existen unidades de información que utilizan más de un criterio para la selección del fondo bibliográfico, para llevar a cabo esta evaluación, en la encuesta se utilizaron los siguientes criterios: programas de estudio, demanda de usuarios y criterio de jefe de biblioteca, si bien es cierto la demanda de los usuarios tiene un primer orden, revisar los programas de estudio y considerar el criterio del jefe de la unidad representan estrategias válidas para obtener mejores resultados, los datos que arrojan la encuesta son los siguientes: quince unidades de información que constituyen el (50%) utilizan tres criterios para este proceso de selección, siete unidades (24%) manejan dos criterios, cuatro unidades que representa el (13%) recurren a un criterio y el resto de unidades que corresponde a cuatro (13%) no aplica ningún criterio.
(Ver gráfica No. 13)

Gráfica No. 13 Cantidad de unidades de información, según cantidad de criterios utilizados en la selección de fondo bibliográfico



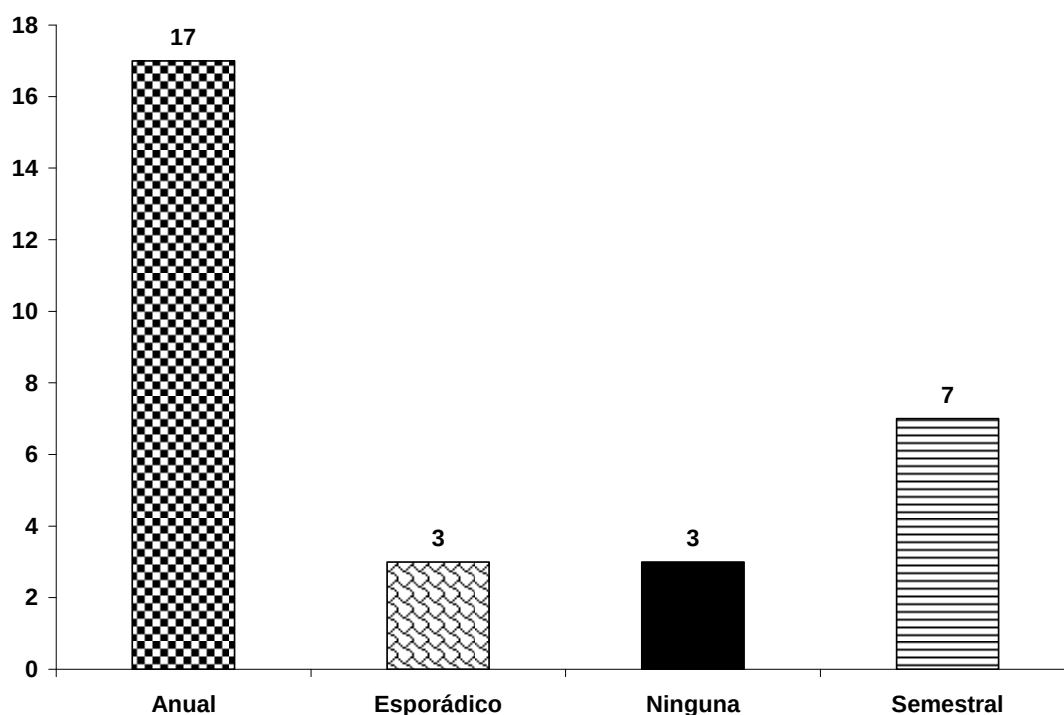
Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

4.3.10 ¿Con qué frecuencia la unidad de información adquiere material bibliográfico?

Respecto a la frecuencia con que obtienen el material bibliográfico las unidades de información, cabe señalar que cada unidad posee sus propias políticas internas que le permiten desarrollar su gestión. La gráfica muestra que diecisiete unidades de información que constituyen el (57%) adquieren el material bibliográfico anualmente, en tanto que siete unidades (23%) lo llevan a cabo de forma semestral, tres unidades (10%) lo ejecutan de manera esporádica, y tres unidades que representan el (10%) coinciden no tener ninguna frecuencia en la adquisición.

El proceso de adquisición del material bibliográfico se ejecuta basándose en el presupuesto que está asignado a cada unidad a través de la dependencia a la cual pertenece. (Ver gráfica No. 14)

Gráfica No. 14 Cantidad de unidades de información, según frecuencia de adquisición de material bibliográfico



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

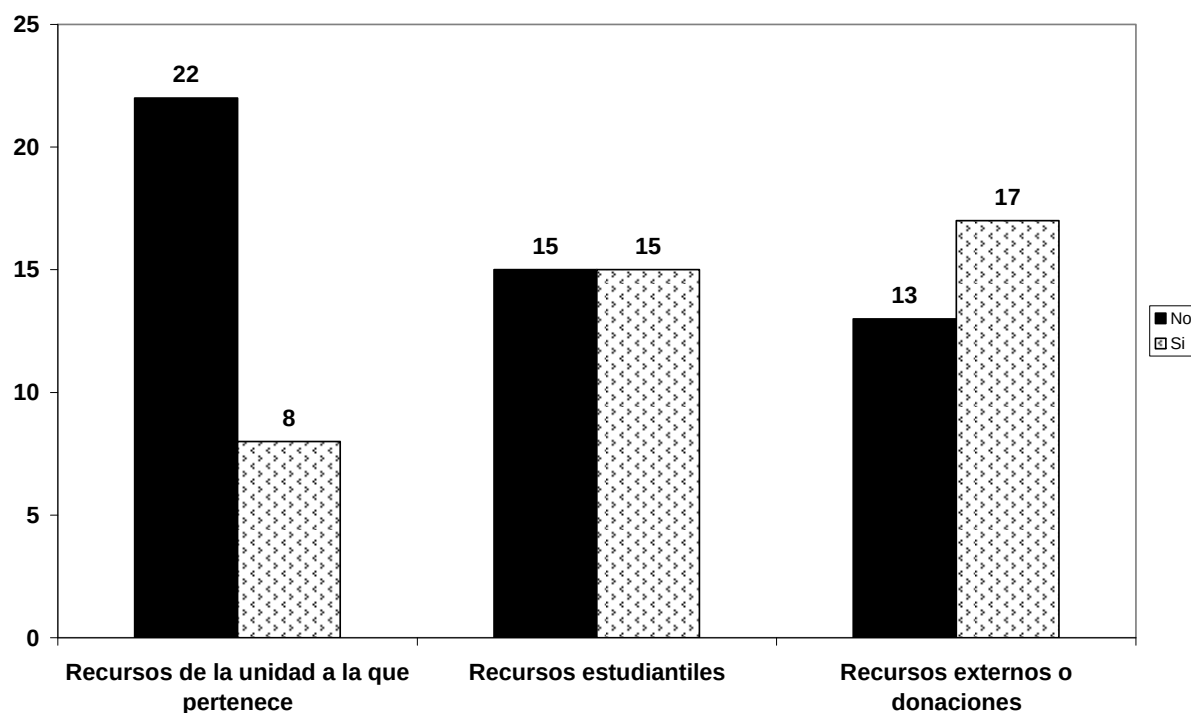
4.3.11 ¿Cuáles son las fuentes financieras para la adquisición de material bibliográfico?

Los ingresos económicos son fuentes financieras que permiten a las unidades de información realizar sus proyectos para beneficiar principalmente y de forma directa a la comunidad de usuarios de la universidad. Actualmente aunado a un presupuesto ya establecido, a las unidades se les asigna un nuevo fondo económico como lo es el de la cuota anual que los estudiantes tienen asignada para la sostenibilidad y desarrollo de los servicios bibliotecarios. La gráfica muestra que veintidós (44%) unidades tienen asignados por su Dependencia un presupuesto para la adquisición de material bibliográfico, respecto a la cuota de los estudiantes, quince (30%) unidades reciben el fondo que corresponde a la cuota de Q.20.00 anual asignada a los estudiantes para la sostenibilidad y desarrollo de los servicios bibliotecarios, la cual fue aprobada por el Consejo Superior Universitario (Punto 9º. Acta 20-2004) y trece unidades (26%) indicaron tener donaciones, las cuales reciben de manera esporádica.

Las unidades de información toman sus decisiones basándose en sus propias políticas y en el caso específico de los recursos financieros, estos son gestionados para los planes de desarrollo de los servicios, donde el rubro para la adquisición de material bibliográfico siempre posee un lugar primordial.

(Ver gráfica No.15)

Gráfica No. 15 Cantidad de unidades de información según, fuentes de financiamiento utilizadas para adquisición de material bibliográfico



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

4.3.12 ¿El personal de la unidad de información recibe capacitación en el uso de la tecnología?

La capacitación es importante en un ambiente de rápido cambio tecnológico y de proliferación de recursos de información, el profesional de las unidades de información requiere adicional a su carrera de bibliotecario y/o bibliotecólogo, obtener otros conocimientos para satisfacer las necesidades hacia su medio, por ejemplo actualizarse en el manejo de equipos de computo, software (programas), con el propósito de mejorar los procesos en su trabajo y brindar valores agregados. Respecto a los resultados obtenidos sobre la capacitación en el uso de tecnología que recibe el personal en las unidades de información, la gráfica muestra que diecinueve unidades de información que representan el 64%, coincidieron que el personal asiste a cursos de capacitación en tecnología por cuenta propia, refiriéndose a programas para computadoras, aquí es importante señalar la importancia de proveer oportunidades de parte de las autoridades a los trabajadores, en otro aspecto, diez (33%) unidades manifiestan que el personal no asiste a cursos de capacitación tecnológica y en otra situación está una (3%) unidad sin dato.

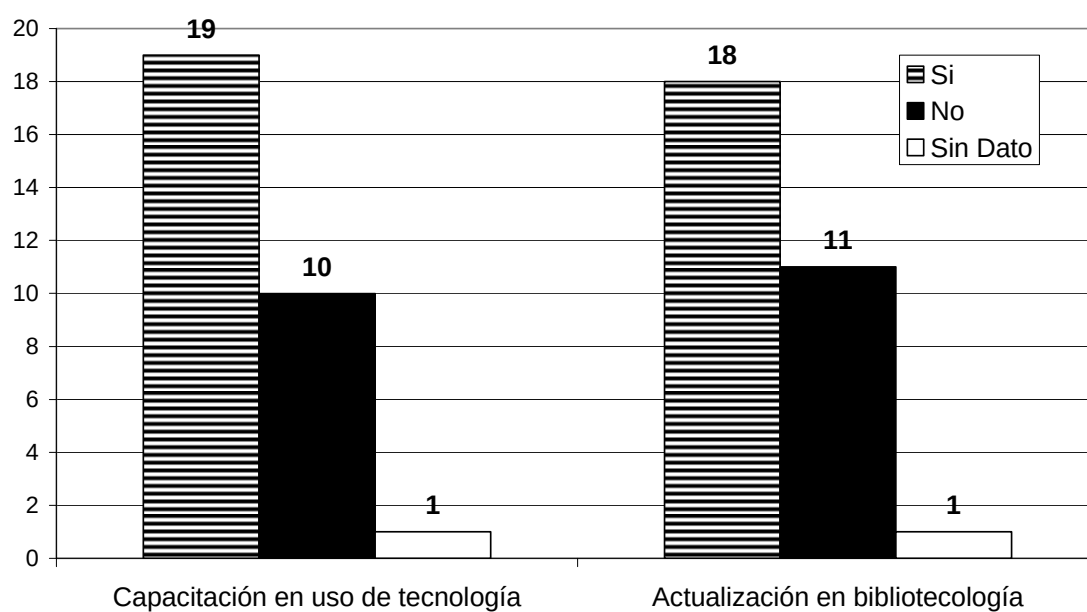
En relación a la capacitación, las unidades de información indicaron que el personal solamente recibe instrucción en el momento que se incorpora nueva tecnología a la unidad. (Ver gráfica No. 16)

4.3.13 ¿El personal de su unidad de información recibe actualización en el campo de la bibliotecología?

