

**Celeste Araceli Barrios Andrade**

**EL APOORTE SOCIAL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA  
A LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN GUATEMALA**

**Asesor: Doctor Julio César Díaz Argueta**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE POSTGRADO  
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

**Guatemala, octubre de 2014**

Este estudio fue presentado por la autora como trabajo de tesis, requisito previo a su graduación de Doctora en el programa de Doctorado en Educación

# ÍNDICE GENERAL

	Págs.
Índice general.....	ii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
Abreviaturas.....	xiv

## PARTE I. INTRODUCCIÓN

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>2</b>
Introducción al capítulo. ....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Justificación.....	16
1.3 Delimitación.....	19
1.3.1 Delimitación teórica .....	19
1.3.2 Delimitación geográfica .....	20
1.3.3 Delimitación institucional.....	20
1.3.4 Delimitación poblacional.....	20
1.3.5 Delimitación temporal.....	21
1.4 Incidencia de la investigación.....	21
1.5 Viabilidad de la investigación.....	23
1.6 Objetivos.....	24
1.6.1 Objetivo general.....	24
1.6.2 Objetivos específicos.....	25
1.7 Preguntas de investigación.....	26
1.8 Reflexiones finales.....	27

## PARTE II. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

### CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN

	Págs.
Introducción al capítulo.....	30
2.1 Surgimiento del problema y su evolución.....	31
2.2 Estado del arte.....	36
2.2.1 Metodología.....	37
2.2.2 Resultados del estado del arte.....	45
2.3 Contexto de la educación superior en Guatemala.....	51
2.3.1 Universidad de San Carlos de Guatemala.....	52
2.3.2 Universidad Rafael Landívar.....	54
2.3.3 Universidad Mariano Gálvez.....	55
2.3.4 Universidad Francisco Marroquín.....	55
2.3.5 Universidad del Istmo.....	56
2.3.6 Universidad del Valle de Guatemala.....	57
2.3.7 Universidad Panamericana.....	57
2.3.8 Universidad Mesoamericana.....	58
2.3.9 Universidad Galileo.....	59
2.3.10 Universidad Rural.....	60
2.3.11 Universidad San Pablo de Guatemala.....	60
2.3.12 Universidad Internaciones.....	61
2.3.13 Universidad de Occidente.....	62
2.3.14 Universidad Da Vinci de Guatemala.....	62
2.4 La investigación como método en el proceso enseñanza aprendizaje.....	65
2.5 Convenios internacionales para la educación superior y la investigación científica.....	71
2.6 Política educativa en Guatemala.....	78
2.7 REFLEXIONES FINALES .....	81

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y FUENTES

Introducción del capítulo.....	85
3.1 Aspectos metodológicos.....	85
3.1.1 Tipo de investigación.....	88
3.2 Caracterización del proceso de investigación.....	91
3.3 Alcances y límites de la investigación.....	94
3.3.1 Alcances.....	95
3.3.2 Límites.....	97
3.4 Estrategias de investigación seguidas según el tipo y paradigma investigativo.....	98
3.4.1 Estrategias.....	99
3.4.2 Paradigma de la investigación.....	100
3.5 Métodos empleados.....	103
3.5.1 Teoría fundamentada	106
3.6 Pasos que siguió la investigación.....	110
3.6.1 Planteamiento del problema.....	111
3.6.2 Elaboración del estado del arte.....	114
3.6.3 Elaboración del marco teórico.....	115
3.6.4 Elaboración y validación de instrumentos.....	116
3.6.5 Recolección de la información.....	118
3.6.6 Análisis de datos.....	119
3.6.7 Selección de la muestra.....	119
3.6.8 Revisión de los capítulos.....	120
3.6.9 Informe final.....	121
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	121
3.7.1 Técnica de observación.....	123
3.7.2 Técnica de la encuesta.....	126

	Págs.
3.7.2.1 Utilización de la técnica de la encuesta en la investigación de tipo cualitativo.....	129
3.8 Descriptores, categorías y conceptos.....	130
3.9 El análisis cualitativo.....	132
3.9.1 Triangulación de datos.....	135
3.10 Caracterización de las unidades de análisis.....	337
3.11 Los sujetos de la investigación.....	139
3.12 Las fuentes de información.....	139
3.12.1 Fuentes primarias.....	140
3.12.2 Fuentes secundarias.....	141
3.13 REFLEXIONES FINALES.....	144

## **PARTE III: MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO 4: Teorías que explican el estudio**

Introducción al capítulo.....	149
4.1 Filosofía de la información.....	150
4.1.1 Cognición.....	152
4.1.2 Teoría del conocimiento.....	155
4.1.3 Cognición a través de la información.....	157
4.1.4 Corrientes ideológicas.....	158
4.2 La biblioteca universitaria y su aporte a la sociedad de la Información.....	164
4.2.1 Biblioteca universitaria en función y apoyo a la investigación....	170
4.2.2 Aporte de la biblioteca universitaria al desarrollo social.....	174
4.2.3 Participación en el acceso a la información.....	177
4.2.3.1 Elementos que conforman el acceso a la información.....	179
4.2.3.2 Colección bibliográfica.....	183

	Págs
4.3	Servicios de biblioteca..... 190
4.3.1	Servicios básicos de biblioteca..... 192
4.3.1.1	Préstamo en sala de lectura..... 193
4.3.1.2	Préstamo domiciliario..... 195
4.3.1.3	Préstamo inter bibliotecario ..... 196
4.3.1.4	Servicios de referencia..... 197
4.3.1.5	Servicios complementarios..... 197
4.3.1.6	Calidad del servicio de información..... 198
4.3.1.7	Servicios de información a la comunidad universitaria..... 199
4.4	Cooperación entre Bibliotecas Universitarias..... 201
4.4.1	Formación de usuarios para el acceso a la información..... 207
4.5	Recursos informativos, humanos, materiales y tecnológicos..... 209
4.5.1	Recursos de información..... 209
4.5.2	Recurso humano..... 211
4.5.3	Recursos materiales o de infraestructura..... 212
4.5.4	Recursos tecnológicos..... 214
4.5.5	Evaluación en relación al recurso de información..... 215
4.6	REFLEXIONES FINALES..... 216

## **PARTE IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **CAPÍTULO 5: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

	Introducción al capítulo..... 220
5.1	Descripción del contexto..... 220
5.2	Resultados obtenidos en relación al método cualitativo..... 223

	Págs.	
5.2.1	Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC.....	224
5.2.2	Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, UMG.....	232
5.2.3	Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar, URL.....	236
5.2.4	Biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala, UVG.....	242
5.2.5	Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín, UFM.....	244
5.2.6	Biblioteca de la Universidad Panamericana, UPANA.....	247
5.2.7	Biblioteca de la Universidad del Istmo, UNIS.....	251
5.2.8	Biblioteca de la Universidad Mesoamericana, UMES.....	254
5.3	Perfil de usuarios.....	259
5.3.1	Población que frecuenta la biblioteca universitaria con mayor reiteración.....	260
5.3.2	Edad del usuario.....	261
5.3.3	Usuario que asiste a la biblioteca.....	262
5.3.4	Nacionalidad del usuario.....	265
5.3.5	Idioma.....	266
5.3.6	Áreas académicas.....	267
5.3.7	Horarios de mayor afluencia.....	269
5.4	Servicios de información.....	271
5.4.1	Horarios de atención al usuario.....	272
5.4.2	Visitas de usuarios a la biblioteca.....	273
5.4.3	Visitas guiadas.....	274
5.4.4	Formación de usuarios.....	275
5.4.5	Reproducción de documentos.....	277
5.4.6	Préstamos de documentos.....	280
5.4.7	Consulta de información.....	283
5.4.8	Personal al servicio del público usuario.....	286
5.4.9	Actitud del personal de biblioteca.....	288
5.4.10	Características del personal de biblioteca al servicio del usuarios.....	289

	Págs.
5.4.11 Instrumentos disponibles para la búsqueda de información...	291
5.4.12 Información de libre acceso.....	291
5.4.13 Información solicitada al personal de biblioteca.....	294
5.4.14 Tiempo de entrega del material documental solicitado.....	296
5.4.15 Infraestructura del edificio de biblioteca universitaria.....	297
5.4.16 Recursos al servicio del usuario.....	305
5.4.16.1 Recursos humanos.....	306
5.4.16.2 Recursos materiales.....	307
5.4.16.3 Recursos tecnológicos.....	308
5.4.16.4 Recursos naturales.....	312
5.5 Opinión del usuario.....	313
5.6 Análisis e interpretación de resultados.....	315
5.6.1 Participación de la biblioteca en la educación superior.....	315
5.6.2 Servicios de información.....	318
5.6.3 Factores que determinan el servicio de información.....	321
5.6.4 Infraestructura del edificio de biblioteca.....	324
5.6.5 Iluminación de edificios de biblioteca.....	324
5.6.6 Salas virtuales.....	326
5.6.7 Instalaciones de biblioteca para personas con capacidades diferentes.....	327
5.6.8 Precauciones por imprevistos.....	330
5.6.9 Personal de biblioteca.....	332
5.6.10 Información de libre acceso.....	335
5.6.11 Aplicación de la tecnología para la recuperación de la información y comunicación.....	337
5.6.12 Instrumentos disponibles para la búsqueda de la información.....	339
5.7 REFLEXIONES FINALES.....	342

## **CAPÍTULO 6: PROPUESTA**

### **La biblioteca universitaria en el proceso de enseñanza aprendizaje, como aporte a la educación superior**

	Págs.
Introducción.....	348
6.1 Descripción de la propuesta.....	348
6.2 Objetivo.....	350
6.3 Estrategia general.....	351
6.4 Ejes de desarrollo.....	352
6.4.1 En el uso de la biblioteca universitaria.....	352
6.4.2 En apoyo a la docencia y aprendizaje.....	343
6.5 Estructura de los entes participantes.....	356
6.6 Funciones de los centros de aprendizaje e investigación.....	358
6.7 Área de cobertura.....	360
6.8 Logros esperados del proyecto.....	361
6.9 Actividades a realizar.....	362
6.10 REFLEXIONES FINALES.....	362
<b>CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES.....</b>	<b>365</b>

## **PARTE V. REFERENCIAS Y ANEXOS**

<b>REFERENCIAS</b>	368
<b>ANEXOS</b>	396
ANEXO No. 1 Instrumento No. 1 Encuesta.....	397
ANEXO No. 2 Instrumento No. 2 Ficha de observación.....	400

## INDICE DE TABLAS

No. de Tabla	Tema	Págs.
Tabla 1	Matriz de los documentos priorizados para el estudio.....	38
Tabla 2	Operacionalización de los códigos, categorías y conceptos.....	131
Tabla 3	Asignación del fondo bibliográfico por tipo de usuario.....	189
Tabla 4	Usuarios encuestados.....	258
Tabla 5	Usuario que asiste a la biblioteca año 2,009.....	263
Tabla 6	Usuario que asiste a la biblioteca año 2,010.....	263
Tabla 7	Horarios de apertura al público.....	272
Tabla 8	Formación de usuarios.....	277
Tabla 9	Reproducción de material informacional.....	278
Tabla 10	Títulos dados en préstamo.....	281
Tabla 11	Servicios disponibles.....	285
Tabla 12	Personal al servicio del público.....	287
Tabla 13	Acceso a la información.....	293
Tabla 14	Infraestructura del edificio de biblioteca.....	297
Tabla 15	Resumen de la infraestructura del edificio de biblioteca.....	304
Tabla 16	Salas virtuales.....	310
Tabla 17	Recurso disponible, mobiliario, equipo e internet.....	311
Tabla 18	Recursos y servicios informáticos.....	359

## ÍNDICE DE FIGURAS

No. de figura	Tema	Págs.
Figura 1	Planteamiento del problema.....	10
Figura 2	Antecedentes relacionados con la investigación.....	29
Figura 3	Metodología y fuentes.....	84
Figura 4	Marco Teórico.....	148
Figura 5	Fuentes de información.....	185
Figura 6	Presentación y análisis de resultados.....	219
Figura 7	Edificio Biblioteca Central Universidad de San Carlos de Guatemala.....	226
Figura 8	Lobby de la Biblioteca Central.....	226
Figura 9	Estructura organizacional de la Biblioteca Central, Universidad de San Carlos de Guatemala.....	227
Figura 10	Laboratorio de computación.....	228
Figura 11	Sala de lectura de la Biblioteca Central USAC.....	229
Figura 12	Modulares, departamento de circulación y préstamo....	230
Figura 13	Depósito de la colección bibliográfica, USAC.....	231
Figura 14	Fachada de la Biblioteca Central de la Universidad Mariano Gálvez .....	234
Figura 15	Sala de lectura, Biblioteca Central MG.....	236
Figura 16	Biblioteca Landivariana Dr. Isidro Iriarte S.J.de la Universidad Rafael Landívar.....	238
Figura 17	Estructura organizacional, Biblioteca Landivariana Dr. Isidro Iriarte S.J.....	240
Figura 18	Sala privada para estudios URL.....	241

<b>No. de figura</b>	<b>Tema</b>	<b>Págs.</b>
Figura 19	Orientación a usuarios URL.....	241
Figura 20	Depósito de libros URL.....	241
Figura 21	Sala para el uso de usuarios con capacidades diferentes.....	242
Figura 22	Biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala....	243
Figura 23	Depósito de libros colección general..... Biblioteca Universidad del Valle Guatemala.....	243
Figura 24	Sala de lectura Biblioteca Universidad del Valle.....	244
Figura 25	Biblioteca Universidad Francisco Marroquín Ludwig Von Mises.....	245
Figura 26	Depósito de la colección bibliográfica UFM.....	246
Figura 27	Sala de lectura Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín Ludwig von Mises.....	246
Figura 28	Biblioteca de la Universidad Panamericana.....	248
Figura 29	Depósito de libros Biblioteca de la UPANA.....	249
Figura 30	Catalogo manual Biblioteca UPANA.....	250
Figura 31	Sala de lectura de la Biblioteca UPANA .....	250
Figura 32	Biblioteca de la Universidad del Istmo Dr. Ernesto Cofiño Ubico.....	252
Figura 33	Sala de lectura.....	254
Figura 34	Biblioteca de la Universidad Mesoamericana.....	255
Figura 35	Sala de lectura Biblioteca Universidad Mesoamericana.....	256
Figura 36	Población que frecuenta la biblioteca universitaria.....	260
Figura 37	Edad del usuario.....	261
Figura 38	Usuario que asiste a la biblioteca.....	262
Figura 39	Nacionalidad de usuarios.....	265

<b>No. de Figura</b>	<b>Tema</b>	<b>Págs.</b>
Figura 40	Idioma.....	266
Figura 41	Áreas académicas.....	268
Figura 42	Horarios de mayor afluencia.....	269
Figura 43	Frecuencia de visitas a la biblioteca.....	273
Figura 44	Visitas guiadas.....	275
Figura 45	Formación de usuarios.....	276
Figura 46	Reproducción de material informacional.....	279
Figura 47	Préstamo de documentos.....	280
Figura 48	Consulta de información.....	284
Figura 49	Actitud del bibliotecario.....	288
Figura 50	Tolerancia que refleja el personal de biblioteca	289
Figura 51	Atención al usuario.....	290
Figura 52	Instrumentos de búsqueda.....	291
Figura 53	Información de libre acceso.....	292
Figura 54	Información solicitada al personal de biblioteca.....	295
Figura 55	Tiempo de entrega del material documental.....	296
Figura 56	Recursos humanos en atención al usuario.....	306
Figura 57	Recursos materiales.....	308
Figura 58	Recursos tecnológicos.....	309
Figura 59	Recursos naturales.....	312
Figura 60	La biblioteca universitaria en el proceso de enseñanza aprendizaje como aporte a la educación superior.....	347

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

<b>Abreviatura</b>	<b>Significado</b>
ALA	American Library Association
BU	Biblioteca Universitaria
CCBU	Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias
CEPS	Consejo de Enseñanza Privada Superior
CRAI	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
CRUE	Conferencia de Rectores de las universidades españolas
IFLA	Federation of Library Associations and Institutions Federación de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
LOGICAT	Sistemas Lógicos de México
MARC	Machine Readable Cataloging (Máquina Catalogación Legible)
OPACS	Catálogos Públicos de Acceso en Línea
RAE	Real Academia Española
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias
RETILAP	Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público
RI	Recursos Informáticos
SIABUC	Sistema Integrado Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
SRD	Servicio de Referencia Digital
SRE	Servicio de Referencia Electrónico
UCEVISTAS	Usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación
UFM	Universidad Francisco Marroquín
UNIS	Universidad del Istmo

<b>Abreviatura</b>	<b>Significado</b>
UMG	Universidad Mariano Gálvez
UMES	Universidad Mesoamericana
UPANA	Universidad Panamericana
URL	Universidad Rafael Landívar
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
UVG	Universidad del Valle de Guatemala

# **PARTE I INTRODUCCIÓN**

---

- **INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN**
- **METODOLOGÍA Y FUENTES**

# **CAPÍTULO 1**

## **INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN**

El problema de investigación, surge de la necesidad que presenta el usuario al requerir información que la biblioteca universitaria colecciona, organiza, recupera y difunde al solicitante. Nace entonces por parte del personal de biblioteca la iniciativa de implementar nuevos sistemas de información, que permitan maximizar los servicios que cubran las demandas de los usuarios de la educación superior, no solo, a través de documentos resguardados en sistemas manuales, sino, en medios electrónicos.

Como una de las causas al problema en estudio, se identificó la carencia de una política institucional encaminada a brindar atención al usuario interno y externo de la biblioteca. Esa carencia también ha ocasionado debilidades en el desempeño de las actividades de los empleados y administradores de la información. Otro elemento importante dentro de la problemática analizada consistió, en el sesgo que existe en los sistemas de información, los que se limitan a apoyar las tareas propias de la biblioteca universitaria, sin entender las que se relacionan con el servicio que se ofrece a la población universitaria.

También formó parte del problema, la búsqueda de instrumentos para el levantamiento de información y análisis de resultados, adecuados a la tarea propuesta, en consecuencia, la problemática a investigar se circunscribió a determinar las causas de la disposición de atención proporcionada al usuario por parte de la biblioteca universitaria.

Por esa razón, se hace necesario identificar el origen, prever conflictos y hacer evidentes las necesidades del usuario, para coadyuvar a la formación técnica y

científica del estudiante, profesor e investigador como el beneficiario de la información.

Para indagar las posibles causas que dieron origen al problema, se plantearon cuatro objetivos, uno general y tres objetivos específicos, los que están en relación a determinar el aporte social que ofrece la biblioteca universitaria, situar los factores que comprueban el servicio, describir los recursos tecnológicos, materiales y humanos y determinar el acceso a la información manual y electrónica que ofrecen las unidades de información al usuario.

Por lo expuesto, con anterioridad el problema de investigación está encaminado a establecer, cuál es el servicio informacional que entrega la biblioteca a la comunidad universitaria y buscar las causas que dieron origen al problema en estudio.

Los antecedentes del problema hacen énfasis en la necesidad que manifiestan los usuarios de ser informados y la administración de la biblioteca por informar, en ambos momentos, surgen los sistemas de información documental, donde la información suministrada por la biblioteca cumple el papel de mediador entre usuario y medios informacionales.

Por esa razón, la presente investigación se sustenta de la investigación, no solo de campo, sino también de información localizada en fuentes bibliográficas, estas últimas ubicadas en bibliotecas físicas y electrónicas, esto con el fin de formar conocimiento en relación al área de estudio.

Aunado al planteamiento del problema se hizo necesario conocer la evolución y apareamiento de las bibliotecas universitarias, también llamadas bibliotecas especializadas, estas surgen al momento que son fundadas las universidades, excepto la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala cuya

fundación fue en la década de los 60 y la universidad hace más de trescientos años.

Cada una de las bibliotecas en estudio trabajan en función de una misión, la que se sintetiza en tres funciones docencia, proyección social e investigación, de esa cuenta, en su totalidad instituyen su propia unidad de información, como soporte a la docencia e investigación documental, para responder a las necesidades informacionales de la población universitaria.

La segunda función en mención es dada en el área social a través del servicio informacional, suministrada a usuarios internos y externos, dentro de ellos estudiantes, docentes e investigadores. El compromiso social que las bibliotecas presentan es la tendencia novedosa y elemental, ligada a la educación superior contribuyendo a la docencia universitaria e investigación, en conjunto, la función de toda biblioteca universitaria se constituye en todo el proceso de comunicación académica.

Para cumplir con estas tres funciones, las bibliotecas en estudio han tenido que unir esfuerzos, fijar objetivos y superar algunos obstáculos que genera gestionar la información en las universidades del país, los últimos en mención están en relación al presupuesto asignado a cada unidad de información, falta de personal al servicio del usuario, espacios físicos y adquisición de material bibliográfico y electrónico o bien apoyarse de la web en beneficio del usuario.

Aunado a este esfuerzo, la Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, insta a promover la educación, a través de las bibliotecas universitarias para que cumplan con su función de ser generadoras del desarrollo sostenible de la sociedad como promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación en los ámbitos de la ciencia, el arte y las humanidades.

En suma, la función de la biblioteca universitaria pública o privada se fundamenta en la Constitución Política de la República de Guatemala, (1985), para la única universidad estatal la Ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala y sus reglamentos y estatutos, mientras que para las universidades privadas también se fundamenta en el Decreto 82-87 y reglamentos internos de cada una de las universidades en particular.

La base legal en mención se desarrolla en principios de apoyo a la investigación científica, dando que la docencia también se sustenta por la indagación a principios y teorías, para complementar contenidos y prácticas a los pensa de estudios de las universidades. A través de este mandato las universidades contribuyen a la formación profesional, investigación científica, difusión de la cultura y al estudio de la solución de problemas, razón que hace crear sus propias unidades de información.

En relación a este principio, las bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad de Guatemala se vieron en la necesidad de unir esfuerzos para trabajar en red, este proyecto las ha llevado a solventar parte de la problemática experimentada por cada biblioteca en estudio, entre ellos, se halla compartir e intercambiar recursos de información, esto con el propósito de minimizar gastos, poner en común problemas que aquejan a cada biblioteca y buscar soluciones, así mismo, elaborar proyectos en relación a la problemática existente, participación en congresos, seminarios y foros en relación a ciencias de la información, a nivel nacional e internacional, no solo en beneficio del recurso humano que labora para estas unidades de información, sino para el usuario que es el beneficiado.

También formó parte del estudio la utilización del método, técnicas e instrumentos a utilizar, pero al ser ubicado en el área social, se optó por el método cualitativo, siendo este "... abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio," (Hernández, Fernández y Baptista, 2006:13), facilitó el la recolección y análisis de datos.

Desde esa perspectiva el estudio fue dado en relación a una muestra, recolección y análisis de datos, toda vez, la investigación cualitativa “no se fundamenta en estudios anteriores, sino que se genera o construye a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006:10). Por su naturaleza se apoyó de la investigación explorativa y descriptiva.

Para valerse de la metodología cualitativa, fue necesario apoyarse de la investigación documental y de campo, en esta última, “...desde el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado,” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006:384), o bien, en el área de atención al usuario o circulación y préstamo en el contexto interno de la biblioteca.

La investigación de campo fue dada a través de la técnica de la encuesta y observación con los instrumentos del cuestionario y el cuaderno de notas, ambos instrumentos permitieron enriquecer y confirmar datos recuperados en uno y otro instrumento. También se adquirió información, de los registros de control interno que reúne el Instituto Nacional de Estadística, INE y guardan las bibliotecas universitarias en estudio, en razón al tipo de usuario que las frecuenta, género, consulta bibliográfica, préstamos internos y externos y uso de los medios electrónicos.

De igual forma, el proceso de la investigación permitió la consulta documental para construir la teoría sobre la biblioteca universitaria y el aporte social que a través de los servicios ofrece a los usuarios de la educación superior, de igual forma, verificar si la información localizada era coherente, pertinente y suficiente al tema. Para ello, se revisaron documentos en diferentes soportes manuales y electrónicos, sin la consulta a estas fuentes hubiera sido imposible construir la teoría buscada en relación al tema investigado.

Como resultado de la recopilación, lectura y comparación de esta literatura, surgió la estrategia que permitió realizar la reflexión sistemática sobre la fundamentación teórica.

En suma la parte metodológica de la presente investigación se elaboró en relación al método cualitativo en busca de una explicación a la problemática observada y planteada por los encuestados, además de ser un tema poco estudiado en el ámbito guatemalteco.

El marco teórico contempla "... la información es, de hecho, una verdadera base y en ocasiones, una condición de toda actividad investigadora," (Izurquiza, 1994: 19), que a través de un proceso de investigación crea conocimiento y permite una dinámica acción humana con ciertos objetivos a partir de un orden o un mandato central, en coordinación con todo un sistema operativo, en este caso, la biblioteca como sistema administra la información para crear conocimiento.

El conocimiento "...consiste en averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relación de las cosas." (Diccionario de filosofía contemporánea, 1976:97). O bien, es una de las partes más importantes de la filosofía, para precisar cuál es su objeto y cuáles son sus resultados a los que se ha llegado en relación al conocimiento que propicia la biblioteca a través de la información que resguarda en su colección.

La información recuperada permitió conocer los servicios básicos y servicios complementarios que promueve la biblioteca universitaria. Entendiendo a los primeros como préstamo en sala de lectura, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios y servicios de referencia. Mientras los servicios complementarios se refieren al uso de la biblioteca, visitas guiadas, cumplimiento a la Ley de derechos de autor, reproducción, préstamo de casilleros, cafetería y librerías. Cada uno de estos servicios corresponde a la disponibilidad administrativa de las bibliotecas en estudio.

En síntesis, la biblioteca es el ente que conserva información, para difundirla a través de distintos soportes, para crear conocimiento en los usuarios que así lo prefieran por medio de la investigación documental.

Previo a presentar la propuesta del estudio, se trabajó el quinto capítulo, donde se analizan los resultados descubiertos y alcanzados por el método, técnicas e instrumentos utilizados, sin antes describir el contexto del trabajo, caracterización del proceso de investigación, alcances, límites y estrategias de investigación según el paradigma de tipo cualitativo, así mismo, figuran las unidades de análisis, presentación de resultados obtenidos de la investigación documental y de campo, operacionalizados en códigos, categorías y conceptos.

De la investigación documental y del análisis e interpretación de resultados recuperado por las técnicas e instrumentos que facilitó el estudio, se presenta una propuesta para las bibliotecas universitarias, ubicadas en cada casa de estudios de nivel superior en la ciudad de Guatemala, ésta, queda orientada al funcionamiento, estructura y servicios, proporcionado en el departamento de circulación y préstamo o servicios al usuario.

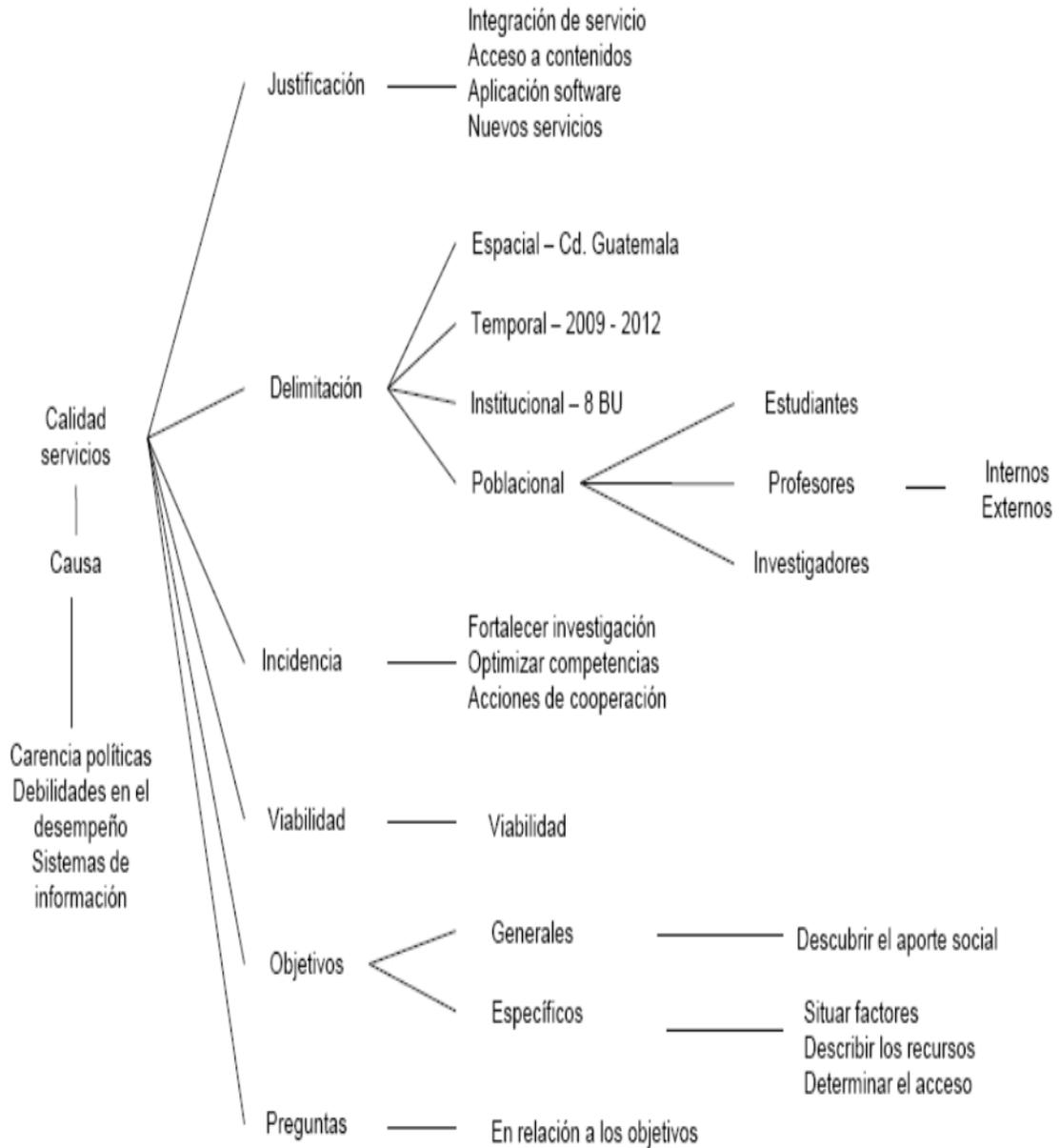
Una vez localizadas estas insuficiencias, se presenta la invitación, para que cada una de las bibliotecas universitarias integradas o no integradas al Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, como unidad de estudio ofrezca servicios que satisfagan las necesidades derivadas del nuevo modelo de enseñanza, aprendizaje e investigación que tienen las bibliotecas como misión conjuntamente con sus universidades, para ello, se toma como referencia los nuevos retos que ofrece la tecnología en beneficio del usuario de la información.

La propuesta es incluyente porque pretende integrar a otras bibliotecas universitarias que a la fecha carecen de una estructura organizacional en relación a las demandas de la población universitaria. Cada unidad de información deberá estar a nivel de una infraestructura que cubra las necesidades internas y externas

del usuario, las competencias tecnológicas en recurso humano, para una mejor productividad que logren la eficiencia con calidad y competitividad desde el principio de mejorar continuamente, ambos en relación del usuario de la comunidad universitaria.

Antes de concluir se hace mención a las fuentes de referencia y citas bibliográficas, estas se elaboraron de acuerdo con el sistema de la *American Psychological Association, APA*, la normativa permitió mantener uniformidad en la presentación de las llamadas y referencias bibliográficas en la conformación del cuerpo de la investigación.

**Figura 1 Planteamiento del problema**



Fuente: Elaboración propia, 2013. La figura 1 muestra el proceso que llevó el planteamiento del problema.

## **Introducción al capítulo**

El primer capítulo del presente estudio describe el problema sujeto a investigar, en él aparecen los objetivos a alcanzar y las preguntas previo a ser resueltas.

Los objetivos planteados fueron cuatro, un objetivo general y tres objetivos específicos, ambos de gran importancia, porque marcaron las limitantes para guiar la investigación.

De igual forma se plantearon distintas preguntas de investigación, las que surgieron en relación al problema de investigación y objetivos, resueltas a medida que avanzaba el estudio.

Así mismo, el capítulo uno presenta la justificación, alcances y limitantes que se pudieron localizar a medida que se avanzaba con el estudio, especialmente en la parte metodológica. En la viabilidad se enunció la factibilidad para la ejecución de la investigación, ambas en proporción a los recursos, no solo materiales, si no, tecnológicos, financieros, económicos y humanos.

Cada uno de estos elementos antes enunciados apoyó al problema en estudio.

### **1.1 Planteamiento del problema**

El ser humano por naturaleza es susceptible a estar informado, ya sea por educación, cultura o toma de decisiones, además de ser su derecho, se convierte en necesidad. Por esas razones, la sociedad se ha visto obligada a propiciar la creación de organismos que coleccionen, organicen, recuperen y difundan la información. Es así, como las unidades de información empiezan a desplegarse y maximizarse en el rol de la información, apoyarse en medios electrónicos con el fin de maximizar la calidad de servicios haciéndolos prestos y oportunos.