El personal que pertenece a las unidades de información especializadas y que está actualizado en el área de bibliotecología, recibe la actualización asistiendo a eventos académicos como simposios, conferencias, seminarios, talleres, etc., que se imparten anualmente, estos conocimientos adquiridos son clave para lograr mayor eficacia en el desenvolvimiento de las tareas bibliotecarias. La gráfica muestra que dieciocho (60%) unidades coincidieron que el personal de las unidades de información está actualizado en temas relacionados directamente con el campo de la bibliotecología, once (37%) respondieron que no reciben actualización; y una (3%) sin dato.

En el caso del personal que no asiste a eventos académicos de actualización, este grupo expone que existen situaciones que afectan la asistencia a estas actividades, como horarios, jornadas de trabajo, situación económica y escasez de personal en su unidad. (Ver gráfica No. 16)

Gráfica No. 16 Capacitación tecnológica y actualización bibliotecológica del personal de las unidades de información



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

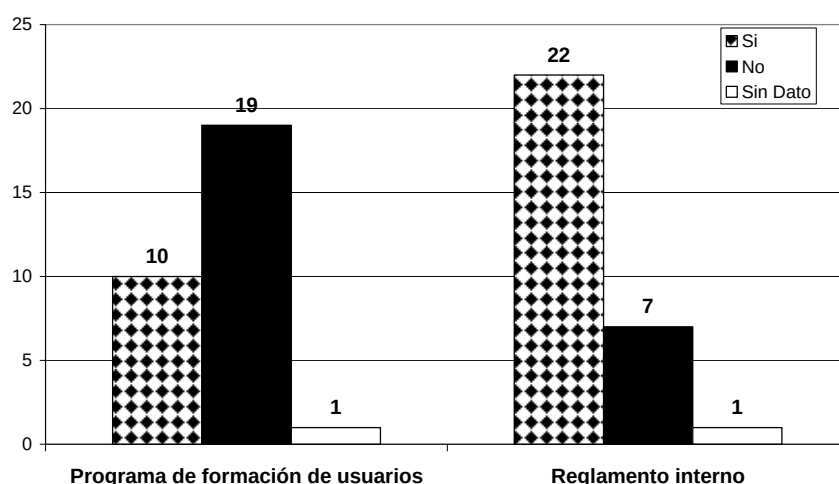
4.3.14 ¿Dispone su unidad de información de un programa de formación de usuarios?

El programa de formación de usuarios es una actividad que permite dar a conocer al conjunto de usuarios los servicios y recursos de la unidad de información, facilitando a la comunidad de usuarios el acceso a la información, de allí la importancia de su existencia en las unidades. En lo que concierne a la disponibilidad de un programa de formación de usuarios, en primer orden la gráfica indica que solamente diez (33.33%) unidades de información tienen disponible un programa de formación de usuarios; diecinueve (63.33%) informaron no poseer dicho programa y una (3.33%) unidad de información sin dato. (Ver gráfica No. 17)

4.3.15 ¿Dispone la unidad de información de un reglamento interno que se encuentre al alcance de los usuarios?

El reglamento interno permite a los usuarios conocer las políticas de las unidades de información para un mejor desenvolvimiento en el uso de todos los recursos que ofrecen. Respecto al reglamento interno, la gráfica muestra, que veintidós (73.33%) unidades de información posee un reglamento interno y está disponible a los usuarios; siete (23.33%) indicaron no tener dicho documento disponible y una unidad de información (3.33%) sin dato. (Ver gráfica No. 17)

Gráfica No. 17 Disponibilidad de programa de formación de usuarios y reglamento interno en las unidades de información



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

4.3.16 De acuerdo a sus registros estadísticos, indique la cantidad de usuarios que asisten a su unidad de información

De acuerdo a los datos obtenidos basados en los registros estadísticos, se ha elaborado un cuadro que describe a cada una de las unidades de información y refiere la asistencia de los usuarios reales en dichas unidades, distribuidos de forma mensual, semestral y anual. (Ver cuadro No. 12)

4.3.17 Indique la cantidad de estudiantes inscritos en el año 2007 en su facultad o escuela

Las unidades de información con dependencia de facultades o escuelas han registrado los datos de los estudiantes inscritos durante este ciclo de 2007, basado en datos preliminares proporcionados por el Departamento de Registro y Estadística, Sección de Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala, al 27 de abril de 2007. Asimismo puede observarse en el cuadro que existen seis (20%) unidades de información que por sus características no aplican en este contexto y una unidad no reportó información de estudiantes inscritos, por lo tanto se anota sin dato.

(Ver cuadro No. 12)

Asimismo se ha considerado anexar el documento de inscripción total de estudiantes por unidad académica, según categoría de ingreso ciclo académico 2007, del Departamento de Registro y Estadística, el cual incluye total de estudiantes de primer ingreso y reingreso de estudiantes; es primordial señalar que esta comunidad de estudiantes se convierte en usuarios potenciales, los cuales deben considerar las unidades de información al diseñar los planes de desarrollo para los servicios y productos. (Ver anexo No.VI)

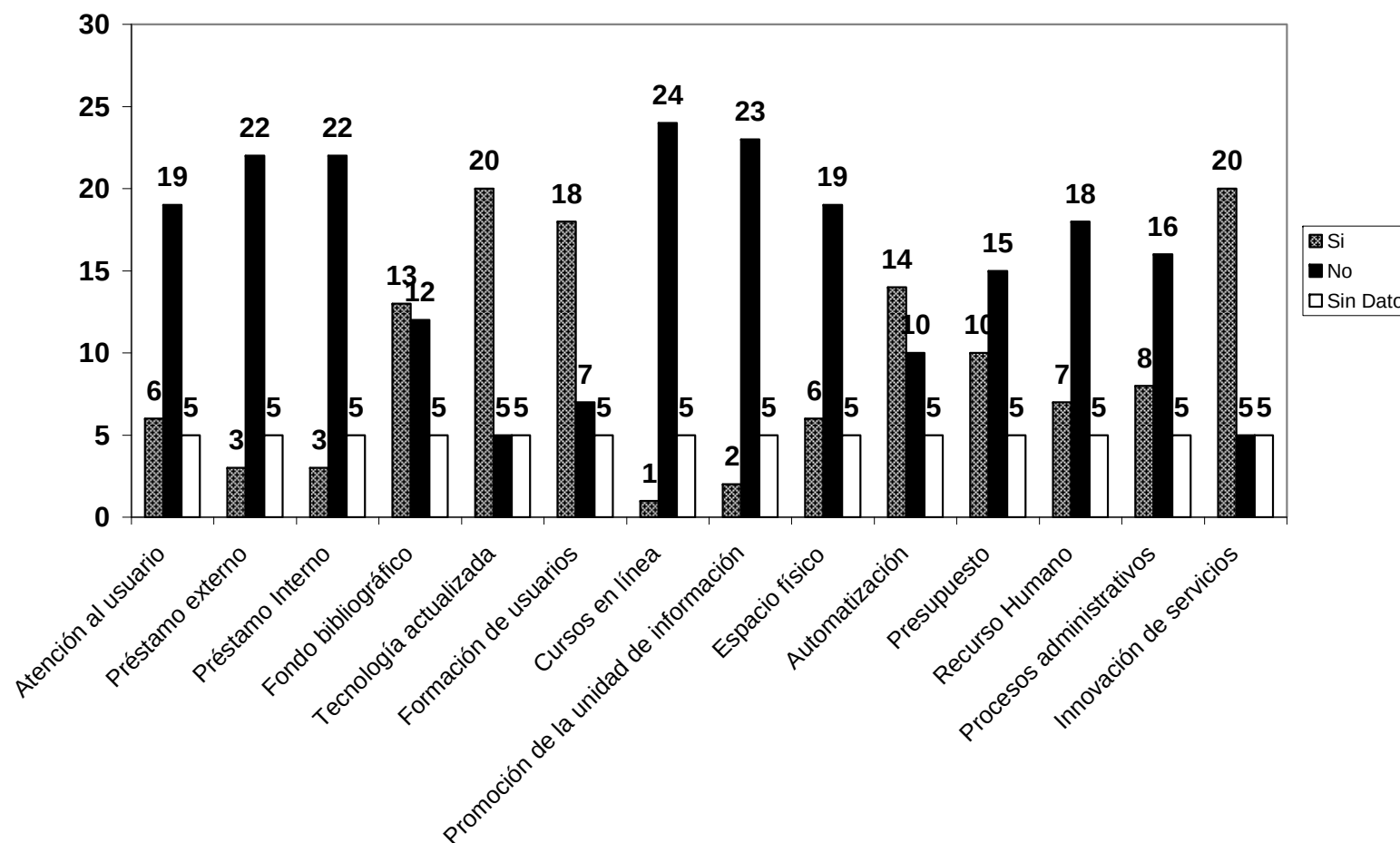
4.3.18 ¿Cuenta su unidad de información con un plan de desarrollo para los servicios y productos?

Se elaboró un cuadro que permite mostrar ampliamente los resultados de las prioridades que consideraron las unidades de información en lo que respecta a los planes de desarrollo para los servicios y productos. Asimismo se observa que de las treinta unidades de información encuestadas, solamente veinticinco unidades que representan el (83%) respondieron y cinco (17%) unidades sin datos. (Ver cuadro No. 13)

4.3.19. Mencione un máximo de cinco aspectos que considere prioritarios, en cuanto aun plan de desarrollo para servicios y productos de su unidad de información

La gráfica concentra y muestra una gama de los aspectos prioritarios que contemplaron las unidades de información respecto a la implementación del plan de desarrollo para los servicios y productos; a continuación: la innovación de los servicios, así como la automatización en el marco de la tecnología e incluyendo la formación de usuarios y el fondo bibliográfico, representan los aspectos sobresalientes que las unidades de información consideraron. De las treinta unidades de información, veinticinco unidades respondieron y cinco unidades sin datos. De acuerdo a la encuesta se requirió un máximo de cinco aspectos prioritarios por unidad de información, los datos obtenidos indican que, veinte unidades de información que representan el (66%) requieren tecnología actualizada; asimismo veinte unidades (66%) necesitan innovar los servicios; dieciocho unidades de información que constituyen el (60%) coincidieron como prioridad la formación de usuarios; considerando la necesidad que existe de dar a conocer los servicios y recursos y que sepan utilizarlos, catorce (47%) consideran la automatización como una prioridad; trece (43%) coincidieron actualizar el fondo bibliográfico; diez (33%) priorizan el presupuesto; ocho (27%) mejorar los procesos administrativos; siete (23%) consideran los recursos humanos; seis (20%) el espacio físico; igual seis (20%) unidades contemplan la atención al usuario; tres (10%) unidades el préstamo externo; tres (10%) el préstamo interno; dos (7%) unidades han considerado la promoción de la unidad, y una (3%) ha estimado utilizar la página WEB para implementar los cursos en línea. (Ver gráfica No. 18)

Gráfica No. 18 Prioridades en los planes de desarrollo de los servicios y productos, según las unidades de información



Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007

CONCLUSIONES

1. Las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, poseen una diversidad de servicios y productos de información, así como jornadas y horarios para la atención a estudiantes, docentes, investigadores y público en general.
2. Los servicios y productos de información disponibles y con mayor demanda en las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, son los básicos. Ello implica que la disponibilidad de servicios y productos especializados o complementarios es aún limitada. Debido a que el presente trabajo incluyó únicamente la agrupación general de los productos de información, la totalidad específica de los títulos no se contabilizó por estar fuera de los alcances del presente trabajo.
3. La promoción de los servicios y productos de información es insuficiente por parte de las unidades de información especializadas; existe una variedad de recursos (espacios físicos como carteleras, los impresos como afiches, revistas, trifoliales, periódicos, etc., y la radio, medio disponible en la universidad) para utilizar en la difusión, sin embargo esta es limitada.
4. De las treinta unidades de información especializadas encuestadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en lo que respecta a la disponibilidad del fondo bibliográfico, se anota la diversidad como la cantidad de títulos y ejemplares que poseen, siendo los documentos impresos (libros, revistas, informes, tesis, documentos de referencia, mapas) los más sobresalientes. Respecto a los documentos electrónicos este fondo aún es limitado.
5. De las treinta unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, veintiocho unidades cuentan con estadísticas de usuarios reales que asisten a las unidades de información, dos unidades no brindaron información.
6. La capacitación tecnológica y la actualización en el campo de la bibliotecología para el personal de las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala es insuficiente, solamente diecinueve unidades de información de las treinta unidades encuestadas indicaron que el personal asiste a estas actividades.