Transcurrida una década del nuevo siglo se consolida una nueva sociedad, que permite disponer de información diversa que contribuye a fortalecer nuevos pensamientos e ideas. Para la educación, en especial para la educación superior se plantean distintas exigencias, una de ellas es la esperanza y anhelo del desarrollo personal y colectivo de la población universitaria en beneficio de la sociedad guatemalteca.

Por parte de las bibliotecas universitarias está coadyuvar a la formación académica de la persona, al asegurar y garantizar la búsqueda y acceso a la información, valiéndose de medios que brinda la nueva era del conocimiento y que se produce constantemente en medios manuales y electrónicos. Por el otro lado, que sean los interesados quienes puedan disponer de la información, en beneficio personal y social en el ámbito teórico y práctico.

En el contexto del servicio de información que prestan las bibliotecas a la comunidad universitaria, los profesionales de la información se han planteado varios retos, entre ellos los que más destacan corresponden a:

- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad del servicio de información que reciben
- Analizar la importancia que genera la información que otorgan
- Identificar cuál es el conocimiento y utilización que hacen los usuarios para recuperar la información a través los medios manuales y electrónicos

Ninguno de estos retos podría ser posible si las bibliotecas carecen de los servicios de referencia virtual, o bien ayuda en línea, recursos temáticos, tutoriales, acceso a bases de datos; enlaces a bibliotecas virtuales y poner a disposición las últimas adquisiciones.

Cada uno de estos referentes corresponde a la gestión de las unidades de información, si estos faltaran, los servicios virtuales podrían quedar en un sistema poco o nada accesible a la demanda de información.

Conforme a los servicios virtuales la biblioteca enfrenta nuevos desafíos que se convierten en cambios de sus propias estructuras organizacionales y en las funciones de su recurso humano.

Por otra parte, la biblioteca universitaria siendo el corazón intelectual de la universidad, apoya los programas de estudio, proyectos de investigación y docencia. Además, trata de aprovechar la oportunidad de nuevas tecnologías para renovar sus métodos de gestión en sus distintos servicios y optimizar sus recursos para promover nuevas asistencias informacionales.

En la ampliación y renovación de servicios y aprovechamiento de recursos las bibliotecas universitarias visualizan la tecnología como medio para lograr mayor éxito en la recuperación y consulta de la información.

El beneficio de los servicios de información y la orientación al usuario, forman parte de la administración:

- Combinar y coordinar servicios que implican el uso mixto de recursos (manuales y electrónicos)
- Adaptación del espacio electrónico que permita de forma integrada los servicios, procesos y acceso a la información
- Cooperación entre bibliotecas para compartir recursos y reducir costos
- Servicios bibliotecarios simultáneos
- Formación y orientación de usuarios
- Función del recurso humano en atención al usuario

Para Querol,

La biblioteca universitaria debe ser un servicio de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación, la cultura y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales de la universidad.

Las principales funciones que realiza una biblioteca universitaria son:

1. Desarrollar una colección de acuerdo a los planes de estudio y proyectos de investigación de los títulos de la facultad o escuela a la que sirve.
2. Organizar, catalogar, clasificar y poner esta colección a disposición el servicio de los/las estudiantes, investigadores (as) y profesores (as) de la comunidad universitaria.
3. Realizar cursos de formación a usuarios (as) en distintos niveles básico y avanzado para que conozcan todas las posibilidades que ofrece la biblioteca y aprendan a utilizar todos los recursos a su disposición.
4. Llevar a cabo el préstamo interbibliotecario para proveer a nuestros (as) usuarios (as) de los documentos que nuestra biblioteca no posee y colaborar con otras bibliotecas a las demandas que nuestra colección puede colaborar con otras bibliotecas a las demandas que nuestra colección puede satisfacer.
5. Gestionar los recursos económicos mediante la administración del presupuesto asignado por la universidad de una forma adecuada, razonable y efectiva y buscar ayudas y subvenciones para el incremento de los fondos bibliográficos.
6. Gestionar los recursos humanos con el fin de lograr un equilibrio entre las actividades y las necesidades de la plantilla y el óptimo funcionamiento de la biblioteca concebida como servicio público.
7. Ser un servicio fundamental de apoyo a la docencia y la investigación, esta función responde a la necesaria participación de la biblioteca en el nuevo paradigma educativo, mediante la constante relación con el profesorado y el conocimiento de sus demandas informativas y docentes. En ese sentido, será un reto importante conseguir que el uso de la biblioteca no se conciba solo de forma tradicional (lectura en sala, préstamo de libros y revistas...), sino que la bibliotecaria (o) se convierta en una ayuda fundamental en las labores docentes y científicas. (2010:365)

De esa forma, la demanda que presentan los usuarios de la biblioteca universitaria está en proporción a brindar: información flexible, no solo en representaciones manuales, sino también hacer buen uso de los medios electrónicos, o bien, medios integrados para la búsqueda, recuperación y consulta de la información; información adecuada a sus necesidades reales; acceso a las fuentes de información de forma fácil y directa; ayuda inmediata para el uso y recuperación de la información; independencia en el uso de los recursos y consulta de la información, utilizar los servicios de la biblioteca sin penas de tiempo, espacio y desplazamientos y por último hacer accesible los costos de cada servicio de biblioteca.

Las demandas de los usuarios, representan para la administración de cada biblioteca universitaria estrategias a seguir, que podrían cumplirse en espacios de tiempo, toda vez cuenten con los recursos humanos, tecnológicos y materiales pertinentes.

Cada una de estas manifestaciones pueden ser las causas del problema, entre ellos se ha identificado la carencia de una política institucional encaminada a brindar atención de servicio informacional al usuario interno y externo de la biblioteca, una política que defina los principios que deben observar y mejorarse en dicha atención. Esa carencia ocasiona debilidades en el desempeño de las actividades de los empleados y/o colaboradores y administradores de la información.

También formó parte del problema de investigación, la búsqueda y elaboración de instrumentos de levantamiento de información y análisis, que fueron adecuados a la tarea propuesta, en consecuencia el problema investigado se circunscribió a determinar las causas de la calidad de atención dada a los usuarios de la información por medio de los servicios que presta la biblioteca universitaria.

Otro factor por analizar dentro de la problemática considerada, fue el cambio generado por los nuevos paradigmas de la era de la información, de ellos se analizó, cómo afectan al recurso humano que labora para las bibliotecas y qué limitantes manifiestan los usuarios para el acceso a la información.

Para entender esta problemática se analizaron los cambios producidos al entorno de la biblioteca y el rol que esta juega en relación con las nuevas demandas que debe atender, centrándose especialmente en los cambios que obliga a experimentar su formación y para actuar con competencia en sus nuevas tareas. Entre ellas está formar al usuario para que accese a la información sin limitaciones por desconocimiento.

La mayoría de las bibliotecas universitarias, frente a la problemática enunciada, podrán lograr un mejor futuro si trabajan en consenso desde la representación interbibliotecaria, tarea que ha sido un reto para las bibliotecas en estudio.

Acceso flexible a la información y fácil transporte de datos

Interactividad y automatización de tareas

Integración de medios

Canales de comunicación

Tratamiento y almacenamiento de la información

Reducción de costos, tiempo y esfuerzo en la realización de tareas

Acceso abierto a todo tipo de información

Capacidad de comunicar los avances científicos

Acceso a bases de datos

Bibliotecas digitales

Facilidad para el acceso y recuperación de la información

Estar constante y puntualmente informados de los eventos científicos del mundo

El último elemento importante de la problemática analizada consiste en el sesgo que existe en los sistemas de información, los que se limitan a apoyar las tareas propias de la biblioteca universitaria, sin entender las que se relacionan con el servicio que se ofrece al usuario. Ante ello se plantea el problema a través de una interrogante, ¿Cuál es el aporte social que ofrece la biblioteca a la comunidad universitaria?

## **1.2 Justificación**

Por el constante cambio de la sociedad de la información se demandan nuevas exigencias a la organización de la biblioteca universitaria, que tiene como fin administrar la información a la comunidad de la educación superior, así mismo, coadyuvar a la formación técnica y científica del usuario de biblioteca, mediante

su acervo bibliográfico. Para ello, la entidad educativa requiere fortalecerse con herramientas, actividades de docencia y apoyo administrativo.

Las universidades del país han desempeñado hasta ahora la tarea de formación académica de los profesionales, que han participado de su mejora por medio de los estudios desde su ingreso hasta su especialización, apoyándolos para que asistan a las unidades de información y hagan uso de su recurso documental.

En su trayectoria han experimentado cambios institucionales, desde lo gubernamental, económico, financiero, tecnológico, recursos humanos, social y medio ambiente. Con relación a ello, es necesario el estudio y la reflexión sobre nuevas perspectivas de la biblioteca universitaria.

Dentro de sus nuevas expectativas está velar por el proceso educativo, especialmente el aprendizaje de habilidades para acceder a la información y generar conocimiento. Esto demanda de los profesionales en bibliotecología adquieran competencias para elaborar estrategias en los cambios que deben realizarse en la formación inicial y continuada y donde la administración de la biblioteca universitaria cumpla en función de facilitar información técnica y científica.

Para ello, se debe tener en cuenta que los cambios organizacionales de la biblioteca universitaria no dependen solo de tener una mejor infraestructura, acceso a la tecnología, mejor planificación para participar en la educación del usuario universitario, sino estar pendiente de modificar la actitud de los administradores de la información y la disponibilidad de contar con recursos para el acceso y búsqueda de la información en apoyo al demandante.

Los distintos aspectos en mención justifican realizar la investigación sobre los servicios de información y a través del recurso humano de las bibliotecas universitarias determinar las necesidades y exigencias de los usuarios, prever los

conflictos que susciten al momento de brindar el servicio y manifestar la necesidad de apoyarse en la formación académica del usuario universitario.

Uno de los motivos que se tomó en consideración para llevar a cabo la investigación fue, el hecho de que muchos de los usuarios que frecuentan la biblioteca universitaria se manifestaron insatisfechos de la información que reciben, algunos de ellos después de recibir el servicio de información se retiran murmurando y comentando acerca del servicio que reciben.

Por esas razones, también se hace necesario establecer qué otros beneficios necesitan obtener las bibliotecas para trabajar a favor del usuario.

Otra razón por la que se consideró oportuna esta investigación fue en relación a la integración de servicios que ofrece cada una de las bibliotecas universitarias en estudio.

Por último, cabe destacar que el presente estudio está en relación a la expansión de los movimientos informacionales a nivel mundial, para que sus usuarios tengan acceso a contenidos, aplicaciones de Software y servicios, en relación a la difusión, búsqueda y recuperación, acceso y reutilización de la información y soportes documentales.

En resumen, la investigación fue conveniente, relevante y pertinente, ya que permitió descubrir beneficios y deficiencias en el servicio que recibe el usuario de la biblioteca universitaria.

Conveniente, por ser parte principal en el proceso de enseñanza – aprendizaje del estudiante y docente universitario y porque la información que organiza y administra la biblioteca universitaria está dispuesta al usuario de la información con inquietudes de educación.

Relevante, porque estuvo en relación a ser un foco para nuevas investigaciones en el área educativa y bibliotecológica, por lo consiguiente desprender diferentes inquietudes para otros estudios, que por ahora son parte de la investigación.

Asimismo, el contenido del tema investigado fue pertinente, porque contó con la coyuntura interna y externa y por consiguiente presentó la oportunidad para determinar los factores que evalúan el producto y servicio de la información en la biblioteca universitaria. Es decir, existe todo un escenario donde sus actores como los medios informacionales facilitan su objeto de investigación.

En implicaciones prácticas la única posible oposición que expone la investigación es la toma de decisiones por parte de las unidades de información, para mejorar el servicio en relación al usuario. O bien, los permisibles impedimentos que presente la administración de la universidad o biblioteca universitaria, en todo caso, se hace necesaria la investigación para fines prácticos y convenientes en relación a mejorar el servicio que se da al usuario o cliente de la información.

### **1.3 Delimitación**

La biblioteca universitaria es la institución ligada al proceso de enseñanza aprendizaje de la población en estudio a través de la investigación documental. En este sentido, su importancia radica en la información que ella conserva y resguarda y el enlace que forma entre educación e investigación para crear conocimiento, a través de servicios informacionales de calidad.

#### **1.3.1 Delimitación teórica**

Se estableció que para el estudio de las unidades de información, se tomó como base los conceptos de unidades de información, que para el efecto será sinónimo de bibliotecas, bibliotecas universitarias y bibliotecas especializadas. El concepto

de usuario o cliente de la información es el que estará en relación a la acepción que denominará a la persona que recibe todo servicio informacional. El acervo bibliográfico será tratado como ediciones bibliográficas, colección bibliográfica publicaciones, reproducciones o referencias bibliográficas.

### **1.3.2 Delimitación geográfica**

La investigación tuvo lugar en la ciudad de Guatemala, donde se tomó como referencia 8 bibliotecas universitarias localizadas geográficamente en cada campus central universitario.

### **1.3.3 Delimitación institucional**

El presente estudio abarcó 8 bibliotecas universitarias, una estatal y 7 bibliotecas que corresponden a universidades privadas.

En lo estatal, se tomó la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC y en el ámbito privado: Biblioteca, Universidad Del Valle de Guatemala, UVG; Biblioteca, Universidad Francisco Marroquín, UFM; Biblioteca, Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA; Biblioteca, Universidad del ISTMO; Biblioteca, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, UMG; Biblioteca, Universidad Mesoamericana y Biblioteca, Universidad Rafael Landívar, URL.

### **1.3.4 Delimitación poblacional**

El sector poblacional objeto de estudio, comprendió 432 personas, entre ellas estudiantes, docentes e investigadores internos y externos que asisten a las bibliotecas universitarias en estudio, en conjunto hacen el grupo de usuarios o consumidores de la información.

La población fue elegida a través del método flexible, el que se fundamenta en "... servir de una guía, de luz, de sensibilización, pero no constriñen por anticipado la realidad determinando que una interacción o proceso adopte las características presupuestas." (Vasilachis, 2006:65). Bajo este principio se tuvo contemplado trabajar una población de 720 usuarios, tomando una muestra de 90 personas, sin embargo, al final del proceso de la encuesta se trabajó con 432 personas que hicieron el total de la población en estudio.

### **1.3.5 Delimitación temporal**

El estudio está comprendido del año 2009 al 2012, cuatro años de historia que marcan la evolución del aporte que brinda la biblioteca universitaria a la comunidad de la educación superior.

La misma temporalidad de la investigación permitió formar un criterio proactivo, en consideración al tiempo en que dio inicio el estudio y en relación al aporte social que brinda la biblioteca universitaria a la sociedad.

## **1.4 Incidencia de la investigación**

El estudio presentó al final de la investigación una solución prepositiva en relación a fortalecer la investigación técnica y científica de la comunidad universitaria, optimizar las competencias, destrezas y habilidades del recurso humano que conforma la sociedad universitaria, realizar acciones de cooperación entre las distintas bibliotecas universitarias del país y responsabilidad para el desarrollo del sistema bibliotecario. Cada uno de estos aspectos en proporción a:

- Lograr la participación y acceso a los sistemas de información

- Mostrar y fortalecer la legitimidad de las fuentes documentales haciendo referencia al conocimiento y experiencia de estudiosos en la materia
- Exponer los diferentes soportes documentales donde el investigador puede recurrir a la información manual, escrita, electrónica y audio visual

Así mismo, el producto de la investigación se relacionó con la sociedad académica de 8 universidades del país, con especial atención a la población estudiantil, docente e investigadores de cada una de ellas.

De esta manera la investigación, fue producto de la búsqueda intencionada del conocimiento, para dar solución a la problemática enunciada. De esa cuenta los métodos utilizados señalaron el camino que se hubo de recorrer en la indagación y el uso de las técnicas que obligaron la manera de transitarlo.

Desde estas dimensiones la biblioteca se encuentra en tres escenarios, tecnológico, investigación y enseñanza - aprendizaje, vistos por las unidades de información como retos, que deberán ser superados para realizar su función en beneficio del proceso de educación.

En el escenario tecnológico, la biblioteca universitaria está cambiando el acceso a la información, los hábitos de búsqueda, lectura y memorización que viene a ser el cambio en el aprendizaje.

Del mismo modo la investigación y enseñanza aprendizaje, promueven e incrementan servicios personalizados a los usuarios. En este espacio parten de nuevas experiencias los profesores, estudiantes y bibliotecarios para el acceso y recuperación de la información.