7. Respecto al Programa de Formación de Usuarios, solamente diez de las treinta unidades de información especializadas lleva a cabo esta actividad que está destinada a orientar e instruir a los usuarios reales y potenciales para manejar de manera óptima los recursos de información y utilizarlos; no así el resto de las veinte unidades lo cual afecta a una cantidad significativa de usuarios en el conocimiento para la mejor explotación de los recursos de las unidades de información especializadas.
8. De 30 unidades de información especializadas encuestadas, veinticinco unidades indicaron que cuentan con un plan de desarrollo para los servicios y productos, las restantes cinco unidades no respondieron.

RECOMENDACIONES

1. Que las unidades de información especializadas evalúen regularmente la calidad y eficacia de sus servicios y la eficiencia en la utilización de los recursos, basados en su misión, visión, objetivos generales y específicos, así como el grado de contribución al logro de la misión de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para este proceso de evaluación considerar la Norma Internacional ISO 11620 - Indicadores de desempeño para bibliotecas -.
2. Llevar a cabo un Estudio de Usuarios de manera periódica que permita conocer con seguridad cuáles son las necesidades de información que demandan los usuarios en relación a servicios y productos de información y en base a resultados implementar o innovar nuevos recursos de información.
3. Es recomendable para garantizar el impulso diversificado de los servicios y productos de información a toda la comunidad universitaria, que los jefes de las unidades de información especializadas, planifiquen y ejecuten una propuesta de promoción, preparando publicaciones informativas y promocionales, considerando los medios de comunicación masivos con que cuenta la Universidad de San Carlos de Guatemala, para su difusión.
4. Es necesario, examinar y analizar de manera crítica y sistemática el estado actual del fondo bibliográfico para determinar la efectividad de satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios para los trabajos de estudios e investigación, por lo tanto, es recomendable que los jefes de las unidades de información basándose en estándares internacionales respecto a cantidad de áreas del conocimiento por usuario elaboren propuestas y estrategias en relación al presupuesto que permitan el progreso de las colecciones.
5. Se recomienda que al momento de diseñar el plan de desarrollo para los servicios y productos de información se ejecute de acuerdo a las políticas de cada unidad académica así como contemplar los registros estadísticos de los servicios; considerando a los usuarios reales y potenciales que demandan recursos disponibles, actualizados y relevantes para satisfacer las necesidades de información.
6. Que los bibliotecólogos o profesionales que dirigen las unidades de información envíen una propuesta a las autoridades correspondientes, sobre la importancia y la necesidad de implementar la capacitación y actualización del personal y solicitar el apoyo económico para llevar a cabo estas actividades.

7. Se recomienda establecer y normalizar un Programa de Formación de Usuarios así como estudiar e incorporar la Alfabetización Informacional en todas las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, dirigido por un bibliotecólogo o bibliotecóloga, que garantice el uso y aprovechamiento de los servicios y productos de información.
8. Para garantizar la ejecución y el éxito del plan de desarrollo para los servicios y productos de información elaborado por las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es necesario tomar en cuenta la disponibilidad del presupuesto asignado, así como considerar un modelo de gestión administrativo que se adecue a los requerimientos propios de cada unidad para organizar y fortalecer el desenvolvimiento de este proceso.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Acceso a la información.** -- [En línea]. -- [12 de mayo 2005]. -- Disponible en : [http:// www.Info99.com/colomsat/.net.co](http://www.Info99.com/colomsat/.net.co).
2. Alpízar Moya, Sandra. -- **El usuario y los servicios de información : un Reto de hoy** / Sandra Alpízar Moya, Hugo Cáceres Ramos, Lourdes Flores de Izquierdo. -- San José, C.R. : ILANUD, 1993. -- 33 p.
3. Amat Noguera, Núria. -- **Técnicas documentales y fuentes de información.** -- Barcelona : Biblograf, 1979. -- 485 p.
4. **América Latina y El Caribe en la transición hacia una sociedad del conocimiento : una agenda de políticas públicas.** -- Brasil : CEPAL, 2000. -- 27 p.
5. Arguinzóniz, María de la Luz. -- **Guía de la biblioteca : funciones y actividades.** -- México : Editorial Trillas, 1987. -- 109 p.
6. Barlow, Janelle. -- **Valor emocional en el servicio : estrategias para crear, conservar y fortalecer las relaciones con sus clientes** / Janelle Barlow, Dianna Maul. -- México : CECSA, 2003. -- 345 p.
7. Buonocore, Domingo. -- **Diccionario de Bibliotecología.** -- 2ª. ed. -- Buenos Aires : Marymar, 1976. -- 452 p.
8. Carrión Gútiez, Manuel. -- **Manual de bibliotecas.** -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. -- 756 p.
9. Cifuentes Medina, Edelberto. -- **La aventura de investigar : el plan y la tesis.**-- Guatemala : Magna Terra, 2003.—214 p.
10. **Ciro Cifuentes, Luz Estella. -- Reingeniería de los centros de documentación del área de ciencias sociales y humanas en la perspectiva de la HumaNet** / Luz Estella Ciro Cifuentes, Paola Andrea Ramírez Pérez. -- Colombia: Universidad de Antioquía, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1999-2001. -- [En línea]. -- [15 marzo 2007] Disponible en : [http:// www.nutabe.udea.edu.co/revinbi/Numeros/2402/presentación](http://www.nutabe.udea.edu.co/revinbi/Numeros/2402/presentación)
11. Córdoba González, Saray. -- **Formación de usuarios para estudiantes universitarios : una experiencia con metodología participativa.** -- México : UNAM, Centro Universitaria Investigaciones Bibliotecológicas, 1996. 31 p.

12. Credé, Andreas. – **Las sociedades de conocimiento...en síntesis : la tecnología de la información para un desarrollo sustentable /** Andreas Credé, Robin Mansell. – Ottawa, ON, Canada : Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, 1998. – 54 p.
13. **Informe final de la fase de Ginebra de la cumbre mundial sobre la sociedad de la información : Ginebra – Palexpo, 10-12 diciembre de 2003.** -- [en línea]. -- [agosto 2005] -- Disponible en : [http :// www.itu.int/wsis/dcos2/pc3/veniee.html](http://www.itu.int/wsis/dcos2/pc3/veniee.html)
14. De Vera, José María. – **Hacia el siglo XXI : ¿Para que la información?** p. 5-16. -- En: PHP Institute Internacional Japón, edición Internacional Vol. 4, No. 6 (junio 1983)
15. Dieguez Orellana de Padilla, Carmen Alicia. -- **El papel de los centros de documentación y bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la difusión de la investigación.** Guatemala: USAC., 1992. – 72 p. – (Tesis Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades. Escuela de Bibliotecología
16. **El Centro de Documentación : técnicas de organización, funciones y características.** -- [en línea]. -- [21 diciembre 2006]. -- Disponible en : [http : // www.geocities.com/zaquán_2000/501.html](http://www.geocities.com/zaquán_2000/501.html)
17. García, Jesús Francisco. -- **Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina.** -- México : UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales,1996, -- 14 p.
18. Gelfand, Morris A. -- **Las bibliotecas universitarias de los países en vías de desarrollo.** -- Paris: UNESCO, 1968. -- 176 p.
19. Gómez Hernández, J. A. -- **Gestión de bibliotecas : bibliotecas especializadas y científicas.** -- Murcia : DM, 2002. – p. 333-342 . [En línea] [26 enero 2007]. -- Disponible en : <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibeps/intranet/211especializadas2002.pdf>
20. Goñi Camejo, Ivis. -- **Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información.** – [En línea]. -- [10 mayo 2007]. Disponible en : [http : // www.bvs.sld.ai/revistas/aci/vol.8_3_00/ac105300.html](http://www.bvs.sld.ai/revistas/aci/vol.8_3_00/ac105300.html)
21. Gramajo Valdés, Silvio René. -- **El derecho de acceso a la información :análisis del proceso de discusión y gestión en Guatemala.** Guatemala: NORAD, 2003.-- 157 p.-

22. **Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado.** -- México : Selecciones del Reader's Digest, 1990. -- p. 1942. -- t. 6
23. Guinchat, Claire. -- **Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación** / Claire Guinchat, Michel Menou.—Montevideo, Uruguay: UNESCO, 1983. -- 477 p.
24. Horovitz, Jacques. -- **La calidad del servicio.** -- Madrid : McGraw-Hill, 1991. -- 105 p.
25. Horowitz, Rosario. -- **La biblioteca universitaria : ¿camaleón o dinosaurio?**-- p. 24, 25. -- En: Infolac : Boletín trimestral del Programa regional para el fortalecimiento de la cooperación entre redes y sistemas nacionales de información para América Latina y El Caribe.-- Vol. 8, No. 2 (abril-junio 1995)
26. Jirón R., María Ileana. -- **Concepto de estudios de usuarios.** -- Santiago Universidad de Chile, Escuela de Bibliotecología, 2001. -- 6 p. --[En Línea]. -- [9 febrero 2007]. -- Disponible en: [http : // www.geocities.com/crachiled/conceptos.pdf](http://www.geocities.com/crachiled/conceptos.pdf)
27. Kotler, Philip. -- **Dirección de Marketing.** -- México : Pearson Educación, 2001. 718 p.
28. Lambin, Jean-Jacques. -- **Marketing estratégico.** 3ª. ed. -- Madrid: McGraw-Hill, 2002. -- 610 p.
29. Latorre Zacarés, Ignacio. -- **La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas** / Ignacio Latorre Zacarés, Elisa Sanchos Pérez. -- [En línea]. -- [26 enero 2007]. -- Disponible en: [http : // www.fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/i_latorre.html](http://www.fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/i_latorre.html)
30. Martínez, Eduardo. -- **Conceptos básicos de planificación y tecnología.**-- p. 64-73. -- En: Presencia : Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. -- No. 18 (noviembre 1991)
31. McDaniel, Carl. -- **Curso de mercadotecnia.** -- 2ª. ed. -- México : HARLA, 1986. -- 916 p.
32. Menezes, Cláudio. -- **Desarrollo de la sociedad de la información en América Latina y el Caribe.** -- Uruguay : UNESCO, 2004. -- 16 p. En línea]. -- [13 junio 2005] Disponible en : [http : // www.unesco.org.uy](http://www.unesco.org.uy)

33. Miranda Arguedas, Alice. -- **Los centros de documentación en la Universidad Nacional.** -- [en línea]. -- [6 abril 2007].--
Disponible en: [http : // www.una.ac.cr/bibliotecología/boletínbiblioteca/1983/los](http://www.una.ac.cr/bibliotecología/boletínbiblioteca/1983/los)
34. Miyagi, Flora. -- **Marketing en unidades de información y afines : ¿sólo una moda?.** -- Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú, 2001. -- 6 p. [En línea]. -- [2 febrero 2007]. -- Disponible en:
[http : // www.eprints.rclis.org/archive/00002384/01/B10-03.pdf](http://www.eprints.rclis.org/archive/00002384/01/B10-03.pdf)
35. Morales Campos, Estela. -- **El siglo XXI un reto para la biblioteca universitaria y el uso de información.** -- Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca Central, 2000. -- 31 p.
36. Morales Flores, Elisa. -- **Bibliotecas y globalización.** -- Lima : BibliotecnicConsultores, 2002. -- 6 p. [En línea]. -- [26 enero 2007]. --
Disponible en: [http : // www.bibliotecnic.org./](http://www.bibliotecnic.org/)
37. Nogueira, Cobra. -- **Marketing de servicios : Conceptos y estrategias**
Cobra Nogueira, Marcos Enrique Zwarg, Flavio Arnaldo. -- Madrid : MacGraw-Hill, 1991. -- 279 p.
38. **Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior.** -- Cristóbal Posadas Ureña, trad.-- Granada, España : Universidad de Granada, 2000, 13 p.
39. Orera Orera, L. -- **Manual de biblioteconomía.** -- Madrid : Síntesis, 1996.-- p. 362-385
40. Palomo, Juan José. -- **Manual de metodología de la investigación.** -- Guatemala : Ediciones superación, 1997. -- 106 p.
41. Peel Malcolm. -- **El servicio al cliente : guía para mejorar la atención y La asistencia.** -- Madrid : Ediciones Deusto, 1993. -- 204 p.
42. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. -- **Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo.**
Guatemala : CIMGRA, 2002. -- 236 p.
43. Plan Ágora: **Diagnóstico estratégico. Sistema de biblioteca.** -- [En línea] [20 de diciembre 2004]. -- Disponible en :
http://vrade.ucv.el/biblioteca/pags/bib/plan_agor.html
44. Ramírez, Cavassa. -- **Administrando la calidad para el cambio.** -- México : Limusa, 2005. -- 204 p.

45. Rodríguez Reyes, Victórico. -- **Los servicios de información en el próximo milenio.** -- p. 4-12. -- En: Infolac : Boletín trimestral del programa regional para el fortalecimiento de la cooperación entre redes y sistemas nacionales de información para América Latina y el Caribe.—Vol. 10, No. 4 (octubre-diciembre 1997)
46. Rojas Gutiérrez, Estrellita. -- **El usuario de la información.** -- San José, C.R. : EUNED, 1998. -- 298 p.
47. Sánchez Vanderkast, Egbert John. -- **La biblioteca académica en el siglo XXI : algunas perspectivas /** Egbert John Sánchez Vanderkast, Laura Ortega Carrasco. -- p. 36-41. -- En: Investigación bibliotecológica : Revista científica del centro universitario de investigaciones bibliotecológicas de la Universidad Autónoma de México. -- Vol. 10 No. 20 (enero/junio 1996)
48. Sequeira Ortiz, Deyanira. -- **La bibliotecología como ciencia /** Deyanira Sequeira Ortiz, Zaida Sequeira Ortiz. -- San José, C.R. : Publitex, 1988. -- 240 p.
49. **Servicios y tecnología de información : una experiencia Latinoamericana /** Lourdes Feria Basurto, Coord. México : Universidad de Colima, 1997. --194 p.
50. Strable, Edward. -- **Bibliotecas especializadas : sus funciones y administración.** -- Washington : OEA, 1968. -- 65 p.
51. Svinicki, Marilla D. -- **Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucción /** Marilla D. Svinicki, Bárbara A. Schwartz. -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Riupérez, 1991.-- 248 p.
52. Tamayo y Tamayo, Mario. -- **Metodología formal de la investigación científica.** -- México : Limusa, 1979. -- 59 p.
53. Thompson, James. -- **La biblioteca universitaria : introducción a su gestión.** -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Riupérez, 1990. -- 344 p.
54. **UNESCO : hacia las sociedades del conocimiento.** -- Paris : UNESCO, 2005. -- 244 p. [En línea] [25 febrero 2007]. -- Disponible en : [http:// www.unesco.org/](http://www.unesco.org/)
55. Universidad de San Carlos de Guatemala. -- **Guatemala cuenta con la USAC.** -- Guatemala : Editorial Serviprensa, 1997. -- s.p.

56. Van Patten, Elia María. – **Elementos de bibliotecología para la biblioteca escolar y los centros de recursos para el aprendizaje.** 2ª. ed. -- San José : UNED, 1987. -- 275 p.
57. Ventura Díaz, Vivianne. – **Los servicios como una dimensión de la globalización.** p. 262-268. -- En: Comercio Exterior / Banco Nacional de Comercio Exterior Vol. 56, No. 3 (marzo 2006)

ANEXOS

ANEXO I

Cuadros de la encuesta dirigida a los jefes de las unidades de información especializadas

Cuadro No. 1 Cantidad y nombres de las unidades de información especializadas y dependencia a la que pertenecen

	Nombre de la unidad de información	Dependencia
1	Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	Escuela de Ciencias Psicológicas
2	Biblioteca "Flavio Herrera"	Escuela de Ciencias de la Comunicación
3	Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	CEUR
4	Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velásquez González"	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
5	Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	Facultad de Ingeniería
6	Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	EFPEM
7	Biblioteca César Brañas	Rectoría
8	Biblioteca de Estudios de Postgrado	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
9	Biblioteca de la Facultad de Odontología	Facultad de Odontología
10	Biblioteca Facultad de Humanidades	Facultad de Humanidades
11	Biblioteca Joaquín Noval	Escuela de Trabajo Social
12	Biblioteca Severo Martínez Peláez	Escuela de Historia
13	Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Facultad de Ingeniería
14	Biblioteca y centro de documentación "Dr. Julio De León Méndez"	Facultad de Ciencias Médicas
15	Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
16	Centro de Datos para la Conservación -CDC- / CECON	CECON / Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia
17	Centro de Documentación - ECTAFIDE-	Escuela de Ciencia y Tecnología de la Actividad Física y el Deporte
18	Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	Facultad de Ciencias Económicas
19	Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	Instituto de Estudios Interétnicos -IDEI-
20	Centro de Documentación de CEFOL	DIGI
21	Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-	Facultad de Agronomía
22	Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	CEMA/Centros Regionales Universitarios
23	Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Escuela de Ciencia Política
24	Centro de Documentación IIES	IIES/Facultad de Ciencias Económicas
25	Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia
26	Centro de Información a la Construcción -CICON-	Facultad de Ingeniería
27	Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Dávila"	Facultad de Arquitectura
28	Centro de Información y Documentación -CIERIS-	Facultad de Ingeniería
29	Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	DIGI
30	Centros de Información Jurídica -CIJUR-	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 2 Recursos de comunicación electrónica, por unidad de información

Nombre de la Unidad de Información	Teléfono	Fax	Correo Electrónico	Página Web
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	Si	No	Si	No
Biblioteca "Flavio Herrera"	Si	No	Si	Si
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Si	Si	No	Si
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velásquez González"	Si	No	No	No
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	Si	Si	Si	No
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	Si	No	No	No
Biblioteca César Brañas	Si	Si	Si	No
Biblioteca de Estudios de Postgrado	Si	Si	No	No
Biblioteca de la Facultad de Odontología	Si	Si	Si	Si
Biblioteca Facultad de Humanidades	No	No	No	No
Biblioteca Joaquín Noval	Si	No	No	No
Biblioteca Severo Martínez Peláez	Si	Si	Si	No
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Si	No	No	No
Biblioteca y centro de documentación "Dr. Julio De León Méndez"	Si	Si	Si	Si
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	Si	No	Si	No
Centro de Datos para la Conservación –CDC-CECON	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación – ECTAFIDE-	Si	No	No	No
Centro de documentación "Vitalino Girón Corado"	Si	Si	No	No
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación de CEFOL	Si	Si	No	No
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación IIES	Si	No	No	No
Centro de Documentación-Biblioteca –CEDOBF-	Si	No	Si	No
Centro de Información a la Construcción –CICON-	Si	Si	No	Si
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	Si	No	No	No
Centro de Información y Documentación –CIERIS-	Si	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación –CINDIGI-	Si	Si	No	No
Centros de Información Jurídica –CIJUR-	Si	No	No	No
TOTAL	29	17	15	11
Porcentaje	96.66	56.7	50	36.66

Fuente: Elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 3 Cantidad de horas semanales de servicio

	Horas a la semana														
Nombre de la Unidad de Información	20	30	35	40	50	55	59	60	61	62	64	65	67	68	
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"						X									
Biblioteca "Flavio Herrera"			X												
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"				X											
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"													X		
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"												X			
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"								X							
Biblioteca "César Brañas"				X											
Biblioteca de Estudios de Postgrado				X											
Biblioteca de la Facultad de Odontología				X											
Biblioteca Facultad de Humanidades										X					
Biblioteca Joaquín Noval			X												
Biblioteca "Severo Martínez Peláez"				X											
Biblioteca USAC-UTRECHT Física				X											
Biblioteca y centro de documentación " Dr. Julio De León Méndez"									X						
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia				X											
Centro de Datos para la Conservación –CDC-CECON		X													
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	X														
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"										X					
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	X														
Centro de Documentación de CEFOL				X											
Centro de Documentación e Información Agrícola –CEDIA-														X	
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura				X											
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política				X											
Centro de Documentación IIES			X												
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-										X					
Centro de Información a la Construcción –CICON-					X										
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Dávila"							X								
Centro de Información y Documentación –CIERIS-				X											
Centro de Información y Documentación- CINDIGI				X											
Centros de Información Jurídica -CIJUR-		X													
TOTAL	2	2	3	12	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Porcentaie	7	7	10	40	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por A. Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 4 Días de atención a usuarios

Nombre de la Unidad de Información	Lunes a Viernes	Lunes a Sábado	Lunes a Domingo
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"		Si	
Biblioteca "Flavio Herrera"		Si	
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Si		
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"		Si	
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"		Si	
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"		Si	
Biblioteca César Brañas	Si		
Biblioteca de Estudios de Postgrado		Si	
Biblioteca de la Facultad de Odontología	Si		
Biblioteca Facultad de Humanidades			Si
Biblioteca "Joaquín Noval"	Si		
Biblioteca "Severo Martínez Peláez"		Si	
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Si		
Biblioteca y Centro de Documentación "Dr. Julio De León Méndez"		Si	
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	Si		
Centro de Datos para la Conservación -CDC-CECON	Si		
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	Si		
Centro de Documentación " Vitalino Girón Corado"		Si	
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	Si		
Centro de Documentación de CEFOL	Si		
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-		Si	
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	Si		
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Si		
Centro de Documentación IIES	Si		
Centro de Documentación-Biblioteca - CEDOBF-		Si	
Centro de Información a la Construcción -CICON-	Si		
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Dávila"		Si	
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	Si		
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Si		
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	Si		
TOTAL	17	12	1

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 5 Unidades de información que laboran exclusivamente de lunes a viernes agrupadas según jornada de servicio

Nombre de la Unidad de Información	Matutina	Mixta	Única	Vespertina
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"			X	
Biblioteca César Brañas			X	
Biblioteca de la Facultad de Odontología			X	
Biblioteca Joaquín Noval				X
Biblioteca USAC-UTRECHT Física		X		
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia			X	
Centro de Datos para la Conservación -CECON-		X		
Centro de Documentación - ECTAFIDE-				X
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	X			
Centro de Documentación de CEFOL			X	
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	X			
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política			X	
Centro de Documentación IIES		X		
Centro de Información a la Construcción -CICON-			X	
Centro de Información y Documentación -CIERIS-		X		
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-			X	
Centros de Información Jurídica - CIJUR-				X
TOTAL	2	4	8	3
Porcentaje	11.8	23.5	47.1	17.6

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 6 Unidades de información que laboran de lunes a sábado, según tipos y combinación de jornadas