Es así como cada escenario de la biblioteca cumple sus funciones en relación al recurso humano, infraestructura tecnológica, espacios físicos – virtuales y recursos materiales - electrónicos, para intervenir en el proceso enseñanza - aprendizaje de las universidades.

Otro beneficio está en relación al estímulo de la actividad intelectual creadora del conocimiento. Además, desarrollar una curiosidad acerca de la solución de problemas y constituirse al progreso de la lectura crítica sumativa.

Cada una de estas expectativas tiene relación a los sistemas inteligentes basados en la tecnología de la información y la comunicación, TICs, apoyada en la movilidad sostenible en bases de datos que asegure la calidad y la eficiencia del sistema informacional para la comodidad y prosperidad del usuario.

## **1.5 Viabilidad de la investigación**

El análisis de viabilidad del presente estudio estuvo en relación a la “disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinaran, en última instancia los alcances de la investigación.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:4). Dicho de otra manera, el estudio sí tuvo la “... posibilidad de realizar la investigación oportunamente según se cuente con los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios.” (Lerma, 2004:25).

Así mismo fue viable porque tuvo una determinación en cuanto a que sí existe la probabilidad de éxito y una descripción de cómo fue alcanzado. Su finalidad permitió la “selección entre variantes, determinar las características técnicas de la operación, fijar los medios a implementar, establecer costos de operación y evaluar recursos disponibles, reales y potenciales.” (Cerda, 1995:78).

La viabilidad de la investigación se centra a la disponibilidad de los distintos componentes administrativos y materiales necesarios con que cuenta el proyecto para la ejecución.

Otra posibilidad del estudio estuvo en relación a la actualidad del tema, siendo que las bibliotecas universitarias son parte de la acreditación, modernización y actualización que presentan las universidades del país, para una sociedad competitiva, a la que hay que enfrentarse con conocimiento técnico y de servicios y porque al momento no existen trabajos bibliográficos que hayan examinado el aporte social que brinda la biblioteca a la comunidad universitaria o que describan el estado actual de las bibliotecas universitarias en Guatemala.

## **1.6 Objetivos**

La investigación permitió plantearse un objetivo general y tres objetivos específicos, los que están en relación al servicio que brinda la biblioteca universitaria al cliente y/o usuario de la información dentro de la problemática planteada.

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar el aporte social que la biblioteca universitaria brinda a la comunidad de la educación superior y describir el ofrecimiento que ésta hace en relación a brindar recursos y servicios al usuario de la información haciendo uso de las nuevas tecnologías.

El objetivo general se circunscribió a descubrir el aporte social que la biblioteca universitaria brinda a la comunidad universitaria, una vez establecido dicho aporte, se visualizó el ofrecimiento que ésta hace en relación a brindar recursos y servicios al usuario de la información haciendo uso de la nueva tecnología. Entendiendo el aporte social, cómo la contribución que ésta hace en beneficio del usuario a través de los servicios informacionales que brinda a favor de la docencia e investigación, valiéndose de los contenidos y sistemas digitales. Mismos que no han dejado de ser impacto para el acceso de la información.

Se analizó también, las repercusiones que los servicios de información ocasionan en el comportamiento de los usuarios al momento de realizar la búsqueda y recuperación de la información.

La implementación de servicios de información representa para la administración de la biblioteca cambios que tendrá que afrontar en relación a brindar servicios de calidad, para ello tendrá que gestionar ante la administración de la universidad, su recurso humano, tecnológico, material, económico y financiero.

Del objetivo general se desprenden tres objetivos específicos que guardan concordancia uno del otro.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores que determinan los servicios de información brindados al usuario de la biblioteca, a fin de las demandas manifestadas por la sociedad universitaria.
- Describir los recursos tecnológicos, materiales y humanos para seleccionar, administrar y controlar un fácil acceso a la información en beneficio de la comunidad académica y estudiantil de la institución universitaria.
- Determinar el acceso a la información manual y electrónica que ofrecen las unidades de información al usuario universitario.

En su conjunto los objetivos enunciados permitieron estudiar aspectos, para establecer cada uno de los recursos que propician y facilitan el servicio de información en beneficio del usuario.

## 1.7 Preguntas de investigación

Con el fin de alcanzar los objetivos planteados, el estudio pretendió dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el aporte social que la biblioteca universitaria ofrece al usuario de la información?
- ¿Cómo contribuye la biblioteca al avance educativo de la universidad?
- ¿Es oportuna la información que reciben los usuarios para sus investigaciones?
- ¿Cuáles son los medios con que se valen los usuarios, para las consultas informacionales?
- ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que presentan los usuarios en la consulta de información?
- ¿Cuáles son los recursos de que se vale la biblioteca universitaria para brindar servicios de información?
- ¿De qué medios electrónicos se vale la biblioteca universitaria para brindar servicio informacional?
- ¿Qué factores predominan en el comportamiento del recurso humano de las unidades de información que prestan el servicio informacional?
- ¿Cuál es el soporte documental manual y electrónico que con frecuencia utiliza el usuario para su consulta informacional?
- ¿Cuál es la percepción que tiene el usuario de la educación superior acerca de los servicios que presta la biblioteca universitaria?
- ¿Qué servicios informacionales son los que demanda el usuario de la biblioteca universitaria en relación a la información?
- ¿Cuáles son las actitudes que presentan los usuarios para el acceso y uso de la información en sistemas manuales y electrónicos?

- ¿Qué ventajas presenta para los usuarios hacer uso de los medios manuales y electrónicos para la recuperación de la información?

Cada una de estas interrogantes a medida que transcurrió el estudio fueron respondiéndose y también constituyeron el inicio de la investigación.

## **1.8 REFLEXIONES FINALES**

El problema investigado estuvo en relación a conocer cuál es el aporte social que la biblioteca brinda a la población universitaria a través de los servicios informacionales y en qué medida son evaluados, para calificarlas como unidades de información que ofrecen variedad, igualdad, tolerancia, solidaridad, servicio y libertad en el acceso a las fuentes documentales para crear conocimiento.

Para resolver el problema llevó trazarse cuatro objetivos de investigación, uno general y tres específicos los que fueron planteados en relación al problema de investigación, estos para ser alcanzados originaron preguntas que a medida que avanzó la investigación se determinó el alcance.

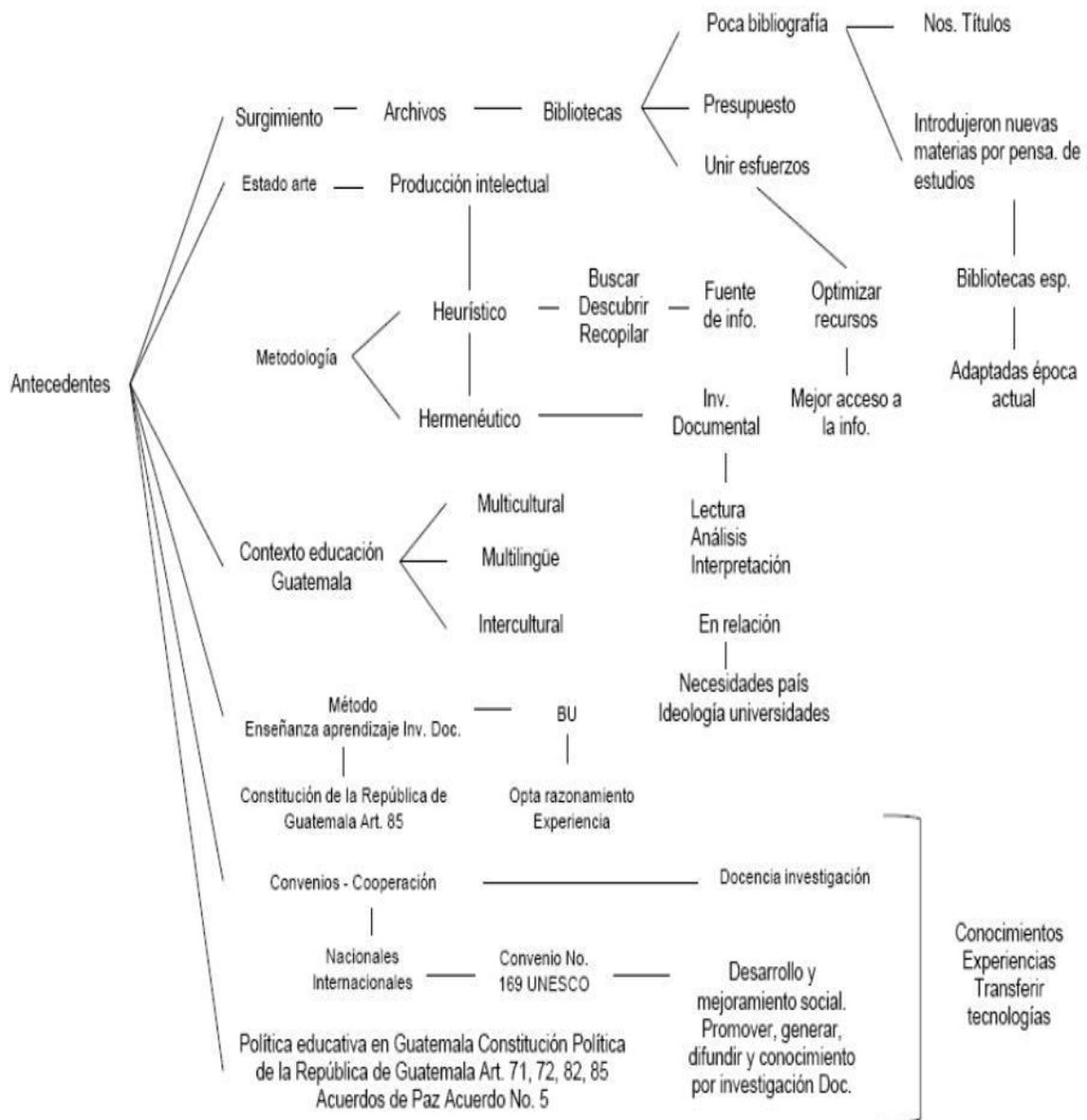
En síntesis, el presente capítulo muestra el procedimiento que llevó el planteamiento del problema de investigación, conformado por los componentes que permitieron visualizar la viabilidad del presente estudio, el diseño de cuatro objetivos, preguntas de investigación y su misma justificación. Por otro lado, también fue parte del planteamiento del problema la delimitación que se hizo en relación al ámbito geográfico, institucional, poblacional, temporal y teórico.

## **PARTE II. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

---

### **CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN**

**Figura 2 Antecedentes relacionados con la investigación**



Fuente: Elaboración propia, 2013. Presenta los antecedentes en relación al tema de investigación, el servicio informacional que recibe el usuario de la biblioteca universitaria.

## **PARTE II: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

### **CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN**

#### **Introducción al capítulo**

Como un soporte bibliográfico al problema en estudio, se presenta el estado del arte que da cuenta del tema investigado y sustenta la investigación documental, permitiendo hacer énfasis en el proceso de enseñanza aprendizaje y así puedan ser útiles para la generación del conocimiento.

En este momento la investigación se hace necesaria para coadyuvar al proceso educativo en las aulas universitarias, dicha razón hace crear las bibliotecas científicas o bibliotecas universitarias, para que surjan simultáneamente con las universidades, excepto la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala creada en la década de los años 60 y la universidad pública fundada en 1676.

El surgimiento de las universidades ha traído consigo la creación de las bibliotecas como medios para hacer soporte a la investigación documental, ofrecida no solo en medios manuales, sino también, en medios electrónicos, para facilitar al usuario información en relación al fortalecimiento de sus investigaciones documentales, esta es una función más de las bibliotecas universitarias en Guatemala.

Para cumplir con estas funciones, las bibliotecas universitarias en estudio han tenido que fijar objetivos, unir esfuerzos y superar algunos obstáculos que genera administrar la información en las universidades del país, los últimos en mención están en relación al presupuesto asignado a la unidad de información, falta de

personal al servicio del usuario, espacios físicos y adquisición de material bibliográfico y electrónico, que se ha dado en los años mas recientes.

De esa cuenta la UNESCO como organismo internacional, promueve las bibliotecas universitarias para que cumplan con una visión y misión, donde se persiga, ser promotora de la educación superior, especialmente en contribuir al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la sociedad al promover, generar y difundir conocimiento por medio de la investigación en los ámbitos de la ciencia, el arte y las humanidades, como el obtener apoyo material y financiero de fuentes públicas y privadas para llevar a buen fin las investigaciones.

Cultivar la ciencia, el arte y las humanidades es tarea de las universidades del país, con el apoyo incondicional que deben ofrecer las bibliotecas a la población de la educación superior, todo ello, no sería posible sin fundamento legal. De esa cuenta el estudio se ha fundamentado en la Constitución Política de la República de Guatemala, emitida en 1985, Ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Decreto 325 y sus reglamentos y estatutos, mientras que para las universidades privadas, el Decreto 82-87 y reglamentos internos de cada una de las universidades en estudio.

## **2.1 Surgimiento del problema y su evolución**

Las bibliotecas surgieron cuando las sociedades cesaron de ser nómadas y cuando los registros gráficos se hicieron importantes para la operación efectiva en las relaciones humanas organizadas. Las primeras bibliotecas fueron archivos en donde los contenidos eran celosamente guardados, debido a que los materiales eran únicos, escasos y porque contenían información considerada inapropiada para una diseminación indiscriminada de importancia solamente para el Estado.

El surgimiento de las bibliotecas se da sin que existiera la figura del bibliotecario como tal, donde la accesibilidad a la información fue restringida, sus colecciones eran en relación a las materias que impartían las mismas universidades, principalmente teología, seguido de los clásicos, derecho y medicina.

El crecimiento bibliográfico según lo expone González, (2002:20), fue lento, debido a las donaciones de títulos poco frecuentes que realizaban los más cercanos a ellas, religiosos y hombres de la ciencia. Sin embargo, las bibliotecas universitarias, durante el siglo XIX, incorporaron nueva bibliografía y hasta el siglo XX, el fondo bibliográfico se hizo especializado en concordancia a la ideología de cada universidad.

En relación a lo que expone González, (2002:21), estas bibliotecas sobrepasaron significativamente el volumen de las colecciones, no solo en número de títulos, sino también en contenidos, especialmente desde la segunda mitad del siglo XX, cuando se introdujeron nuevas materias a los pensa de estudios y la orientación de estos a la investigación, haciéndolas auténticas bibliotecas especializadas, con horarios amplios y adaptación de servicios, como el uso de nueva tecnología que se ha ido incorporando de acuerdo a la adquisición de los recursos.

Pero, al transcurrir el tiempo por falta de presupuesto los recursos informacionales se han hecho menos e insuficientes, para cubrir las demandas de los usuarios. Ante esa carencia, las bibliotecas universitarias han tenido que gestionar recursos fuera de la entidad a la que pertenecen, uno de ellos está en relación a localizar donaciones y canjes de recursos bibliográficos y tecnológicos, además de unir esfuerzos humanos e institucionales para proporcionar al usuario mejor servicio informacional.

Al unir esfuerzos las bibliotecas universitarias han llevado con preferencia, incorporar las últimas tecnologías según sus alcances físicos y materiales en el

campo de la información y documentación científica, programas de transmisión electrónica de documentos, gestión bibliotecaria y redes informáticas.

En Guatemala, la red de bibliotecas la conforman las bibliotecas centrales de cada universidad en estudio, Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC; Universidad Del Valle de Guatemala, UVG; Universidad Francisco Marroquín, UFM; Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA; Universidad del ISTMO, UNIS; Universidad Mariano Gálvez, UMG, Universidad Mesoamericana, UMES y Universidad Rafael Landívar, URL, dichas bibliotecas forman el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU.

El Comité antes señalado surge en el año de 1983, como respuesta a la inquietud que manifestaron los bibliotecarios (as) universitarios (as) al momento de poner en común sus inquietudes como unidades de información, en beneficio de la población universitaria, con ese fin, cada una de ellas ha ofrecido sus recursos disponibles en relación al servicio del usuario.

A su inicio la cooperación permitió utilizar el acervo bibliográfico multidisciplinario más amplio y existente en el país, esta actividad llevó a los (as) integrantes entrar en consenso y establecer convenios para el uso de la colección bibliográfica, localizada en cada una de las unidades de información.