Nombre de la Unidad de Información	Tipos y combinación de Jornadas			
	Mixta de lunes a viernes y sábado matutina	Única de lunes a viernes y sábado matutina	Única de lunes a viernes y sábado mixta	Vespertina de lunes a viernes y sábado matutina
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"		X		
Biblioteca "Flavio Herrera"				X
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"			X	
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"		X		
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"			X	
Biblioteca de Estudios de Postgrado	X			
Biblioteca Severo Martínez Peláez			X	
Biblioteca y centro de documentación "Dr. Julio De León Méndez"		X		
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	X			
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-			X	
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-		X		
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Dávila"		X		
TOTAL	2	5	4	1
Porcentaje	17	42	33	8

Fuente:elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizados por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 7 Servicios de información disponibles para usuarios

Nombre de la Unidad de Información	Préstamo en sala	Préstamo a domicilio	Préstamo interbibliotecario	Reprografía	Formación de Usuarios	Servicio de Referencia	Diseminación Selectiva de Información	Catálogo Físico	Catálogo Electrónico	Catálogo en la red	Orientación Bibliográfica	Audiovisuales	Internet	Servicio por Teléfono	Bibliografía a solicitud del Usuario	Anaqueles Abiertos	Asesoría en citas y referencias bibliográficas
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si
Biblioteca "Flavio Herrera"	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	No	No	Si	No	Si
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	No
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si
Biblioteca César Brañas	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Biblioteca de Estudios de Postgrado	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	No
Biblioteca de la Facultad de Odontología	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Biblioteca Facultad de Humanidades	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No
Biblioteca Joaquín Noval	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	No	No	Si
Biblioteca Severo Martínez Peláez	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	No
Biblioteca y centro de documentación Dr. Julio De León Méndez	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	No	No	Si
Centro de Datos para la Conservación -CECON-	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	No
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	No	Si
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	Si	No	Si
Centro de Documentación de CEFOL	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si
Centro de Documentación e Información Agrícola - CEDIA-	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	No	Si
Centro de Documentación IIES	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Información a la Construcción -CICON-	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Si	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	No	No	Si
TOTAL	30	17	17	16	10	28	18	20	22	7	29	16	13	22	22	7	21

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 8 Productos de información disponibles para usuarios

Nombre de la Unidad de Información	Boletín Bibliográfico de Nuevas adquisiciones	Boletín Alerta	Hoja Divulgativa de la U de I	Bibliografía de tesis impresa	Bibliografía de Tesis Electrónica	Bases de Datos (Catálogo electrónico)
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	Si	No	No	Si	Si	Si
Biblioteca "Flavio Herrera"	Si	No	Si	Si	Si	Si
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Si	No	Si	No	No	Si
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	No	No	No	Si	No	Si
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	No	No	Si	No	No	Si
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	Si	No	No	No	No	No
Biblioteca César Brañas	No	No	No	Si	Si	No
Biblioteca de Estudios de Postgrado	No	No	No	Si	No	No
Biblioteca de la Facultad de Odontología	Si	Si	No	No	No	No
Biblioteca Facultad de Humanidades	Si	No	No	Si	No	No
Biblioteca Joaquín Noval	No	No	No	No	No	Si
Biblioteca Severo Martínez Peláez	No	No	No	No	No	Si
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Si	Si	No	No	No	Si
Biblioteca y centro de documentación Dr. Julio De León Méndez	Si	No	Si	Si	No	Si
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	Si	No	Si	Si	Si	Si
Centro de Datos para la Conservación -CECON-	No	No	Si	No	No	Si
Centro de Documentación -ECTAFIDE-	Si	No	Si	Si	No	Si
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	No	No	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	No	No	No	No	No	Si
Centro de Documentación de CEFOL	Si	Si	No	No	No	No
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-	No	No	No	No	Si	Si
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	Si	Si	No	Si	Si	Si
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Si	No	Si	No	Si	Si
Centro de Documentación IIES	Si	No	No	No	No	No
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	Si	Si	No	Si	No	Si
Centro de Información a la Construcción -CICON-	Si	No	No	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	Si	Si	No	Si	No	Si
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	Si	No	Si	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Si	No	No	No	No	No
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	Si	No	No	Si	No	No
TOTAL	20	6	10	16	10	21

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 9 Fondo bibliográfico de las unidades de información

Nombre de la Unidad de Información	Libros	Revistas	Tesis	EPS	Publicaciones Propias	Pub de dependencia a la que pertenece	Publicaciones USAC	Publicaciones Externas	Documentos Electrónicos (CD)	Documentos de Referencia	Mapas
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Biblioteca "Flavio Herrera"	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	No
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	Si	Si	No
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Biblioteca César Brañas	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	No
Biblioteca de Estudios de Postgrado	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No
Biblioteca de la Facultad de Odontología	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Biblioteca Facultad de Humanidades	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	No
Biblioteca Joaquín Noval	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No
Biblioteca Severo Martínez Peláez	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No
Biblioteca y centro de documentación Dr. Julio De León Méndez	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	Si	Si	No
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	Si
Centro de Datos para la Conservación -CECON-	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No
Centro de Documentación de CEFOL	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación e Información Agrícola CEDIA-	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No
Centro de Documentación IIES	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	No	No
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Información a la Construcción -CICON-	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	No
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No
Total Si	30	24	26	12	15	21	16	19	17	27	12
Total No	0	6	4	18	15	9	14	11	13	3	18

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizados por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 10 Cantidad de títulos por unidad de información

Nombre de la Unidad de Información	Títulos											Total
	Libros	Revistas	Tesis	EPS	Propias	Dependencia a la que pertenece	USAC	Externos	Electrónicos	Referencia	Mapas	
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	3,973	19	1,706	661	1	6	2	304	20	139	Sin dato	6,831
Biblioteca "Flavio Herrera"	3,595	70	556	149	Sin dato	Sin dato	Sin dato	664	40	150	Sin dato	5,224
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	4,000	20	6,000	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	82	0	10,102
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	2,850	Sin dato	15,000	0	1	Sin dato	Sin dato	Sin dato	2,000	500	Sin dato	20,351
Biblioteca "Miguel Angel Xoyon"	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca César Brañas	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	5	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	50	Sin dato	55
Biblioteca de Estudios de Postgrado	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca de la Facultad de Odontología	2,489	279	2,312	13	2	167	5	88	185	131	308	5,979
Biblioteca Facultad de Humanidades	3,382	Sin dato	1,458	1,475	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	39	Sin dato	6,354
Biblioteca "Joaquín Noval"	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca "Severo Martínez Peláez"	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	500	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	500
Biblioteca y centro de documentación Dr. Julio De León Méndez	6,000	127	15,000	Sin dato	Sin dato	1	10	Sin dato	75	200	0	21,413
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	1,600	30	1,157	Sin dato	Sin dato	5	Sin dato	2	Sin dato	20	Sin dato	2,814
Centro de Datos para la Conservación -CECON-	350	40	200	50	8	Sin dato	30	Sin dato	100	10	Sin dato	788
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	75	Sin dato	68	Sin dato	Sin dato	5	4	1	75	32	Sin dato	260
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	5,371	300	2,347	5,112	8	548	4	1,481	2,475	626	0	18,272
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	3,000	10	50	Sin dato	Sin dato	Sin dato	5	5	Sin dato	7	Sin dato	3,077
Centro de Documentación de CEFOL	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-	6,000	517	2,534	4,610	4	27	218	151	607	379	263	15,310
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	3,000	30	70	70	Sin dato	50	20	100	150	20	5	3,515
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	2,971	156	326	26	Sin dato	43	8	1,466	41	200	Sin dato	5,237
Centro de Documentación IIES	285	5	Sin dato	Sin dato	65	10	2	310	Sin dato	Sin dato	Sin dato	677
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	Sin dato	15	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	15
Centro de Información a la Construcción -CICON-	5,000	500	Sin dato	Sin dato	15	3	Sin dato	Sin dato	3,500	5	30	9,053
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez	5,000	10	1,741	Sin dato	2	3	4	1,900	800	300	50	9,810
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	3,500	Sin dato	2	Sin dato	1	Sin dato	Sin dato	Sin dato	33	10	3	3,549
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	1	1	Sin dato	Sin dato	Sin dato	30	Sin dato	32
Total	62,941	2,128	50,527	12,166	113	869	312	6,472	10,101	2,930	659	149,218

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 11 Cantidad de ejemplares por unidad de información

	Ejemplares											
Nombre de la Unidad de Información	Libros	Revistas	Tesis	EPS	Propias	Dependencia a la que pertenece	USAC	Externos	Electrónicos	Referencia	Mapas	Total
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	4567	69	6509	1983	16	16	6	348	25	232	0	13,771
Biblioteca "Flavio Herrera"	4000	300	2553	200	Sin dato	Sin dato	Sin dato	800	40	170	0	8,063
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	10000	20	6000	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	140	0	16,160
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	500	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	500
Biblioteca César Brañas	95000	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	50	0	95,050
Biblioteca de Estudios de Postgrado	6000	350	200	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0	6,550
Biblioteca de la Facultad de Odontología	1500	Sin dato	Sin dato	13	15	189	10	119	185	250	308	2,589
Biblioteca Facultad de Humanidades	3430	Sin dato	1984	1510	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	68	Sin dato	6,992
Biblioteca Joaquín Noval	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca Severo Martínez Peláez	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	500	200	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	700
Biblioteca y Centro de Documentación Dr. Julio De León Méndez	18000	Sin dato	30000	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0	48,000
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	4729	2000	5785	Sin dato	Sin dato	500	Sin dato	250	Sin dato	350	2	13,616
Centro de Datos para la Conservación -CECON-	350	40	200	50	100	Sin dato	30	Sin dato	100	10	Sin dato	880
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	400	Sin dato	184	Sin dato	Sin dato	7	4	1	400	77	0	1,073
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	12400	350	4694	10224	24	1644	4	2962	2475	1581	0	36,358
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	4000	150	100	Sin dato	Sin dato	Sin dato	150	100	Sin dato	100	0	4,600
Centro de Documentación de CEFOL	3000	2000	100	25	230	100	Sin dato	Sin dato	50	50	3	5,558
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-	9311	155100	10136	4610	8	62	235	151	607	411	321	180,952
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	4000	400	400	300	Sin dato	200	100	300	300	20	6	6,026
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	Sin dato	Sin dato	652	Sin dato	Sin dato	86	Sin dato	Sin dato	41	200	0	979
Centro de Documentación IIES	310	400	Sin dato	Sin dato	325	30	20	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	1,085
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	4164	875	2461	1915	Sin dato	16	300	560	900	2	2	11,753
Centro de Información a la Construcción -CICON-	5000	Sin dato	Sin dato	Sin dato	15	20	Sin dato	Sin dato	3500	5	30	8,570
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	6300	800	8705	Sin dato	60	130	60	2200	800	550	50	19,655
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	Sin dato	Sin dato	395	Sin dato	4	Sin dato	Sin dato	Sin dato	33	10	Sin dato	442
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	0
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	400	2000	3500	Sin dato	100	70	Sin dato	100	Sin dato	30	0	6,200
Total	197861	165054	84558	20830	897	3070	919	7891	9116	5204	722	496122

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 12 Cantidad de usuarios que asisten a las unidades de información

Nombre de la Unidad de Información	Mensual	Semestral	Anual	Cantidad de estudiantes inscritos
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	1730	10372	17287	4345
Biblioteca "Flavio Herrera"	711	3200	6400	5123
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Sin dato	Sin Dato	Sin Dato	No aplica
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	Sin Dato	Sin Dato	131335	14297
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	3000	Sin Dato	32000	12584
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	Sin dato	Sin Dato	Sin Dato	4030
Biblioteca César Brañas	350	2100	25200	No aplica
Biblioteca de Estudios de Postgrado	140	600	1150	450
Biblioteca de la Facultad de Odontología	2755	13775	27550	1216
Biblioteca Facultad de Humanidades	360	2160	4320	13491
Biblioteca Joaquín Noval	1000	6000	12000	775
Biblioteca Severo Martínez Peláez	Sin Dato	10000	20000	962
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	2100	10500	115500	12584
Biblioteca y centro de documentación Dr. Julio De León Méndez	7600	35000	60000	4840
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	1000	5000	12000	976
Centro de Datos para la Conservación -CECON-	15	75	Sin Dato	150
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	75	480	850	Sin Dato
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	Sin Dato	Sin Dato	161563	19155
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	50	320	650	No aplica
Centro de Documentación de CEFOL	Sin Dato	Sin Dato	800	No aplica
Centro de Documentación e Información Agrícola - CEDIA-	5250	28875	57750	1075
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	600	3600	7200	155
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	427	1821	3548	1414
Centro de Documentación IIES	80	500	1000	19155
Centro de Documentación-Biblioteca -CEDOBF-	6958	27992	48051	2297
Centro de Información a la Construcción -CICON-	610	Sin Dato	6200	12584
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	4933	28300	48500	4939
Centro de Información y Documentación -CIERIS-	191	1200	2400	9
Centro de Información y Documentación -CINDIGI-	Sin Dato	Sin Dato	700	No aplica
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	350	22000	3600	No aplica
	40285	213870	807554	136606

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

Cuadro No. 13 Prioridades en los planes de desarrollo para los servicios y productos de las unidades información

Nombre de la Unidad de Información	Atención al usuario	Préstamo externo	Préstamo Interno	Fondo bibliográfico	Tecnología actualizada	Formación de usuarios	Cursos en línea	Promoción de la unidad de información	Espacio físico	Automatización	Presupuesto	Recurso Humano	Procesos administrativos	Innovación de servicios
Biblioteca "Dr. Julio Antonio Ponce Valdés"	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	Si	Si
Biblioteca "Flavio Herrera"	Si	No	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	Si
Biblioteca "Flavio Quezada Saldaña"	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato
Biblioteca "Lic. Francisco Rolando Velázquez González"	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	No	Si
Biblioteca "Mauricio Castillo Contoux"	No	No	No	No	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
Biblioteca "Miguel Angel Xoyón"	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato
Biblioteca César Brañas	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato
Biblioteca de Estudios de Postgrado	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si
Biblioteca de la Facultad de Odontología	Si	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	Sin Dato	Si	No	No	Si
Biblioteca Facultad de Humanidades	No	No	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Sin Dato	Si
Biblioteca Joaquín Noval	No	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	No	No
Biblioteca Severo Martínez Peláez	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	No	No
Biblioteca USAC-UTRECHT Física	Si	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si
Biblioteca y centro de documentación Dr. Julio De León Méndez	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No
Biblioteca y Centro de Documentación e Información de Veterinaria y Zootecnia	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si
Centro de Datos para la Conservación - CECON-	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si
Centro de Documentación - ECTAFIDE-	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	No	Si
Centro de documentación " Vitalino Girón Corado"	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	Si	Si
Centro de Documentación "Irma Violeta Córdova de Yraheta"	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No
Centro de Documentación de CEFOL	No	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	No	No	Si
Centro de Documentación e Información Agrícola -CEDIA-	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	Si
Centro de Documentación e Información del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato
Centro de Documentación Escuela de Ciencia Política	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	No	Si
Centro de Documentación IIES	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si
Centro de Documentación-Biblioteca - CEDOBF-	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	No	Si
Centro de Información a la Construcción - CICON-	No	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	No	Si	Si	Si
Centro de Información y Documentación "Arq. Leonel Méndez Davila"	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si
Centro de Información y Documentación - CIERIS-	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	Si
Centro de Información y Documentación - CINDIGI-	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato
Centros de Información Jurídica -CIJUR-	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No	No

Fuente: elaborado en base a datos obtenidos de la encuesta sobre servicios y productos realizada por Aura Lorenzana, marzo 2007.

ANEXO II

Cuestionario dirigido a los jefes de las unidades de información especializadas

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

Cuestionario sobre servicios y productos en las unidades de información especializadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1. Nombre de la Unidad de Información:

Nombre del jefe de la unidad de información

Dependencia y ubicación física:

Facultad ☐ Escuela ☐ Otros _____

Edificio _____ Nivel _____

2. Teléfono _____ Fax _____ Correo electrónico _____
Página Web _____

3. Horario de unidad de información

4. Jornada de lunes a viernes

5. Jornada Matutina Jornada Vespertina Jornada Única
De: _____ a: _____ De: _____ a: _____ De: _____ a: _____

6. Jornada Sábado

De: _____ a: _____ **Otros:** día _____ De: _____ a: _____

Instrucciones

A continuación se encuentran una serie de preguntas que relacionadas con los servicios y productos de la unidad de información que usted dirige y coordina. Para responder, marque los espacios correspondientes en cada pregunta.

1. ¿Qué tipo de servicio de información se ofrece a los usuarios?

	SI	NO
a. Préstamo de material bibliográfico en sala		
b. Préstamo de material bibliográfico a domicilio		
c. Préstamo interbibliotecario		
d. Reprografía		
e. Formación de usuarios		
f. Servicio de referencia		
g. Diseminación selectiva de información		
h. Catálogo físico (fichero)		
i. Catálogo electrónico (base de datos en línea)		
j. Catálogo en la Red (Internet)		
k. Orientación bibliográfica		
l. Audiovisuales		
m..Internet		
n.. Servicio por teléfono		
o. Elaboración de bibliografía a solicitud del usuario		
p. Anaquel abierto		
q. Asesoría en la elaboración de citas y referencias bibliográficas		
r. Otros, especificar:		

2. ¿Qué tipo de productos de información elabora su unidad de información?

	SI	NO	Periodicidad
a. Boletín bibliográfico de nuevas adquisiciones (libros, informes y otros documentos)			
b. Boletín alerta (revistas de nueva adquisición)			
c. Hoja divulgativa de la unidad de información			
d. Bibliografías de tesis/eps (formato impreso)			
e. Bibliografías de tesis/eps (formato digital)			
f. Bases de datos (elaboración de catálogo electrónico)			
g. Otros, especificar			

3. ¿Se llevan registros estadísticos de servicios en su unidad de información?

Si ☐ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, enumere los cinco servicios que tienen más demanda en base al cuadro de la pregunta número 1:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Si la respuesta es negativa, de acuerdo a su experiencia o a su observación enumere los cinco servicios que tienen más demandan en base al cuadro de la pregunta número 1:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

4. ¿Cuál o cuáles de los productos que elabora y ofrece su unidad de información tienen mayor demanda?

PRODUCTO	ORDEN DE DEMANDA
Boletín bibliográfico de nuevas adquisiciones	
Boletín alerta (revistas de nueva adquisición)	
Hoja divulgativa de la unidad de información	
Bibliografías de tesis/eps (formato impreso)	
Bibliografía de tesis/eps (formato digital)	
Bases de datos (catálogo electrónico)	
Otros, especificar	

5. ¿Cómo promociona la unidad de información sus servicios y productos?

a. Carteleras	
b. Afiches	
c. Anuncios públicos	
Libros	
Revistas	
Prensa escrita	
Radio	
Televisión	
Internet	
d. Otros	

6. Marque con una **X** el material que conforma el fondo bibliográfico de su unidad y anote la cantidad correspondiente de títulos y ejemplares:

FONDO BIBLIOGRÁFICO	X	Títulos	Ejemplares
Libros			
Revistas			
Tesis			
EPS			
Publicaciones propias de la unidad de información			
Publicaciones de la Facultad, Escuela, USAC o dependencia a la que pertenece la unidad de información			
Publicaciones USAC			
Documentos procedentes de instituciones externas a la USAC			
Documentos digitalizados			
Documentos de referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.)			
Mapas			
Otros (especificar):			

7. ¿La unidad de información recibe financiamiento externo?

Si ☐ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, especificar:

8. Se reciben donaciones en la unidades de información

Si ☐ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, especificar de qué forma:

	Periodicidad
a. Material bibliográfico	
b. Financiamiento	
c. Recursos técnicos	
d. Tecnología	
e. Otros:	

9. ¿Cuáles son los criterios de su unidad de información para seleccionar su fondo bibliográfico?

Ordenar numéricamente:

Criterio	Prioridad
Programas de estudio	
Demanda de usuarios	
Criterio del jefe de la biblioteca	
Vínculos interinstitucionales	
Otro (especificar)	

10. ¿Con qué frecuencia la unidad de información adquiere material bibliográfico?

PERIODO	Frecuencia
Semestral	
Anual	
Especificar:	

11. ¿Cuáles son las fuentes financieras para la adquisición de material bibliográfico?

FUENTE	
Recursos de la facultad (presupuesto establecido)	
Recursos estudiantiles (cuotas para bibliotecas)	
Recursos externos o donaciones	

12. ¿El personal de su unidad de información recibe capacitación en el uso de tecnología?

Si ☐ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, especificar cada cuánto reciben dicha capacitación:

Si la respuesta es negativa, explicar el por qué:

13. ¿El personal de su unidad de información recibe actualización en el campo disciplinario de la bibliotecología?

Si ☐ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, especificar cada cuánto reciben dicha actualización:

Si la respuesta es negativa, explicar el por qué

14. ¿Dispone su unidad de información de un programa de formación de usuarios?

Si ☐ No ☐

15. ¿Dispone la unidad de información de un reglamento interno que se encuentre al alcance de los usuarios?

Si ☐ No ☐

16. De acuerdo a sus registros estadísticos, indique la cantidad de usuarios que asisten a su unidad de información:

	Cantidad de usuarios
Mensualmente	
Semestralmente	
Anualmente	
Otro:	

17. Indique la cantidad de estudiantes inscritos en 2007 en su facultad o escuela:

18. ¿Cuenta su unidad de información con un plan de desarrollo para los servicios y productos?

Si ☐

No ☐

19. ¿Mencione un máximo de cinco aspectos que considere prioritarios, en cuanto a un plan de servicios y productos de su unidad de información?

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Guatemala, ____ de _____ de 2007

Firma

ANEXO III
Cuadro inscripción total de estudiantes ciclo
académico 2007.
Departamento de Registro y Estadística.