Desde su comienzo se propuso solventar parte de la problemática experimentada por cada biblioteca en estudio y se planteó algunos objetivos,

De acuerdo al CCBU,

- Compartir los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias para minimizar el gasto de recursos financieros
- Intercambiar información
- Plantear problemas comunes y buscar soluciones.
- Formular proyectos que beneficien a las universidades y por extensión al país
- Facilitar el préstamo ínter bibliotecario
- Análisis de la situación de las bibliotecas universitarias

Actividades continuas para poner en común situaciones que beneficien la comunidad universitaria  
Participación en foros de ciencias de la información, a nivel nacional e internacional  
Búsquedas de financiamiento para propiciar el desarrollo de las bibliotecas  
Intercambio de información bibliográfica. (2011:1)

Hasta el día de hoy, las bibliotecas pertenecientes al CCBU, trabajan en relación a una visión y una misión que las hace estar no solo en comunicación, sino también a buscar por consenso, alianzas, soluciones y beneficios, como si fuera una sola biblioteca universitaria que vela por el mejor servicio al usuario universitario.

CCBU,

Visión

Como red de bibliotecas universitarias le corresponde, promocionar el desarrollo educativo y cultural del país incorporando las últimas tecnologías en el campo de la información y documentación científica, programas de transmisión electrónica de documentos, gestión bibliotecaria y redes informáticas.

Misión

Optimizar los recursos humanos, informativos, organizativos y tecnológicos para un mejor y más efectivo acceso a la información. (2011:1).

Previo a dar cumplimiento a la visión y misión del Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias de Guatemala, CCBU, fue necesario hacer un inventario de las carencias que estas enunciaban.

Carencias del CCBU,

- Evaluación de resultados en relación a servicios prestados
- Falta de políticas administrativas de selección y adquisición de material impreso o electrónico
- Velar por una mayor cooperación entre bibliotecas universitarias
- Cuidar por la propiedad intelectual
- Actualización tecnológica, adquisición de equipo y habilidades en el personal en el uso de equipo y programas
- Educación continua para el recurso humano de biblioteca
- Demandas de información por el usuario (2011:1)

El recuento de cada carencia llevó a cada unidad de información a prestar servicios en relación a lo que señaló cada biblioteca universitaria.

CCBU,

Análisis de la situación actual de cada biblioteca universitaria; participación en educación continua y permanente a nivel nacional e internacional; búsquedas de financiamiento para propiciar el desarrollo de las bibliotecas de forma individual y conjunta e Intercambio de información bibliográfica. (2011:1).

Al cumplir con esta forma, las bibliotecas universitarias han podido establecer y replantear objetivos dados de forma individual y grupal, para normalizar procesos y evaluar servicios, así mismo, maximizar contenidos en sus colecciones.

Especialmente el servicio de información que las bibliotecas han presentado a través del tiempo, ha sido en proporción a la demanda que exteriorizan los usuarios, en relación al acceso, búsqueda y recuperación de la información, éste no es un inconveniente actual, se ha dado a través del tiempo hasta llegar a la era digital, medio del que se vale la biblioteca actual bajo sus condiciones, para prestar servicios de información.

Así mismo, cada uno de los problemas en mención ha interferido en el servicio y satisfacción del cliente de la información, que con voluntad política, administrativa institucional y de cooperación de otras bibliotecas homólogas, podrían ser solucionados.

Frente a estos problemas, surge la interrogante *¿Cuál es el aporte social que ofrece la biblioteca a la comunidad universitaria?*. Porque a pesar de esos inconvenientes las bibliotecas universitarias cada día intentan evolucionar de acuerdo con las nuevas demandas y necesidades, procurando aprovechar los nuevos recursos, que por falta de insumos han sido lentos, aunado a ello, la carencia de una formación continua para el personal de biblioteca, éstas en

relación a las nuevas demandas que presentan los usuarios en el acceso, búsqueda, recuperación y consulta de la información.

## **2.2 Estado del arte**

Para la elaboración del estado del arte, fue necesario dar seguimiento al proceso de búsqueda, recopilación y consulta de información, localizada en bibliotecas, centros de documentación y el mismo Internet. Esto con el fin de "... estar al día en las investigaciones en el área o tema de interés." (Arellano, y Santayo, 2009: 117). Porque, "... es el resultado de la producción intelectual desarrollada por los investigadores expertos en disciplinas de las ciencias." (Martínez, Herazo, y Corredor, 2007:5).

Ambos principios describen mediante la exposición los principales temas, ideas centrales y secundarias desarrolladas en el informe de tesis.

En la elaboración del estado del arte se buscó el aspecto histórico y tratamiento dado por los especialistas sobre el tema investigado, constituido por aspectos técnicos y conceptos puntuales dentro del estudio. Con la compilación de la información recuperada, se presenta el marco teórico, el que trata los principales contenidos en relación al tema investigado.

Su conformación fue dada en el cuarto capítulo de la investigación que consistió en la búsqueda de información en relación al tema, para determinar cómo fue tratado el contenido, cómo se encontraba al momento de la investigación y cuáles eran las preferencias en su momento por otros autores.

Así mismo la recopilación de la información para el estudio fue reunida durante la primera década del presente siglo, a fin de obtener datos recientes sobre el área

investigada, de igual forma, el contenido al tema buscado estuvo en relación a los objetivos y preguntas de la investigación.

### **2.2.1 Metodología**

Para conformar el estado del arte, la investigación siguió un proceso que permitió conocer y sistematizar la información localizada en distintas fuentes bibliográficas y hacer sustento a la teoría del tema en estudio.

El proceso se basó en dos fases heurística y hermenéutica, en la fase heurística se aplicó desde buscar, descubrir y recopilar las fuentes de información, desde el inicio "... solo podemos conocer un fenómeno a partir de nuestras categorías propias de análisis, que derivan de nuestra experiencia personal de la realidad." (Ortiz, 2004:94). También "... permitió mantener una ruta de análisis como guía heurística, para descubrir cómo las disciplinas de las ciencias sociales se disputan las fronteras del conocimiento." (Nino, 2008:208).

Mientras la fase de la hermenéutica permitió "... estudiar los principios y las teorías acerca de cómo se deben interpretar los textos, se dedica al entendimiento de los papeles y relaciones singulares entre el autor, el texto y los lectores singulares y subsecuentes." (Grenz, Guretzki, y Fee, 2006:93).

Por sus características, la fase hermenéutica se apoyó de la investigación documental, a través de la lectura, análisis e interpretación, clasificados de acuerdo a la temática estudiada. A partir de ahí, la información fue trasladada en la Tabla No. 1.

Es así como el estado del arte en la presente investigación tuvo como punto de partida reconocer que la investigación se sustenta con otros estudios en relación al tema, especialmente localizados en idioma español, ubicados de forma física y electrónica.

En relación a ello, en Guatemala al no contar con estudios relacionados en esta área, se acudió a otros títulos publicados en diferentes países de habla hispana. Motivo que llevó, seguir la metodología que permitió estudiar e interpretar exposiciones en proporción al tema de investigación, posterior a ello, crear una matriz donde se visualizaran aspectos relevantes que favorecieron la localización de los datos de cada fuente documental, ésta matriz se conforma en cinco columnas donde se refleja, número correlativo, nombre del autor, título del documento preferentemente tesis y por último hacer énfasis en el enfoque y la metodología con que el autor fundamentó su estudio, para concluir en los resultados obtenidos del estado del arte.

Tabla 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio

<b>No.</b>	<b>Autor</b>	<b>Título de la tesis</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Metodología</b>
1	Gómez Hernández, J. A.	La función de la biblioteca en la educación superior aplicado a la biblioteca universitaria de Murcia	Cuantitativos Cualitativos	Señala el proceso metodológico desde detectar la idea como el problema de la realidad en el conocimiento de la información, selección y análisis de las fuentes de información documental, estima las posibilidades por realizar la investigación, definir el problema, concretar la información para la realización del estudio, elección de los métodos, técnicas e instrumentos para recoger y analizar la información.
2	Pérez Rodríguez, Y. y Milanés Guisado, Y.	La biblioteca universitaria reflexiones desde una perspectiva actual	Cualitativa	El papel social que se propone la biblioteca está dado en relación al aspecto social enfrentando nuevos retos. El estudio parte desde el enfoque documental utilizando aspectos métricos, para conocer cómo se encuentran las bibliotecas universitarias en la actualidad.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

(Continúa)

Tabla 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio (continuación)

No.	Autor	Título de la tesis	Enfoque	Metodología
3	Vega Almeida, R. L.	Ciencia de la información y paradigma social: enfoques históricos, epistemológico y bibliométrico para un análisis de dominio	Cualitativo	Se analiza el aspecto histórico epistemológico a partir de un conjunto de variables cualitativas y factores sociales intelectuales.
4	Catalán Chávez, Y.	El compromiso social de los bibliotecólogos que trabajan en biblioteca universitaria en la ciudad de Chillan	Mixto	Trata de descubrir si existe el compromiso por parte del bibliotecólogo para con la comunidad universitaria. Desde esta perspectiva indagó el grado de compromiso que los bibliotecólogos están llevando a cabo con la sociedad interna y externa. El enfoque permitió la combinación e integración del enfoque cualitativo y cuantitativo para su entendimiento.
5	Hernández, J.	Estudio de usuarios no ucevistas en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela.	Cualitativo Cuantitativo	De carácter descriptivo no experimental, en donde se determina la situación del usuario no ucevista ante las necesidades de información, su desarrollo es dado en un ambiente práctico, porque se aborda un problema de la realidad y la información se toma directamente del usuario.
6	Naranjo García, S, L., y Palacios Torres, P. M.	Diseño de un servicio de referencia digital en la biblioteca María Cristina Niño Michelsen del Politécnico Gran colombiano	Cualitativa	Explica el diseño de un Servicio de Referencia Digital, SRD, su realización se hizo a través del enfoque experimental, el que se basó en el proceso de causa y efecto, revisión bibliográfica de conceptos para un marco teórico clave y estudios de diagnóstico.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

(Continúa)

(Continuación)

Tabla No. 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio

No.	Autor	Título de la tesis	Enfoque	Metodología
7	Millán Reyes, A. N.	La biblioteca universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: un estudio de caso	Cualitativo Cuantitativo	Basado en el análisis de contenido a través de la revisión bibliográfica, analítico orientado al análisis de resultados por medio del diagnóstico y descripción de fenómenos.
8	Manso Rodríguez, R. A.	Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas Web 2.0	Cuantitativo	Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado a través de la investigación descriptiva, exponiendo conceptos y variables para precisar el comportamiento del fenómeno.
9	Machín Matromatteo, J. D. y Vitoria Muñoz, S.E.	Implantación de un Servicio de Referencia Electrónico (SRE) en la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana.	Cualitativo	La investigación es de tipo explorativo y explicativo. Parte de normas internacionales para implantar directrices y evaluar el servicio de referencia, como el auxilio que la biblioteca presta al usuario de la información. El estudio tomó como referencia el Servicio de Referencia Electrónico, SER.
10	Martínez Aguado, D.	Estudio y formación de usuarios en la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla	Cualitativo Cuantitativo	A través del análisis documental y estadístico, el estudio logró la recuperación de datos que sirvieron a la propuesta de un modelo para formar al usuario de biblioteca para su uso y acceso a ser informado.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

(Continúa)

(Continuación)

Tabla 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio

	<b>Autor</b>	<b>Título de la tesis</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Metodología</b>
11	Arias Ordoñez, J.	Análisis para la creación, organización y desarrollo de la Biblioteca Digital de Colombia	Cuantitativa	El estudio parte de la investigación explorativa el que se fundamenta en la documentación existente en relación a alcanzar los objetivos de la investigación. Para su desarrollo utilizó el enfoque de la metodología racional de solución de problemas desde la preparación, producción y juicio.
12	Borrell, M.	Servicio de referencia virtual por chat en bibliotecas universitarias	Cuantitativo	Estudio realizado a través del análisis comparativo de las características de los servicios de referencia virtual ofrecidos por las bibliotecas universitarias de América y Europa, a manera de conocer el funcionamiento por medio del recurso tecnológico con la finalidad de implementarlo a las bibliotecas universitarias argentinas.
13	Somoza Fernández, M.	Análisis de los tutoriales web creados por bibliotecas universitarias	Cuantitativos Cualitativos	Se basa en la búsqueda y necesidades que presenta el usuario de la biblioteca universitaria. Ofrece la información a través de estrategias de búsqueda, localización y consulta de información, así mismo, propicia la evaluación en el proceso de búsqueda, para dar solución a la problemática localizada.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

(Continúa)

(Continuación)

Tabla 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio

No.	Autor	Título de la tesis	Enfoque	Metodología
14	Lopera L. H.	Las tecnologías de la información en bibliotecas públicas	Cualitativo	Presenta un análisis de la información y su incidencia en la biblioteca desde el entorno tecnológico. Se contextualizan los retos que la biblioteca enfrenta en una era moderna, de ahí surgen las nuevas ideas, para propuestas en relación al papel que debe jugar el bibliotecólogo frente a las nuevas tecnologías de la información.
15	Paradelo, A. M., Ledesma, S. M., Nacif, E.	La calidad en los servicios de información en las bibliotecas de la Universidad de Córdoba	Cualitativo	Se relaciona a la calidad de servicios que reciben los usuarios que frecuentan las bibliotecas universitarias, además de identificar el conocimiento que tienen en relación al servicio que estas ofrecen en Córdoba Argentina.
16	Gelfand, M. A.	Las bibliotecas universitarias de los países en vías de desarrollo	Cualitativo	Las universidades persiguen vincularse al proceso social y económico de los países en vías de desarrollo, son las que deben producir los especialistas para cada fin, razón que las hace promover a especialistas que permitan al país el logro de esos fines. Motivo que lleva a la biblioteca universitaria cumplir con el fortalecimiento de la labor académica propio de esta casa de estudios de nivel superior.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

(Continúa)

(Continuación)

Tabla 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio

No.	Autor	Título de la tesis	Enfoque	Metodología
17	Feria, L.	Bibliotecas electrónicas: la experiencia de una universidad pública mexicana	Cuantitativo	Analiza el desarrollo y aplicación de la información en bibliotecas universitarias desde un mundo cambiante en tecnología. Analiza la calidad de la educación y la participación de la biblioteca, esto con el propósito de evaluar la intervención de la biblioteca frente a la educación universitaria.
18	San José Montano, B.	La gestión de la colección cooperativa en las bibliotecas universitarias a comienzos del siglo XXI	Cualitativo	Utiliza el proceso discursivo para exponer de forma objetiva el análisis que hace de la gestión de la colección bibliográfica, cooperación bibliotecaria y la filosofía de la ciencia en la sociedad de la información. También se vale de la exposición para ofrecer una información clara y precisa en relación a la situación y tendencias de la colección en las bibliotecas universitarias españolas.
19	Candás Romero, J.	Ética profesional en biblioteconomía	Cualitativo	Busca cubrir un vacío que existe en la literatura, enfatiza el aspecto histórico y descriptivo de la ética bibliotecológica y analiza la actividad bibliotecaria desde la perspectiva social y la propia concepción profesional de esta actividad.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

(Continúa)

(Continuación)

Tabla 1 Matriz de los documentos priorizados para el estudio

No.	Autor	Título de la tesis	Enfoque	Metodología
20	Urbano Salido, C.	El análisis de citas en publicaciones de usuarios de bibliotecas universitarias: estudio de las tesis doctorales en información de la universidad Politécnica de Cataluña	Cualitativo Cuantitativo	Estudio realizado a través de las técnicas bibliométricas aplicado a los estudios de usuarios de las bibliotecas universitarias en el uso de la información.
21	Baranda Del Campo, C.	El documentalista de información de actualidad: formación y profesión	Cualitativo	Tiene por objeto el estudio del perfil del documentalista de la información en el contexto de los nuevos medios y nuevas tecnologías que exige el medio actual.
22	Mendoza Guillen, G.	El proceso de trabajo participativo en la evaluación de bibliotecas universitarias estudio de caso SUBA – UACH	Cualitativo	Se refiere a eventos de actualidad e interés sobre los que no se tiene control, además de constituirse en una estrategia de investigación permitió estudiar el marco referencial en su contexto, a partir de ahí llevar a cabo la exploración que permitió construir conocimiento, para el análisis y valoración de una propuesta al sistema bibliotecario.

Fuente: Elaboración propia, 2013, con base a la información consultada preferentemente en tesis de postgrado, editadas en las universidades de habla hispana.

Estos son los distintos títulos que recoge el informe que conforma el estado del arte, para analizar los resultados expuestos en otros estudios con el objeto de comprender mejor el servicio que las bibliotecas ofrecen a sus usuarios de la información, o bien, el aporte social que ofrecen las unidades de información a la población universitaria.

La selección de la bibliografía consultada se ha centrado en estudios realizados durante los últimos 10 años en países de habla hispana, pero ante la carencia de producción bibliográfica a nivel nacional, se acudió a la web para recuperar información pertinente al tema de estudio.

La bibliografía consultada expone los principales elementos y características del modelo tradicional que se ha tenido de la biblioteca en beneficio del usuario universitario, de ahí para considerar nuevos proyectos e implementarlos en la biblioteca que hoy impera.

Así mismo, muestra los diferentes títulos consultados donde se puede recurrir a la información localizada de forma electrónica, especialmente principios de biblioteca, servicios al usuario, medios y formas de los que se vale la biblioteca para ofrecer información. Además, muestra el éxito para fortalecer la legitimidad de las fuentes documentales, de igual forma, hace referencia al conocimiento y experiencia de estudiosos de la información en relación al aporte que la biblioteca universitaria ofrece al usuario de la educación superior.

### **2.2.2 Resultados del estado del arte**

Ante los nuevos cambios que han surgido en la enseñanza aprendizaje de las universidades, las bibliotecas cobran validez en la práctica al ejecutar proyectos destinados a innovar y modernizar recursos, espacios y tecnologías en beneficio del usuario de la información.

Desde estos principios, el estudio parte del enfoque documental, para conocer cómo se encuentran las bibliotecas universitarias en la actualidad y cuál es el compromiso social que tienen con la población, Catalán, (2012:15) entre otros exponentes tomados como referencia en el estado del arte, señala el compromiso social que deben tener los bibliotecólogos que laboran en las bibliotecas

universitarias, para cumplir con la función social en beneficio de quienes conforman la comunidad universitaria.

De esa cuenta en los primeros títulos reunidos y expuestos en el estado del arte se contempla el uso de la tecnología como medio de comunicación que ha provocado cambios significativos en el proceso de la información, a tal grado que la biblioteca universitaria ha tenido que acoplarse al conjunto de técnicas aplicadas y estar al día en relación a la administración de la información, esto por mejora cualitativa en la distribución de tareas y servicios, además de la actualización del conocimiento y destrezas en el recurso humano que cumple con las funciones de estas unidades de información.

Al hacer énfasis en los servicios dados al usuario, estos no han cambiado hasta el día de hoy, solo han evolucionado para ofrecer nuevos soportes y sistemas de información, con ello facilitar al usuario medios que le evitan inconvenientes a la hora de buscar, recuperar y consultar la información, tal es el caso de la ubicación geográfica, acervo bibliográfico, normas y procedimientos.

En su conjunto conforma el nuevo modelo de biblioteca universitaria, llamado en la actualidad Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI, para ofrecer servicios de información, haciendo uso de los nuevos medios electrónicos. Donde sus funciones han sido dadas en relación a la formación, investigación y docencia, orientadas a las necesidades informativas y documentales que requiere la sociedad universitaria.

El CRAI es un modelo de biblioteca que impera a través de una combinación de factores, que proporcionan a la comunidad universitaria información para formar conocimiento. En su mayoría no se delimitan a prestar servicios internos, se extienden a los miembros de la comunidad universitaria, estudiantes, docentes, administrativos y personas ajenas a la población, las que manifiestan estar interesados en recibir servicios de información.

Otro elemento observado en los títulos consultados que forman el estado del arte, es la ubicación geográfica e infraestructura organizacional de que se vale la biblioteca universitaria para su mejor funcionamiento, con dependencia jerárquica de la estructura interna, dirección y administración del recurso humano y su relación con el entorno, tal como lo refiere Arias, (2008:4) las bibliotecas en conjunto deben partir de las fases técnicas y administrativas, integrando al recurso humano, tecnológico, bibliográfico y de infraestructura organizacional, para una mejor gestión. O bien, "... una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento." (Merlo, 1998:1).

Razón que hace tomar como referencia la información que persigue la biblioteca universitaria, en la selección, adquisición, almacenamiento, procesamiento, distribución y recuperación de la información, cada uno de estos aspectos en proporción a:

- Usuarios, son todas las personas que estén ubicadas como estudiantes, docentes, investigadores y administrativos
- Ubicación geográfica, el usuario puede acceder a la búsqueda sin necesidad de estar físicamente en el edificio de biblioteca, para ello, sólo necesita estar comunicado en red para el acceso a la información
- Fondo o colección bibliográfica, pueden darse en forma impresa, electrónica y audiovisual, de esta depende la calidad de servicios que la biblioteca preste a la comunidad universitaria
- Normas y procedimientos, siempre se hace necesario regirse a una normativa para ofrecer y recibir el servicio de información
- Acceso a la información, corresponde al préstamo interno y externo que recibe el usuario a través de consultas tradicionales y electrónicas y la orientación para un mejor uso de la colección.

Vinculados en su totalidad los aspectos enunciados favorecen a determinar el éxito de la docencia e investigación de toda casa de estudios superiores.

También fue parte del estado del arte la colección bibliográfica de que dispone la biblioteca universitaria, temas y títulos plasmados en formatos físicos y electrónicos que se caracterizan como la bibliografía básica y complementaria para el usuario presencial y ausente de la sociedad universitaria.

La forma electrónica de presentar la colección ha favorecido a las personas con capacidades diferentes, acceder a la información sin tener que trasladarse o ingresar físicamente a los espacios de biblioteca sin mayor dificultad, Millán, (2007:13), habla en su exposición, por ser estas personas parte de la sociedad deben ser incluidas, aunque ellas representen una minoría, se deben contemplar dentro del ser de la biblioteca universitaria.

Por otra parte, Millán, (2007:30) se refiere no solo a la discapacidad física, sino también, discapacidad de personas no videntes y señala, la biblioteca universitaria debe contribuir al acceso de información, regulando sus servicios a través de la tecnología, productos y servicios, para que de forma independiente puedan hacer uso de los recursos e información requerida. Esta es una de las formas para incluir a todos los usuarios que así lo prefieran hacer uso de la colección que resguarda el centro de información o biblioteca universitaria.

También se contempla en el estado del arte las condiciones en que se unen las unidades de información homólogas, para exponer su colección y ofrecer servicios, a estas formas y medios se refiere San José, (2011:9), las redes de información que las bibliotecas universitarias ponen a disposición de los usuarios cumplen con un rol protagónico para comunicar la información, mejorar la disponibilidad de recursos en estudio y aprendizaje, como la preservación y comunicación del conocimiento generado por la universidad, la mantención de la

memoria intelectual de la institución y en la preservación de la identidad cultural de la casa de estudios.

Este rol traslada a las bibliotecas universitarias a liderar proyectos de digitalización bibliográfica, respetando el derecho de autor y a participar en la fijación de políticas de comunicación y conocimiento, estableciendo y adecuando soportes informacionales a los programas académicos y de investigación.

También formó parte de la temática evaluada los recursos humanos, tecnológicos y administrativos, como elementos que conforman el programa de información en red. Estos en relación a los recursos humanos, tecnológicos y administrativos, o bien, ser desglosados en un sistema de información automatizado o manual que involucre a personas, máquinas y métodos organizados para la recolección de títulos, procesos de transmisión, clasificación y difusión de la información, donde prevalece la exposición que hacen:

- Liderazgo y participación
- Promoción y difusión de la información
- Soportes de información
- Criterios de suficiencia total de ejemplares disponibles en relación a usuarios
- Criterios de vigencia en relación a contenidos
- Idioma
- Contenidos en relación a temas de estudio
- Materias interdisciplinarias
- Servicios de bibliotecas manuales y digitales
- Políticas administrativas para fortalecer la red
- Estrategias alternativas de acceso a otros recursos de información
- Programa de gestión de información actual
- Formación a usuarios

Con la implementación de cada uno de estos aspectos, se evalúa la calidad de servicios en relación a:

- Garantizar la eficiencia y calidad de los servicios
- Legislar los suministros para los servicios y productos bibliotecarios
- Cumplir con la normativa en materia de propiedad intelectual, así como por las normas de ética profesional
- Difundir a toda la comunidad universitaria los servicios y productos que ofrece, a través de publicaciones informativas o promocionales
- Desarrollar en los usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información
- Poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida
- Promover sus horarios en atención a sus usuarios

Previo a alcanzar los propósitos enunciados, la prioridad de toda unidad de información debe estar en dependencia con las necesidades y expectativas que manifiestan los usuarios de la información. Sólo de esa manera la biblioteca podrá lograr identificarse con la institución educativa y ser apoyo a las actividades de enseñanza aprendizaje.

Para finalizar, otro de los temas incluidos en el estado del arte fue orientar al usuario no solo en el uso y consulta de la colección, sino también, velar por la propiedad intelectual del autor consultado como referencia. En proporción a este tema Candás, (2009:131), hace referencia, en la actualidad ya no solo es un problema de ética del investigador, sino también, es un problema legal y de derechos humanos. Mientras Urbano, (2000:77), se refiere al uso de las citas como un valor moral que debe de tener quien hace referencia a trabajos anteriores, para fundamentarse previo a la aportación del trabajo en curso que pretende presentar.

Es así como Candás, (2009:131) y Urbano, (2000:77), quedan incluidos en el contenido del estado del arte, ambos coinciden en relación a las funciones del bibliotecólogo, una de ellas es orientar al usuario para anotar la procedencia de la información, o bien, señalar dentro del contenido la procedencia de quien es responsable del pensamiento consultado, esto con el propósito de dar originalidad al trabajo de investigación.

En resumen, para conformar el estado del arte la información localizada fue sistematizada por nombre del autor, título del documento, enfoque y metodología en que fue trabajada la tesis, no solo para conocer de su contenido, sino para vincularlo al tema del presente estudio. De esa forma, se sabe que la biblioteca universitaria vela por la sistematización de la información en relación a la digitalización bibliográfica, respeto al derecho de autor, fijación de políticas de comunicación y conocimiento, estableciendo y adecuando soportes informacionales a los programas académicos y de investigación.

### **2.3 Contexto de la educación superior en Guatemala**

El contexto de la educación superior guatemalteca se circunscribe a una universidad estatal y trece universidades privadas, de índole autónoma y privada religiosa, empresarial, técnica y ambientalista. Mismas que se consideran independientes porque se rigen por una legislación específica, una universidad estatal y 13 universidades privadas, así como, sus propios estatutos y reglamentos internos, dados de acuerdo a las propias políticas administrativas de cada casa de estudios.

La educación superior en el ámbito guatemalteco se ofrece a una población eminentemente multicultural, multilingüe e intercultural, a estudiantes que han concluido y aprobado la educación media o diversificada, carreras a nivel técnico, grado o postgrado a cargo de las universidades legalmente constituidas, en donde sus actores son estudiantes y profesores, su escenario Guatemala y su currícula

se conforma no solo por las necesidades del país, sino también, por la ideología que persigue cada universidad, de ahí, todo un sistema organizacional que fortalece el proceso educativo.

Dentro del marco institucional se mencionan las 14 universidades que funcionan en el país:

### **2.3.1 Universidad de San Carlos de Guatemala**

Es importante señalar que hasta 1960 la única universidad pública existente en el país es la Universidad de San Carlos de Guatemala, rectora de la educación superior, fundada desde 1676, la más antigua de América Latina, ahora reconocida como la *Tricentaria Universidad de San Carlos de Guatemala*. Desde su fundación "... estuvo sujeta a Estatutos y Constituciones que se le dieron cuando fue fundada a finales del siglo XVII, expresivos de un sistema monárquico y de influencia religiosa en su organización, funcionamiento, fines y contenidos educativos." (Cazali, 2001:148). La más importante para formar profesionales que habrían de ocuparse de los asuntos de la nueva sociedad guatemalteca, actualmente se caracteriza por ser una institución laica.

En su carácter de única universidad estatal le corresponde administrar la educación universitaria del Estado guatemalteco y la educación profesional universitaria estatal, así como lo señala la Constitución Política de la República de Guatemala,

Artículo 82. La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal, le corresponde con exclusividad, dirigir, organizar y desarrollar la educación superior de Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas del país. Se rige por su propia Ley Orgánica y por los estatutos y reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el

principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduandos y sus estudiantes.

Artículo 87. La Universidad de San Carlos de Guatemala, es la única facultada para resolver la incorporación de profesionales egresados de universidades extranjeras y para fijar los requisitos previos que al efecto hayan de llenarse, así como, para reconocer títulos y diplomas de carácter universitario amparados por tratados internacionales. (1985:24).

Como quedó anotado arriba, hasta el año de 1960 era la única universidad existente en el país, sin embargo, a partir de 1961 inicia el proceso de fundación de otras universidades de índole privado.

Lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala,

Artículo 85. A las universidades privadas, que son instituciones independientes, les corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada de la Nación, con el fin de contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales. Desde que sea autorizado el funcionamiento de una universidad privada, tendrá personalidad jurídica y libertad para crear sus facultades e institutos, desarrollar sus actividades académicas y docentes, así como para el desenvolvimiento de sus planes y programas de estudio. (1985:24).

Como quedó anotado en otro apartado de este trabajo, existen otras universidades privadas, empero, algunas aún se encuentran en trámite para su funcionamiento y reconocimiento como tales, dentro de las universidades privadas que conforman el contexto de la educación superior actualmente, se mencionan: Universidad Rafael Landívar; Universidad Del Valle de Guatemala, UVG; Universidad Francisco Marroquín, UFM; Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA; Universidad del ISTMO; Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; Universidad Mesoamericana; Universidad Galileo; Universidad Rural; Universidad San Pablo; Universidad Internaciones; Universidad de Occidente y Universidad Da Vinci de Guatemala.

### 2.3.2 Universidad Rafael Landivar

Es la primera universidad privada de índole religioso, se fundó el 18 de octubre de 1961, a iniciativa de un grupo de laicos y en honor al poeta Rafael Landivar. Esta Universidad conserva los valores de cultura, educación y religión, además de anteponer lo intelectual al servicio de la hermandad.

La Universidad Rafael Landivar (2013:1), busca contribuir a la transformación de la sociedad guatemalteca y centroamericana, al proporcionar espacios más humanos, justos y libres. Esta permite innovación y creatividad en la investigación, conocimiento, enseñanza, servicio y actuar de acuerdo a la ética, su base legal interna corresponde a

Estatutos de la Universidad Rafael Landivar,

Artículo 1. La Universidad Rafael Landivar, constituida de conformidad con las leyes de la República de Guatemala, es una institución privada, no lucrativa de educación superior, de inspiración cristiana, fundada por la Compañía de Jesús y un grupo de ciudadanos guatemaltecos identificados con el proyecto educativo jesuita, confiada a la Compañía de Jesús, con personalidad jurídica y plena libertad para desarrollar sus actividades académicas. (2006:1).

Su contexto muestra que la URL (2006:3), es una universidad particularmente religiosa, sin embargo, para el año 2009 la Universidad promovió el programa *Ayuda al ambiente*, a través de mejorar los componentes naturales, este dio inicio en el campus central de la URL haciendo conciencia a su estudiantado, para que vele por el medio ambiente. El programa también se ha proyectado a otras cedes de la misma universidad ubicadas en el interior de la república, sin que este sea su principal interés educativo.

### **2.3.3 Universidad Mariano Gálvez**

Se caracteriza por ser una institución religiosa no lucrativa, de educación superior. Su constitución se hace en razón a dar continuidad a la educación de los colegios de nivel medio protestantes y evangélicos. Es la tercera universidad en Guatemala aprobada como institución de educación superior el "...29 de enero de 1966 por el Concejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala," (Universidad Mariano Gálvez, 2014:1), su nombre se debe a José Mariano Gálvez, fundador de la academia de estudios y reformador de la educación guatemalteca.

#### Universidad Mariano Gálvez

**Misión:**

Formar en niveles de excelencia académica y de acuerdo con las necesidades y demandas de la sociedad, profesionales, investigadores, técnicos y docentes científicamente competentes, éticamente responsables y socialmente abiertos al cambio progresista, mediante el desarrollo integrado de la docencia, la investigación y el servicio a la comunidad, a fin que ésta tenga la oportunidad de participar de los beneficios de la ciencia, la tecnología y la cultura.

**Visión:**

Ser una institución de educación superior altamente competitiva, líder en su género, innovadora y creadora de conocimientos científicos y tecnológicos, en la que sus educandos alcancen una formación integral, armónica y potencien sus aptitudes y capacidades, en un ambiente de libertad y aceptación de los supremos valores del cristianismo. Y que sus egresados, sean capaces de asumir los desafíos del mundo contemporáneo y de una sociedad cambiante, comprendidos con el desarrollo económico, social, político y cultural del país, en permanente interacción con el entorno nacional, con renovadora vocación de servicio y espíritu de solidaridad. (2013:1).

De acuerdo a sus principios la UMG trabaja por la formación ética, científica, profesional y técnica del estudiantado, mediante la docencia e investigación y servicio a la comunidad.

### **2.3.4 Universidad Francisco Marroquín**

La Universidad Francisco Marroquín es una universidad de origen laico, la cuarta universidad privada fundada en 1971, sus fundadores la crean en relación a una

misión "... enseñanza y difusión de los principios éticos, jurídicos y económicos de una sociedad de personas libres y responsables." (Universidad Francisco Marroquín , 1998:18).