INSCRIPCIÓN TOTAL DE ESTUDIANTES
POR UNIDAD ACADÉMICA, SEGÚN CATEGORÍA DE INGRESO
CICLO ACADÉMICO 2007

UNIDAD ACADÉMICA	TOTAL		PRIMER INGRESO		SUBTOTAL		REINGRESO		P.E.G.	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
TOTAL	113934	100.0	18662	100.0	95272	100.0	81846	100.0	13426	100.0
Agronomía	1075	0.9	182	1.0	893	0.9	681	0.8	212	1.6
Arquitectura	4939	4.3	466	2.5	4473	4.7	3943	4.8	530	3.9
Ciencias Económicas	19155	16.8	2536	13.6	16619	17.4	14431	17.6	2188	16.3
Ciencias Jurídicas y Sociales	14297	12.5	1436	7.7	12861	13.5	9810	12.0	3051	22.7
Ciencias Médicas	4840	4.2	987	5.3	3853	4.0	3623	4.4	230	1.7
Ciencias Químicas y Farmacia	2297	2.0	280	1.5	2017	2.1	1754	2.1	263	2.0
Humanidades	13491	11.8	2385	12.8	11106	11.7	9397	11.5	1709	12.7
Ingeniería	12584	11.0	1543	8.3	11041	11.6	9949	12.2	1092	8.1
Odontología	1216	1.1	140	0.8	1076	1.1	1061	1.3	15	0.1
Medicina Veterinaria y Zootecnia	976	0.9	177	0.9	799	0.8	697	0.9	102	0.8
Ciencias Psicológicas	4345	3.8	858	4.6	3487	3.7	3044	3.7	443	3.3
Historia	962	0.8	102	0.5	860	0.9	768	0.9	92	0.7
Trabajo Social	775	0.7	197	1.1	578	0.6	484	0.6	94	0.7
Ciencias de la Comunicación	5123	4.5	755	4.0	4368	4.6	3292	4.0	1076	8.0
Ciencia Política	1414	1.2	155	0.8	1259	1.3	1031	1.3	228	1.7
EFPEM	4030	3.5	1629	8.7	2401	2.5	2340	2.9	61	0.5
Ciencias Lingüísticas	95	0.1	71	0.4	24	0.0	24	0.0	-	--
Centro Universitario de Occidente	9128	8.0	1554	8.3	7574	7.9	6853	8.4	721	5.4
Centro Universitario del Norte	1420	1.2	307	1.6	1113	1.2	852	1.0	261	1.9
Centro Universitario de Oriente	2178	1.9	577	3.1	1601	1.7	1383	1.7	218	1.6
Centro Universitario de Noroccidente	705	0.6	132	0.7	573	0.6	503	0.6	70	0.5
Centro Universitario del Sur	714	0.6	210	1.1	504	0.5	433	0.5	71	0.5
Centro Universitario de Suroccidente	1709	1.5	357	1.9	1352	1.4	1216	1.5	136	1.0
Centro Universitario de Suroccidente	1062	0.9	336	1.8	726	0.8	585	0.7	141	1.1
Centro de Estudios del Mar y Acuicultura	155	0.1	17	0.1	138	0.1	134	0.2	4	0.0
Centro Universitario de San Marcos	2696	2.4	578	3.1	2118	2.2	1947	2.4	171	1.3
Centro Universitario de Petén	1868	1.6	305	1.6	1563	1.6	1331	1.6	232	1.7
Centro Universitario de Izabal	400	0.4	150	0.8	250	0.3	235	0.3	15	0.1
Centro Universitario de Santa Rosa	263	0.2	230	1.2	33	0.0	33	0.0	-	--
Instituto Tecnológico Maya de Estudios Superiores	22	0.0	10	0.1	12	0.0	12	0.0	-	--

P.E.G. : Pendiente de Exámenes Generales.

EFPEM: Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media.

Datos preliminares al 27 de abril de 2007.

ANEXO IV

- **Circular DGF. No. 030-2004**
- **Punto noveno del Acta No. 20-2004 del Consejo Superior Universitario: Aprobación de la propuesta para “Sostenibilidad y desarrollo de los servicios bibliotecarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala”**



CIRCULAR DGF. No. 030-2004

DIRECCION GENERAL

FINANCIERA

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

A: Señores Decanos, Directores de Escuelas no Facultativas, Centro Universitario, Centros Regionales, Directores Generales, Jefes de Dependencias de la Administración Central, Tesoreros, o quien haga sus veces.

DE: Lic. William García
Director General Financiero

ASUNTO: Aprobación de la propuesta para Sostenibilidad y Desarrollo de los Servicios Bibliotecarios

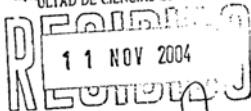
FECHA: 10 de noviembre de 2,004

Por este medio se les informa que según punto NOVENO, del Acta No. 20-2004, de sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el 08 de septiembre de 2004, se aprobó la propuesta para Sostenibilidad y Desarrollo de los Servicios Bibliotecarios de esta Casa de Estudios, a través del cual se unifican las tarifas que cobran las Bibliotecas y Centros de Documentación, fijándolas en Q.1.00 por día de atraso en la entrega de material bibliográfico en concepto de multa y Q.1.00 por solvencia de biblioteca extendida, tanto por Biblioteca Central como por otras Bibliotecas y Centros de Documentación de esta Universidad. Así mismo, se autoriza el cobro anual de una cuota de Q.20.00 la cual se destinará para el equipamiento y fortalecimiento de Bibliotecas y Centros de Documentación, dicha cuota la deberán de hacer efectiva tanto por estudiantes de pregrado y grado, como los de postgrado, al momento de la inscripción en la USAC, o bien en cuotas trimestrales de Q.5.00.

En tal sentido, esta Dirección General Financiera les indica que en virtud del carácter obligatorio de la norma citada anteriormente, las autoridades de cada unidad Académica son responsables de velar por el cumplimiento efectivo del mencionado punto resolutivo del Consejo Superior Universitario.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



Hora: 15:40 Fecha: 11/11/04

Lic. William García
Director General Financiero

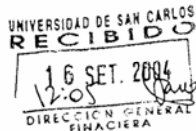




SECRETARIA GENERAL
Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

13 de septiembre de 2004

Señor Director General Financiero
Licenciado William García
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



Señor Director:

Para su conocimiento y efectos transcribo el Punto NOVENO, del Acta No. 20-2004, de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el día 08 de septiembre de 2004, que literalmente dice:

"NOVENO:

Propuesta para Sostenibilidad y Desarrollo de los
Servicios Bibliotecarios de la Universidad de San
Carlos de Guatemala.-

El Consejo Superior Universitario conoce Oficio S.G. OF.256-04 de fecha 05 de julio de 2004, suscrito por el Secretario General de esta Universidad por medio del cual da curso a lo resuelto por la Comisión de Política y Planeamiento del Consejo Superior Universitario, en la ayuda de Memoria C.S.U. 003-2004, numeral 3, en donde se conoció el documento final de la Propuesta para la Sostenibilidad y Desarrollo de los Servicios Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (documento adjunto), y Acordó: Encargar a la Secretaría General, trasladar la propuesta objeto de la presente para consideración y sanción del Consejo Superior Universitario, con el Visto Bueno de la Comisión de Política y Planeamiento en correspondencia con lo requerido por dicho Órgano de Dirección en el Punto TERCERO, Inciso 3.10 del Acta 01-2004. Al respecto el Consejo Superior Universitario al considerar la propuesta de la Comisión de Política y Planeamiento, así como el Dictamen DGF-146-2003 de la Dirección General Financiera en cuanto a que la misma se enmarque entre los proyectos autofinanciables y sobre el procedimiento administrativo financiero de las cuotas que ingresan por ese concepto. ACUERDA: 1) Aprobar la propuesta para "Sostenibilidad y Desarrollo de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala" (documento adjunto); En consecuencia se unifican las tarifas que cobran las Bibliotecas y Centros de Documentación, fijándolas en Q.1.00 por día de atraso en la entrega de material bibliográfico en concepto de multa y Q1.00 por solvencia de biblioteca extendida tanto por la Biblioteca Central, como por las Bibliotecas y Centros de Documentación de esta Universidad. Así mismo, Así mismo, se autoriza el cobro anual de Q.20.00 para el equipamiento y fortalecimiento de Bibliotecas y Centros de Documentación, la cual se hará efectiva por los estudiantes de pregrado, grado y postgrado, al momento de la inscripción en esta Universidad o bien en cuotas trimestrales de Q.5.00; 2) Facultar a la Dirección General



SECRETARÍA GENERAL
Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, Centroamérica

Pto. NOVENO, Acta No. 20-2004 del 08.09.2004
Página No. 2

Financiera y a la Coordinadora General de Planificación para que, con base en la referida propuesta, emitan el Dictamen correspondiente referente a los proyectos autofinanciables que formulen la Biblioteca Central y las Bibliotecas o Centros de Documentación de las Unidades Académicas y Administrativas de esta Universidad. 3) Facultar a la Dirección General Financiera para efectuar las modificaciones presupuestarias correspondientes que deriven del presente Acuerdo".

Aprovecho la oportunidad para suscribir la presente.

ID Y ENSEÑAR A TODOS

Dr. Carlos Enrique Mazurcos Morales
SECRETARIO GENERAL



c.c. Unidades Académicas, Direcciones Generales, Biblioteca Central, Auditoría Interna
/betina

ANEXO V

- **Carta Septiembre 1937, Decano Facultad de Ciencias Económicas, creación de biblioteca especializada.**
- **Dictamen de la Comisión de Planificación. Ref. C. P. No. 217/79, asunto: consideraciones sobre las unidades de información y los servicios bibliotecarios.**
- **Acta del Consejo Superior Universitario No. 43-79, del 30 de noviembre de 1979, consideraciones sobre el establecimiento de bibliotecas especializadas.**

Guatemala, 8 de septiembre de 1937.

Señor Bachiller don
Alejandro A. Coën
Ciudad Trujillo, D.S.D., R.D.

Muy señor mío:

Excelentísimo. Tengo el gusto de dar respuesta a su atenta del 20 del mes en curso.

Tengo a honra dirigirme a Ud. La Facultad de Ciencias Económicas encomendada a mi dirección, acaba de dar comienzo a sus labores inaugurándose las clases correspondientes al año preparatorio que comprende tres materias, a saber: Algebra, Doctrinas Económicas y Geografía Económica. Los demás cursos de la carrera, los verá en la lista adjunta. Los programas de estudio se están elaborando actualmente; y tan pronto como estén impresos me daré el gusto de enviárselos.

La Escuela está formando una biblioteca especializada de asuntos económicos y al efecto se ha dirigido a las librerías Recueil Sirey de Paris, Brentano de Nueva York y King de Londres y ha ordenado varias obras de estudio y de consulta. Para Doctrinas Económicas se sigue de preferencia la conocida obra de Gide y Rist ampliada con estudios especiales sobre economía dirigida, tecnocracia etc; para Geografía Económica, la obra de J. Russell Smith Geografía Industrial, la obra de Whitbeck, Durand, Whitaker "The Working World"; Whitbeck, R.H. and Finch, Economic Geography; la obra de el Profesor Smith, que figura en la Colección Labor; como anuarios estadísticos, el almanaque Gotha, The World Almanac, y los anuarios estadísticos de esta República publicados por los Ministerios de Hacienda y Agricultura; además se utilizan las obras de Geografía General de Vidal y Lablache, Reclus, Bruño, Rivas y los Atlas necesarios; y para Algebra los textos usuales en la Facultad de Ingeniería.

Como Ud. comprenderá tanto el plan de estudios como los programas pueden ser objeto de ulteriores reformas con mira a la conveniencia general y en vista de los resultados que la experiencia aconseje.

Agradeciéndole el interés que se toma por nuestra institución y esperando que los datos anteriores le sean de alguna utilidad, me suscribo de Ud. Atto. y S.S.

.....
Luis Beltranena
DECANO

Ref. C.P. No.217/79

COMISION DE PLANIFICACION DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,
LA, diecinueve de junio de mil novecientos setenta y nueve.-----

ASUNTO: Acuerdo de la Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia,
en relación al traslado de la Biblioteca de esa Facultad a la Ciudad Universitaria.

Pase atentamente el expediente arriba indicado al Señor Secretario General, y al señor Director Financiero con el siguiente dictamen de esta Comisión:

ANTECEDENTES

Durante el tiempo de su existencia, los servicios bibliotecarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, han atravesado por diferentes etapas. En la primera de ellas, las bibliotecas surgen, se enriquecen y se desarrollan al ritmo que les imponían las propias unidades académicas a las que estaban directamente adscritas y de las cuales dependían en sus diferentes aspectos: administrativos, presupuestarios y académicos.