El origen de la Universidad Francisco Marroquín se establece con la idea de persuadir las universidades de Guatemala, para explotar el pensamiento occidental en relación al pensamiento amor por el saber.

La universidad desde 1972 ganó credibilidad en muchos ambientes, además de incorporar a estudiantes que estudiaron en el extranjero para una sociedad competitiva.

Su fundación se debe a dar respuesta a los problemas de la pobreza en Guatemala, para entender el funcionamiento del proceso económico del país.

### **2.3.5 Universidad del Istmo**

La Universidad del Istmo (2013:1) es creada en 1997, de origen religioso, puesta al servicio de la sociedad desde 1998, bajo los principios de capacidad académica y personal, ocupa el sexto lugar en creación dentro del las universidades del país, no tiene extensiones departamentales su función está ubicada en la ciudad capital, también ubicada en las universidades de tipo empresarial, sus valores se fundamentan en la cultura del humanismo productivo.

Universidad del Istmo,

Visión

Ser reconocida en el ámbito regional por su excelencia académica y su accionar solidario y emprendedor.

Misión

Formar integralmente profesionales requeridos por los sectores productivos y la sociedad; promover y generar, a través de la investigación, el conocimiento científico, tecnológico y cultural y realizar acciones de extensión, servicios y difusión de la cultura en la comunidad dentro de un marco de calidad y valores

cívicos y morales para contribuir al desarrollo socioeconómico del país. (2013:8).

### **2.3.6 Universidad del Valle de Guatemala**

Es la segunda universidad privada creada en 1966, fue creada por el Banco Interamericano de Desarrollo, es considerada laica de tipo empresarial.

Universidad del Valle de Guatemala,

Misión:

Educar seres humanos y realizar investigaciones en el ámbito de la libertad, para desarrollar pensamiento reflexivo, juicio crítico y ético; captar, generar y divulgar el conocimiento científico y tecnológico en el pensamiento humanístico, para ponerlos al servicio de la comunidad, la sociedad guatemalteca y la humanidad.

Visión:

Ser en Guatemala, en los campos de la educación, la ciencia y la tecnología y las humanidades, la institución de educación superior de mayor prestigio, por su nivel académico, su investigación, la excelencia de sus graduandos, la calidad de sus miembros y su contribución a la solución de los problemas nacionales. (2007:1).

### **2.3.7 Universidad Panamericana**

Creada en 1999, de origen religioso da seguimiento al Colegio cristiano el Verbo, acoge a sus seguidores de la Iglesia El Verbo. Su visión está dada a la calidad y pertinencia académica de principios y valores éticos, morales y cristianos.

Su filosofía educativa radica en el amor y auténtica libertad, lema que lleva a diario. Se le considera además de técnica, religiosa por darse en un ambiente cristiano, su visión y misión están en relación a:

## Universidad Panamericana,

### Visión

Ser una opción relevante en el sistema de educación superior sustentada en la calidad y pertinencia académica, y en la práctica de principios y valores ético-morales cristianos, que se reflejan en el egreso de profesionales capaces, íntegros y responsables.

### Misión

Contribuir con creatividad a la formación integral de la persona y al desarrollo nacional, mediante la administración innovadora de un sistema de Educación Superior de calidad, con un enfoque andragógico, centrado en la investigación y la tecnología, que responde a la falta de oportunidades para iniciar y continuar estudios superiores, resuelve la problemática de la no titulación y propone opciones de ingreso y egreso adecuadas a los procesos de información. (2013: parr. 5).

## 2.3.8 Universidad Mesoamericana

También se le considera religiosa por estar a cargo de la Orden Sacerdotal de los Salesianos, como continuidad a los colegios de religión católica, tal es el caso del Colegio Don Bosco. Es inaugurada en el año 2000, da inicio en 1971 a través de un convenio de cooperación académica con la Universidad Francisco Marroquín.

## Universidad Mesoamericana,

### Visión

Impulsar con estilo y espíritu Salesiano y de modo riguroso y crítico, el desarrollo de la persona humana y del patrimonio cultural de la sociedad guatemalteca, mediante la docencia, investigación y servicios ofrecidos a la comunidad nacional e internacional.

### Misión

Ser una universidad cuyos procesos de formación están centrados en el estudiante.

Poseer inspiración cristiana, y trabajar con estilo salesiano.

Formar personas comprometidas con el país y capaces de asumir un compromiso ético.

Procurar orientar su acción hacia sectores populares y de bajos ingresos de modo prioritario, con el fin de formarlos como profesionales competentes y capaces de insertarse en el mercado laboral.

Desarrollar, para el logro de su misión, carreras en el campo humanístico, de ciencias sociales y tecnológicas; procurando una enseñanza con calidad y una investigación permanente, científica y social. (2010:10).

El contexto educativo de la educación superior también lo forman las universidades Galileo, Rural, San Pablo, Internaciones, de Occidente y Da Vinci de Guatemala ubicadas en la ciudad de Guatemala.

### **2.3.9 Universidad Galileo**

Es dada como la continuidad de los colegios tecnológicos, porque forman a profesionales técnicos con especialidad en la tecnología, ha suscrito convenios internacionales para la certificación con otras universidades de otros países y tener egresados competitivos para otros ámbitos académicos.

Autorizada por el Consejo de Enseñanza Superior en el año 2000, sus fines educativos fueron creados en relación a la ciencia y tecnología, se le reconoce como la primera universidad con enfoque tecnológico.

Universidad Galileo,

#### Visión

Impulsamos la evolución del pensamiento humano, revolucionando la educación superior.

#### Misión

Nuestra misión es la formación de profesionales con excelencia académica de nivel mundial, un alto espíritu de justicia y valores humanos y éticos, al servicio de nuestra sociedad al incorporar la ciencia y la tecnología contemporánea.

Estamos comprometidos con nuestro país a darle oportunidad de acceder a estudios universitarios a todas las personas sin distinción de raza, condición social, ni localización geográfica.

Nuestro objetivo es la formación de verdaderos participantes en la solución de problemas de desarrollo social de la comunidad guatemalteca. Somos una entidad educativa, que promueve el uso de la ciencia y tecnología para la solución de problemas nacionales. (2013:1).

### **2.3.10 Universidad Rural**

Creada en 1995 se basa en las ciencias naturales y sociales del ambiente, surge en relación a ellas. Como universidad ambientalista persigue el estudio entre el ser humano y el medio ambiente, como la defensa y su protección.

Por ser una universidad ambientalista promueve carreras con especialidad en la protección del medio ambiente y recursos naturales. Su proyección es a nivel nacional e internacional.

Universidad Rural,

#### Visión

Trabajamos por ser la universidad que facilita el acceso de la educación superior a la mayoría de guatemaltecos, con los ejes estratégicos de ruralidad, desarrollo sostenible y excelencia académica bajo los principios de intermediación social y eficiencia administrativa.

#### Misión

Somos la universidad que trabaja para proporcionar educación superior a la mayoría de la población guatemalteca en general; y la más frágil en especial. (2012:1).

### **2.3.11 Universidad San Pablo de Guatemala**

Inicia sus labores en el año 2008, a pesar que fue inscrita en el año 2006 por el Consejo Superior de la Enseñanza Privada Superior, se basa en la realización práctica de estudios. Promueve las carreras por ser innovadoras e impulsa a formar estudiantes creativos y emprendedores.

La filosofía de la universidad está dirigida a la innovación hacia lo que se debe ser, en la invención y nuevas ideas originales. Prepara al estudiantado no solo a nivel técnico sino también, en valores éticos y morales, para que sean agentes que promuevan el cambio en la sociedad donde viven, a través del liderazgo, investigación y emprendimiento.

Universidad San Pablo de Guatemala,

Visión

Contribuir, en todas las áreas de su que hacer estudiantil, docente y administrativo, al desarrollo de Guatemala, formando profesionales que unan las capacidades académicas adquiridas a un inquebrantable espíritu de servicio orientándose a la tecnología, la investigación y el fundamento sólido de los valores universales que proceden dentro de nuestra herencia judeo cristiana.

Misión

Ser una institución propulsora de la formación de la comunidad académica en los grados que otorga, con el más alto nivel de integridad, responsabilidad, liderazgo progresista y competitividad, transmitiendo para ello, la capacidad de comprender, interpretar, analizar y aplicar acciones en sus diferentes niveles y campos de dominio. (2011:1).

### **2.3.12 Universidad Internaciones**

Su proyección es en relación al ser humano a través de la inteligencia, creatividad e interés, técnico y científico, para alcanzar desarrollo físico y espiritual en la práctica del trabajo, susceptibles al cambio en beneficio de la persona y la sociedad. Su constitución fue en el año 2009.

Universidad Internaciones,

Visión

La Universidad Internaciones es un centro de enseñanza superior de calidad mundial por su excelencia académica, que facilita la formación integral del ser, que fomenta la búsqueda de la verdad, la belleza y el bien, que promueve el desarrollo de la inteligencia, del pensamiento, de la creatividad y la voluntad para anticipar los retos que presenta la sociedad actual y sus proyecciones hacia el futuro.

Misión

La Universidad Internaciones es un centro de enseñanza superior que:

Ofrece una educación de calidad mundial.

Contribuye a formar profesionales que asuman actitudes éticas basadas en principios y valores, sociales, culturales y ecológicos para proponer alternativas de desarrollo sostenible a las necesidades nacionales y globales.

Impulsa la utilización de la tecnología.

Estimula el crecimiento profesional de sus integrantes dentro de un ambiente que optimiza el desarrollo intelectual y humano.

Promueve el dialogo y la tolerancia como medio de comunicación y entendimiento.

Promueve la formación de profesionales competentes en las distintas áreas del saber humano. (2013:1).

### **2.3.13 Universidad de Occidente**

Aprobada en el año 2010, su apertura se dio en principio a un grupo de profesores y empresarios de Guatemala y Quetzaltenango para crear la Universidad de Occidente. En principio fue la extensión de la Universidad Francisco Marroquín ubicada en Quetzaltenango.

Su filosofía está encaminada a la libertad y al progreso, para que las personas además de ser competentes, sean personas de éxito en corto tiempo, dejar la pobreza para alcanzar la riqueza y para aquellos que ya han progresado puedan seguir alcanzando la riqueza.

Universidad de Occidente,

#### Visión

La visión de la Universidad de Occidente es llegar a ser, con excelencia académica, la mejor universidad en enseñanza y difusión de la filosofía de la libertad con la línea de la Escuela Austriaca de Economía y contribuir así al progreso espiritual y material de la persona humana.

#### Misión

La misión de la Universidad de Occidente es la enseñanza y la difusión de los principios éticos, jurídicos, económicos y bíblicos de una sociedad de personas libres y responsables. (2013:1).

### **2.3.14 Universidad Da Vinci de Guatemala**

Es una universidad dedicada a la educación superior, fundamentada en los principios de la verdad. Creada en el año 2012, las carreras que imparte están diseñadas para satisfacer la demanda laboral e ingresar al mercado con excelencia.

## Universidad Da Vinci de Guatemala,

### Visión

Ser el referente mundial como la universidad de mayor impacto en el crecimiento y bienestar integrales de la sociedad guatemalteca.

### Misión

Su misión es crear y mantener oportunidades de crecimiento profesional, social y ético para todos los guatemaltecos a través de la formación universitaria integral, innovadora y de calidad mundial para contribuir al desarrollo nacional. (2012:1).

La Universidad San Carlos de Guatemala es ubicada como una institución con sentido social humanista, sin embargo la Universidad Rafael Landívar, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Universidad San Pablo, Universidad Mesoamericana y Universidad Panamericana, son consideradas de índole religioso. Mientras la Universidad Francisco Marroquín, Universidad del Istmo, Universidad del Valle de Guatemala, Universidad Da Vinci de Guatemala y Universidad de Occidente, están ubicadas dentro de las universidades empresariales y dentro de las universidades técnicas se señala la Universidad Panamericana, Universidad Mesoamericana y Universidad Galileo.

Las distintas casas de estudio en mención antes de constituirse tuvieron que estimar el aspecto social de su entorno, el más importante fue dado en relación a considerar que Guatemala es un país “multicultural, multiétnico y multilingüe, organizadas en cuatro pueblos mayas, garífuna, xinca y mestizo.” (Acuerdos de Paz para todos, 2006:32). Estos elementos a la fecha son de importancia e interés, para quienes dirigen la educación superior nacional.

Su enfoque educativo corresponde a diferentes modelos de enseñanza, que hacen de la formación académica basarse en varios modelos, uno de ellos ha sido apoyar la educación en textos ajenos y ajustados al sistema nacional, dados en títulos y ediciones extranjeras, impropios a la educación guatemalteca, este es un aspecto de la realidad nacional, que por la carencia de ediciones bibliográficas

se sugieren, para fundamentar las teorías expuestas en los contenidos de los cursos que conforman los planes de estudios y de su currícula.

Este modelo conlleva al proceso de enseñanza aprendizaje, fundamentar proyectos desarrollistas importados de otros países extranjeros, que por razones de las mismas universidades se han institucionalizado. Tal es el caso del currículo, el que nace en el seno del profesorado a cargo de los docentes que imparten los cursos que corresponden a una carrera universitaria, no así, a la realidad social, política, tecnológica, económica, científica o ambientalista del país y no por estudio pedagógico, esta podría ser una de las causas para que las universidades del país promuevan muchas veces profesionales desligados de la realidad guatemalteca.

El contexto del sistema educativo en Guatemala, también ha sido orientado al carácter bancario, dado a través de los intereses, realidad y conocimiento de quienes administran la educación superior.

Freire citado por Puiggrós,

La educación bancaria es la educación tradicional, que se ocupa de llenar las cabezas de los educandos de conocimientos que estos deben de incorporar dócilmente. El educador es el propietario de la verdad, y la niega a los educandos la posibilidad de búsqueda, descubrimiento y problematización. El educador es el sujeto de la educación, el educando mero objeto, que solamente actúa, a través de la actividad del maestro. (1991:166).

Un elemento más que se hace propio del contexto de la universidad es, el profesor habla, los estudiantes escuchan, difícilmente pueden desligarse de esta actitud, por tanto las respuestas y las preguntas se dan a través del oído, además de escuchar cuando escribe. La acción de oír permite al estudiante repetir de memoria la clase magistral, dicha tarea no admite investigación, menos fortalecer los contenidos dados en el aula, sin embargo estudiosos en la materia sugieren

“... la educación debe partir de la reflexión – acción del hombre sobre el mundo para transformarlo.” (Freire, 1974:13).

Este principio es el que falta promover en las aulas universitarias porque induce al estudiante ir a la investigación, es decir, “...la docencia y la investigación no son dos modalidades desarticuladas, ni mucho menos la investigación es un satélite de la docencia, ni viceversa, ambas forman un sistema educativo.” (Mata, 1981:19). El sistema de investigación es una metodología de la que se debe valer el docente para apoyarse en la formación del estudiante, siguiendo métodos de investigación y consultas a los sistemas de búsqueda.

En ese mismo sentido se perfilan los prototipos de educación en los niveles pre universitario y universitario, siendo que la educación se perfila en un contexto donde el proceso enseñanza aprendizaje se da desde la transmisión de conocimientos, razón que hace pensar que el reto de la educación superior debe ser construir conocimiento como punto nodal pedagógico.

De igual forma, el contexto de la educación universitaria en Guatemala se perfila en la investigación como método en el proceso enseñanza aprendizaje, para ello, los convenios internacionales relacionados a la investigación son ratificados por Guatemala.

## **2.4 La investigación como método en el proceso enseñanza aprendizaje**

Uno de los métodos de enseñanza aprendizaje en la educación universitaria en Guatemala se da a través de la investigación documental, del que se vale el (la) docente, para crear en el estudiante conocimiento, y dejar la memorización, repetición y optar por el razonamiento y experiencia.

La investigación es una metodología que "... indica cómo realizar una investigación dado un problema, es decir, que pasos se deben seguir para lograr la aplicación de las etapas del método científico a una determinada investigación." (Rodríguez, 2005:19).

Desde este principio, la docencia está en la obligación de promover la investigación para aprender, o bien, "... aprender investigando," Mata, (1981:19), en el aspecto informativo basta con llegar a la investigación haciendo el buen uso de la metodología de investigación científica en su profesión con el interés personal. Solo de esa forma, el (la) docente puede lograr que el estudiante problematice, reflexione y concluya sobre un tema, con el único fin de crear en el estudiante conocimiento, o bien, dejar la memorización, repetición y optar por el razonamiento y experiencia.