La segunda etapa de corta duración, se caracteriza por la formación de un pequeño núcleo de servicios bibliotecarios que tendía a integrar algunas áreas académicas y, en la cual, se adoptan las disposiciones necesarias para ir centralizando ciertas funciones bibliotecarias, con vistas a la organización de la Biblioteca Central. En ese sentido, cabe recordar lo conocido por el Honorable Consejo Superior Universitario, con fecha 24 de abril de 1965, según el inciso K del Acta No.889 que literalmente dice: "Que se ha iniciado el trabajo relativo a la organización de la Biblioteca del Estudio Básico, como plan piloto para el desarrollo de los trabajos preliminares de la organización de la Biblioteca Central, y que a cargo de dicho trabajo se encuentra el Lic. Gonzalo Dardón Córdova". Más adelante, el 8 de octubre de 1966, según el inciso 4, del Acta No.933, el honorable Consejo Superior Universitario autorizó la creación del Catálogo Unido de Biblioteca, con las consideraciones y acuerdos siguientes: "El Consejo Superior Universitario CONSIDERANDO: que es conveniente registrar progresivamente y en un solo lugar todos los medios de información impresos de que dispone y dispondrá la Universidad de San Carlos de Guatemala, para la docencia y la investigación; CONSIDERANDO: Que deb crearse el instrumento adecuado que facilitará la localización de libros, folletos y publicaciones periódicas que forman los fondos, ahora dispersos en cada una de las bibliotecas universitarias; CONSIDERANDO: Que debe coordinarse en lo posible las inversiones que la Universidad destine para la adquisición de libros y publicaciones periódicas; CONSIDERANDO: Que es urgente ofrecer a catedráticos, estudiantes y cualquier otra persona que lo requiera, información bibliográfica suplementaria. POR TANTO, ACUERDA: 1) Crear el Catálogo Unido de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el cual deberá registrarse en un solo orden de sucesión y en su totalidad o parcialmente los fondos de las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y las de otras instituciones que por su importancia se disponga incorporar; 2) El Catálogo Unido tendrá como fines: a) facilitar la localización de los libros y publicaciones periódicas que existan en las bibliotecas de la Universidad de San Carlos,

b) Proporcionar información bibliográfica; c) coordinar las operaciones de compra; 3) El Catálogo Unido será una dependencia especializada de la Rectoría y, oportunamente, una vez debidamente organizada, podrá ser incorporada con el mismo carácter a la Biblioteca Central de la Universidad. 4) La Rectoría deberá elaborar el reglamento respectivo para el funcionamiento de dicho Catálogo y someterlo a la aprobación de este Consejo.

Finalmente, una tercera etapa, en la cual se procede a la concentración física de la mayoría de las bibliotecas existentes en las diferentes unidades académicas, las cuales se concentraron en el Edificio de Recursos Educativos desde el año de 1974. Con posterioridad, en 1975, se aprobó, de acuerdo con el Acta No. 11-75 del Honorable Consejo Superior Universitario, el Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo dictamen de la Comisión de Docencia sobre el proyecto de Reglamento elaborado por una comisión de profesionales de la Universidad. Sin embargo, de hecho, quedaron sin integrarse a la Biblioteca Central las bibliotecas de las Facultades de Ingeniería, Ciencias Químicas y Farmacia, Medicina Veterinaria y Zootecnia y Agronomía.

No obstante, la Biblioteca Central mantiene, en todos los casos, la centralización de los procesos de adquisición, catalogación y clasificación de obras y otros materiales bibliográficos de las diferentes bibliotecas de las unidades académicas de la Universidad.

El 22 de marzo del año en curso, la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, según Acta No. 11-79 de ese organismo, acordó: 1) no integrar la Biblioteca de esa Facultad a la Biblioteca Central de la Universidad; 2) Solicitar al Departamento Financiero, transferir del presupuesto de la Biblioteca Central la partida correspondiente a las dos plazas de los bibliotecarios de la Facultad, al presupuesto de esa unidad académica, así como la transferencia del presupuesto de la Biblioteca Central de la partida que originalmente estaba asignada a dicha Facultad, para la adquisición de material bibliográfico, al presupuesto de esa unidad académica, y 3) pedir a la Directora de la Biblioteca Central el material bibliográfico adquirido a solicitud de la referida facultad, que se encuentra en dicha biblioteca y que corresponde a disciplinas que se estudian en la Facultad, para que sea transferido a esa unidad académica.

En fecha reciente, la Dirección Financiera cursó el expediente a la Comisión de Planificación para que se sirva emitir opinión sobre el asunto que es objeto del presente dictamen.

CONSIDERACIONES GENERALES

No obstante que la opinión que se solicita se relaciona en forma concreta con el referido acuerdo de la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, el tratamiento del asunto, dadas las características del problema, obliga a hacer consideraciones de carácter general sobre las políticas que en materia de biblioteca viene desarrollando la Universidad.

Una primera serie de consideraciones debe encaminarse a despejar la conveniencia o inconveniencia de la política de centralización absoluta de funciones y de operaciones del sistema bibliotecario de la Universidad, a través de la Biblioteca Central. El reglamento en vigor de dicha biblioteca establece, en su artículo 2o., una serie de funciones que tienden a regular, en forma tácita, de manera uniforme, el conjunto del sistema bibliotecario de la Universidad. El inciso "d" de dicho artículo precisa, de manera expresa, esa regulación global, pues establece como función de la Biblioteca Central: "Administrar, coordinar y evaluar el sistema bibliotecario de la Universidad".

La centralización de ciertas funciones es una necesidad ineludible para garantizar un mejor funcionamiento del sistema bibliotecario de la Universidad; pero no necesariamente de la totalidad de funciones. En ese orden de ideas, es aconsejable que la actual Biblioteca Central cumpla, básicamente, con las siguientes funciones:

1. Realizar los procesos técnicos bibliotecarios de la Universidad, es decir, la adquisición de material bibliográfico (compra, donación y canje), ya sea por iniciativa de dicha Biblioteca o de las otras bibliotecas; así como la catalogación y la clasificación de tales materiales.
- * 2. Capacitar al personal técnico y auxiliar de las bibliotecas en todo lo correspondiente a su materia.
- * 3. Organizar y servir cursos sistemáticos y periódicos sobre técnicas bibliotecarias, destinados al personal de las bibliotecas.
4. Sobre la base de la filosofía del Catálogo Unido, la Biblioteca Central deberá mantener, en forma permanente y actualizada los ficheros conteniendo la información necesaria para la identificación y localización inmediata de todos los libros y textos existentes en las bibliotecas de la Universidad; lo cual estará al servicio de los usuarios.

Otra serie de consideraciones deberá orientarse a examinar la tendencia hacia la concentración absoluta de libros, de publicaciones periódicas y de otros materiales bibliográficos, en la Biblioteca Central.

Dicha tendencia es completamente inconveniente, por las siguientes razones:

- La concentración hace más compleja la función de actualización permanente, en materia bibliográfica, en relación a los avances científicos y tecnológicos en general, y en particular, en relación a las necesidades docentes e investigativas específicas de cada unidad académica.
- En el caso de la mayoría de unidades académicas, principalmente de aquellas que tienen jornada vespertina y/o nocturna, la concentración horaria de sus labores dificulta o imposibilita a los usuarios directos -estudiantes y profesores- la utilización de los servicios bibliotecarios, no solamente por razones de horario sino también de distancia y de comunicación. Podría pensarse que este problema sería factible resolverlo sobre la base de una ampliación o readecuación de horarios de la Biblioteca Central, pero esta situación, además de plantear costos más elevados, no tendería a solucionar el problema en su complejidad.
- La progresiva y acumulativa concentración de libros en una sola unidad, plantea diferentes problemas de macrocefalia e imposibilitan cada vez más el desarrollo de una eficiente administración y de un efectivo servicio.

Por esas circunstancias, es aconsejable desestimular la tendencia hacia la concentración total y, en su lugar, propiciar el establecimiento de bibliotecas especializadas, que cubran las necesidades específicas de las unidades y que funcionen en los propios locales de ellas y bajo la administración de las mismas; evitando, en cualquier caso, la burocratización. Esto sin perjuicio de que continúe funcionando, con una nueva organización, la Biblioteca Central, la cual además de las funciones señaladas en párrafos anteriores, contaría con diversas existencias bibliográficas de utilidad multidisciplinaria y de interés, inclusive, para usuarios no universitarios.

La desconcentración y el consecuente establecimiento de bibliotecas especializadas, quedaría librado al criterio de las unidades académicas, las cuales, en caso de adoptar la idea, tendrían que prever, dentro de las circunstancias actuales y futuras, el espacio físico adecuado para su instalación y trasladar, por su cuenta y riesgo, los materiales y enseres correspondientes. Todo lo cual tendría que enmarcarse dentro de una programación global para evitar el desorden y la anarquía dentro del proceso de desconcentración.

El personal necesario para atender las bibliotecas específicas, se tomaría del que actualmente labora en la Biblioteca Central y, en caso necesario, se complementaría, mediante concurso de oposición, con personal especializado adicional, evitando en todos los casos la burocratización. Se velaría, desde luego porque la Biblioteca Central, para su óptimo funcionamiento tuviera el personal adecuado.

OPINION

Con base en las consideraciones que preceden y, además, con fundamento en las razones expuestas por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, esta Comisión de Planificación opina favorablemente:

- a) Respecto de la no integración de la Biblioteca específica de la mencionada facultad a la Biblioteca Central de la Universidad; y
- b) Para que se realicen las transferencias presupuestales y las de material bibliográfico y documental solicitadas. En este último caso, el traslado de dichos documentos correrá por cuenta y riesgo de la referida Facultad.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

(f) Dr. José Antonio Erazo F.
COORDINADOR

11/9/79
Reprod. 50 ejempls.
Consejo Sup. Univ.
srt.

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

Guatemala
15 de enero de 1980

Señora Directora de la
Biblioteca de la Universidad de San Carlos
Lic. María Luisa Mulet
Guatemala, Guatemala

Señora Directora,

para su conocimiento y efectos, le transcribo el Punto NOVENO del Acta No. 43-79, de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, el 30 de noviembre de 1979, que literalmente dice:

NOVENO: Dictámenes en relación a la Biblioteca Central. Vista que fuera la resolución de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, en el sentido de que la Biblioteca de dicha Facultad no se integrará a la Biblioteca Central y el dictamen de la Comisión de Planificación, que contempla el asunto en forma general, sugiriendo medidas técnicas que tiendan a la revisión del criterio de centralización y concentración total de las bibliotecas, el Consejo Superior Universitario, Considerando: Que es aconsejable desestimar la tendencia hacia la concentración total de la Biblioteca y, en su lugar, propiciar el establecimiento de bibliotecas especializadas, que cubran las necesidades específicas de las unidades y que funcionen en los propios locales de ellas y bajo la administración de las mismas; evitando en cualquier caso la burocratización; Considerando: Que la Biblioteca de la Universidad puede seguir funcionando con una nueva organización y con las atribuciones que el dictamen de la Comisión de Planificación aconseja, para lo que debe contar con diversas existencias bibliográficas de utilidad multidisciplinaria y de interés, inclusive, para usuarios no universitarios, acuerda: Que a partir de 1980 no haya concentración bibliotecaria, por lo que debe establecerse el sistema de bibliotecas especializadas para las unidades que así lo deseen, en cuyo caso, tendrán que proveer, dentro de las circunstancias actuales y futuras, el espacio físico adecuado para su instalación y traslado, por su cuenta y riesgo, de los materiales y enseres correspondientes. El personal necesario para atender las bibliotecas específicas, debe tomarse del que actualmente labora en la Biblioteca Central y, de ser necesario incrementarlo, se complementará mediante concursos de oposición. La Biblioteca Central, para su óptimo funcionamiento, debe contar con personal adecuado, dentro del que ya tiene relación laboral con la Universidad. Administrativamente, deben hacerse las transferencias presupuestales. Sobre otros aspectos de carácter técnico y financiero, podrá consultarse el dictamen de la Comisión de Planificación, que este Consejo aprueba.

Me suscribo de usted, como su atento servidor,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Wifredo Valenzuela O.
Secretario General



cc. Decanos de las Facultades, Directores de Escuelas
Oficina de Personal, Mantenimiento, Servicios
Sindicato de Trabajadores de USAC
Trabajadores de la Biblioteca
Financiero, Auditoría, Caja, Contabilidad, Presupuesto