También debe valerse de la investigación por ser esta "... una actividad inherente a la naturaleza humana," (Rodríguez, 2005:19), es una tendencia congénita que por el mismo ambiente busca hallar nuevas modalidades de conocer nuevas soluciones a problemas de toda índole desde lo científico, cultural, social o existencial, para el ser; saber o el quehacer de la humanidad.

La investigación documental como lo refiere Mata, (1981:19) y Rodríguez, (2005: 19) juega un papel importante en la educación y más aún, sí se pretende dar a la sociedad calidad educativa. Esta debe partir de una mejora continua, para alcanzar la particularidad que determina la superación de una nación, a través de la búsqueda y cumplimiento de expectativas, en general, abarcar todas las cualidades con las que cuenta un bien o servicio. Los términos más parecen de economía en un mundo competitivo. En realidad la educación debe ser considerada como un elemento que sirve de palanca para el cambio del país, y como el medio principal para la generación de empleos.

La intención de la investigación en Guatemala es alentadora a pesar que no existe un porcentaje alto, en la tabla de posiciones según las estadísticas tomadas por Guate Ciencias (2009:1), en relación a la investigación científica, a nivel Latinoamericano Guatemala ocupa el número 13 al divulgar 96 publicaciones anualmente. Guatemala es admirable, pues no teniendo los recursos suficientes, las instituciones logran producir y publicar investigación científica en diversas áreas del conocimiento. En realidad, su gobierno hace prioridad a la educación mínima, salud y seguridad a la población guatemalteca, las que de alguna manera son relevantes, después invierte en investigación científica, la que pasa a ocupar un segundo o tercer lugar dentro de sus prioridades.

Gálvez citado por Gramajo,

La investigación es producción de conocimiento, y marca las posibilidades para que Guatemala encuentre soluciones a sus problemas. Se necesitan alianzas entre el sector privado y público con el académico, pero en el país hay poca inversión en investigación, y es casi nada al compararlo con otras naciones de la región. (2011:1).

También Medina, citado por Gramajo, (2011:1), planteó, la investigación como recomendación para reformar la educación superior y ofrecerla mas competitiva. Así mismo, Pérez, citado por Gramajo, (2011:1), señaló, en Guatemala se investiga menos que en el resto de los países centroamericanos y mucho de lo que se hace aquí es producto de las personas que llegan del exterior.

En tanto, Suger, citado por Gramajo, (2011:1), señala, las universidades en Guatemala, de acuerdo con su especialidad, invierten en investigación, pero lo que no hay en el país es un sistema de trabajo conjunto y practicamente no se sabe en qué ámbitos trabaja cada una. Sin embargo, "... los retos de la globalización mundial se muestran como un gran desafío para las universidades y es el momento para orientarlas a elementos prácticos." (Guatemala: educación superior con retraso, 2005:1).

La globalización a la que se refiere Suger, citado por Gramajo, (2011:1), es la que involucra a las sociedades a ser competitivas, creativas e innovadoras con capacidad de adaptación, en el nuevo orden económico.

Las opiniones recabadas están en relación a lo que señalan determinados rectores de las universidades del país, estas se circunscriben a lo que señala,

Guatemala: educación superior con retraso,

Promover las oficinas de información y estudios de educación superior  
Hacer una lista de indicadores que acompañen los procesos de cambio  
Integrar el trabajo de investigación de las distintas casas de estudios  
Fortalecer los ingresos para enfocarse a la preparación docente y Académica.

Mejorar la adhesión al sistema de educación superior de la región  
Abrir más las relaciones con la sociedad civil, iniciativa privada y Estado  
Abogar por el fortalecimiento de la educación media. (2005:1).

Los factores en mención permiten a las organizaciones educativas mantenerse fuertes en un mundo competitivo y globalizado, a pesar de las limitantes.

Con relación a lo expuesto, la biblioteca universitaria es un medio fundamental que facilita al profesor alcanzar los fines en relación a la docencia. O bien a ser el apoyo fundamental para la educación superior, ésta al manifestarse, lo hace en dependencia jurídica y administrativa, recursos humanos, económicos y materiales, servicios, colección documental y digital y cooperación entre bibliotecas con los mismos fines.

Cada uno de estos elementos en mención también forma parte de la educación superior y se fundamenta en la Constitución Política de la República de Guatemala en su Sección Quinta Universidades. En el último párrafo, Artículo 82, señala la investigación en todas las áreas del conocimiento humano a fin de coadyuvar al estudio y solución de problemas nacionales.

Mientras el artículo 85, hace referencia a las universidades privadas para que promuevan la educación e investigación a nivel superior. Por esa razón, la creación de las bibliotecas universitarias a nivel superior, ha sido el apoyo informacional, formando parte de la infraestructura organizacional de la educación superior dada por cada universidad, legalmente constituidas.

Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala (Nacional y Autónoma).

Título II, Fines de la Universidad,

Artículo 7.- Como centro de investigación le corresponde:

- a) Promover la investigación científica, filosófica, técnica o de cualquier otra naturaleza cultural, mediante los elementos más adecuados y los procedimientos más eficaces, procurando el avance de estas disciplinas;

Artículo 8.- Como depositaria de la cultura, corresponde a la universidad:

- a) Establecer bibliotecas, museos, exposiciones y todas aquellas organizaciones que tiendan al desenvolvimiento cultural del país, y ejercer su vigilancia sobre las ya establecidas.
- b) Cooperar con la formación de los catálogos, registros e inventarios del patrimonio cultural guatemalteco y colaborar con la vigilancia, conservación y restauración del tesoro artístico, histórico y científico del país.
- c) Cultivar relaciones con Universidades, Asociaciones Científicas, Institutos, Laboratorios, Observatorios, Archivos, etc., tanto nacionales como extranjeros;
- d) Fomentar la difusión de la cultura física, ética y estética; y
- e) Establecer publicaciones periódicas en el orden cultural y científico. (1985:15).

Ambos artículos, hacen mención a la conformación, preservación y difusión de la información, a través de sus unidades informacionales, bibliotecas universitarias, bibliotecas universitarias especializadas, archivos y centros de documentación y la promoción e investigación científica, por mandato constitucional.

Por otro lado, el Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Reglamento de la carrera universitaria del personal académico, Título II, De la docencia. Capítulo I, definiciones personal docente. Señala, se debe promover la investigación en el proceso enseñanza aprendizaje.

Artículo 5. En lo referente a la parte académica del presente estatuto, se adoptan las siguientes definiciones:

Inciso 5.7 Nivel de docencia, Es la ubicación que se asigna al profesor universitario para la ejecución y desarrollo prioritario de las actividades de enseñanza aprendizaje, sin demérito de las de investigación, extensión y administración académica.

Inciso 5.11 Investigación Es la actividad sistemática y creadora tendente a descubrir, comprender, describir, analizar, sintetizar, interpretar y evaluar las relaciones y la esencia de los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento con el fin de establecer principios, conceptos, teorías y leyes que orienten, fundamenten, y planteen soluciones a la problemática del hombre y la sociedad. (2001:44)

Los incisos expuestos con anterioridad motivan a su recurso humano, docentes, administrativos e investigadores, a realizar investigación documental, y no limitarse a otras actividades cuando la docencia puede apoyarse de la investigación documental para el proceso enseñanza aprendizaje, ambas acciones no pueden desarticularse por ser parte una de la otra, tal como lo señala Mata, (2008:32) la investigación es parte fundamental en el proceso que sigue el educando para formarse técnica y científicamente.

La Universidad de San Carlos de Guatemala, Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Título II, De la evaluación y promoción. Capítulo I, De la Evaluación, el estudiante deberá ser evaluado y promovido bajo las actividades que establece el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante.

Artículo 7. Formas de evaluar. Son actividades para determinar en qué medida el estudiante ha alcanzado los objetivos propuestos de la asignatura o actividad académica:

- a. Trabajos de investigación
- b. Prácticas de laboratorio
- c. Trabajos de campo
- d. Exámenes
- e. Autoevaluación
- f. Coevaluación
- g. Otras actividades de evaluación que establezcan en el programa de estudio. (2001:48).

La normativa íntimamente se involucra a la docencia para generar teoría a través de la investigación y por consiguiente demanda consulta documental tradicional o digital, entendiendo la primera como la información localizada en formatos físicos mientras la segunda será toda la información localizada en la web. En ambos casos siempre habrá búsqueda, localización, recuperación, consulta e interpretación de la información, para crear en el usuario nuevos conocimientos.

La Constitución Política de la República de Guatemala:

Artículo 59.- Protección e investigación de la cultura, Es obligación primordial del Estado proteger, fomentar y divulgar la cultura nacional; emitir las leyes y disposiciones que tiendan a su enriquecimiento, restauración, preservación y recuperación; promover y reglamentar su investigación científica, así como la creación y aplicación de tecnología apropiada. (1985:19).

Basados en la Constitución, las universidades del país promueven la investigación y la reglamentan, a la vez, crean y fortalecen sus bibliotecas ajustándolas a su normativa, misión, visión y objetivos.

## **2.5 Convenios internacionales para la educación superior y la investigación científica**

A nivel nacional los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala en su Artículo, 84 establece los trámites correspondientes para ejercer profesiones universitarias de conformidad con los convenios y tratados vigentes, donde la USAC es la única facultada para extenderlos, otorgados por el Rector de esta casa de estudios superiores.

Derivado de esta normativa legal, la Universidad de San Carlos de Guatemala ha suscrito algunos convenios en relación a la educación universitaria del país, entre ellos:

- Convenio celebrado por la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Universidad de Belice el 21 de enero del 2005, firmaron el convenio de cooperación, donde las partes "... acuerdan fomentar el intercambio de personal en los campos de la docencia, investigación y extensión, con el fin de intercambiar conocimientos y experiencias, así como, transferir tecnología, (2005:2)
- Convenio específico de Cooperación celebrado por la Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad Sin Fuegos, Cuba, el 5 de junio del 2009, firmaron el Convenio específico de colaboración académica, científica y cultural. Para el "... desarrollo de planes de estudio, niveles académicos e investigaciones conjuntas en las esferas, disciplinas y temas que sean de interés mutuo, mediante la elaboración de un plan de trabajo donde aparezcan los responsables de la ejecución del mismo," (2009:3)
- Convenio de colaboración académica, científica y cultural entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Instituto Politécnico *José Antonio Echeverría*, Cuba. Firmaron, el 5 de junio del 2006 el convenio que tiene por objeto "... establecer la reciproca cooperación científica-técnica y cultural en los campos del desarrollo de ambas partes, de sus respectivos países y de la humanidad, y por ende, se comprometen a mantener un fluido intercambio en el ámbito de las ciencias, la técnica y la cultura." (2006:3). Especialmente, inciso 3) "Intercambio de personal científico en trabajos de investigación." (2006:3).
- Convenio marco de cooperación académica, entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Universidad Kun Shan, Taiwán, convinieron el 30 de junio del 2008 "... fomentar la cooperación y el intercambio de personal entre ambas partes, en los campos de la docencia y la investigación con el fin de intercambiar profesores, investigadores, estudiantes de grado para realizar estudios de postgrado." (2008:2).

Así mismo, es importante hacer mención del Convenio No. 169, (2007), ratificado a nivel nacional e internacional, el derecho y acceso a la educación superior, se convino que debe estar sin diferencia de raza, género o credo, o bien, sin discriminación, para que la sociedad en conjunto forme parte de la educación en beneficio del Estado guatemalteco.

## Convenio 169,

### Parte VI. Educación y medios de comunicación

#### Artículo 26

Deberán adoptarse medidas para garantizar a los miembros de los pueblos interesados la posibilidad de adquirir una educación a todos los niveles, por lo menos en igualdad con el resto de la comunidad nacional.

#### Artículo 27

1. Los programas y los servicios de educación destinados a los pueblos interesados deberán desarrollarse y aplicarse en cooperación con éstos a fin de responder a sus necesidades particulares, y deberán abarcar su historia, sus conocimientos y técnicas, sus sistemas de valores y todas sus demandas aspiraciones sociales, técnicas y culturales.
2. La autoridad competente deberá asegurar la formación de miembros de estos pueblos y su participación en la formulación y ejecución de programas de educación, con miras a transferir progresivamente a dichos pueblos de responsabilidad de la realización de esos programas, cuando haya lugar.
3. Además, los gobiernos deberán reconocer el derecho de esos pueblos a crear sus propias instituciones y medios de educación, siempre que tales instituciones satisfagan las normas mínimas establecidas por la autoridad competente en consulta con esos pueblos. Deberán facilitarles recursos apropiados con tal fin.

#### Artículo 31

Deberán adoptarse medidas de carácter educativo en los sectores de la comunidad nacional, y especialmente en los que estén en contacto más directo con los pueblos interesados, con el objeto de eliminar los prejuicios que pudieran tener con respecto a esos pueblos. A tal fin, deberán hacerse esfuerzos por asegurar que los libros de historia y demás material didáctico ofrezcan una descripción equitativa, exacta e instructiva de las sociedades y culturas de los pueblos interesados. (2007:45).

De igual forma, la UNESCO, (1998:2) presentó desafíos para proponer una reforma a la educación superior, circunscrito a la misión que tienen las universidades de dar educación superior al adulto, en relación a preservar, reforzar y fomentar las misiones y valores fundamentales de la educación superior, especialmente en contribuir al desarrollo y mejoramiento de la sociedad,

como promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación documental.

De conformidad con la recomendación relativa a la condición del personal docente de la enseñanza superior aprobada por la Conferencia General de la UNESCO, (1998:2), hace saber, los establecimientos de enseñanza superior, conjuntamente con el personal docente, administrativo, investigadores y estudiantes universitarios deberán preservar y desarrollar sus funciones en relación a la moral, ética, paz, justicia, libertad, igualdad y solidaridad, tal y como ha quedado conocido y ratificado en la Constitución de la UNESCO.

Para América Latina y el Caribe la UNESCO, (1998:51), sugiere igualdad en el libre acceso a estudios superiores, basándose en los mismos méritos, capacidades, esfuerzos, perseverancia y la determinación de los aspirantes, donde podrá tener lugar cualquier persona en edad, tomando en cuenta las competencias adquiridas. Sin ninguna discriminación fundada en la raza, el sexo, el idioma, religión o en consideraciones económicas, culturales o sociales, ni en incapacidades físicas.

Otro motivo planteado por la UNESCO, (1998:24), es promover el saber mediante la investigación en los ámbitos de la ciencia, el arte y las humanidades a manera de difundir sus resultados, fomentando y reforzando la innovación, de las disciplinas, mismas que deberán estar orientadas a objetivos específicos, como el obtener apoyo material y financiero de fuentes públicas y privadas para llevar a buen fin las investigaciones.

La Unesco,

Artículo 5. Promoción del saber mediante la investigación en los ámbitos de la ciencia, el arte y las humanidades y la difusión de sus resultados

- a) El progreso del conocimiento mediante la investigación es una función esencial de todos los sistemas de educación superior que tienen el deber de promover los

estudios de postgrado. Deberían fomentarse y reforzarse la innovación, la transformación e interdisciplinariedad en los programas, fundando las orientaciones a largo plazo en los objetivos y necesidades sociales y culturales. Se debería establecer un equilibrio adecuado entre la investigación fundamental y la orientada hacia objetivos específicos.

- b) Las instituciones deberán velar por que todos los miembros de la comunidad académica que realizan investigaciones reciban formación, recursos y apoyo suficientes. Los derechos intelectuales y culturales derivados de las conclusiones de la investigación deberían utilizarse en provecho de la humanidad y protegerse para evitar su uso indebido.
- c) Se debería incrementar la investigación en todas las disciplinas, comprendidas las ciencias sociales y humanas, las ciencias de la educación en sus distintos niveles, ingeniería, ciencias naturales, matemáticas, informática y las artes, en el marco de políticas nacionales, regionales e internacionales de investigación y desarrollo. (1998:30).

La educación superior debe ser pertinente a lo que la sociedad exige en el largo, mediano y corto plazo respecto a su cultura y medio ambiente, también, sea una educación especializada, determinada y centrada en las competencias y aptitudes en razón de dar al individuo diversas formas de vivir en situaciones múltiples y poder cambiar de actividades.

El desarrollo educativo requiere de profesionales con distintos conocimientos que les permitan enfrentar, no solo los problemas serios que se han suscitado a su entorno, sino generar los cambios necesarios para funcionar adecuadamente ante la realidad comercial y económica que la sociedad exige.

A ello se agrega la responsabilidad, el compromiso de las universidades a través de sus escuelas, direcciones, departamentos y facultades a compenetrarse con los conocimientos necesarios para enfrentar estas demandas, que les garantice a sus egresados aplicarlos en el entorno donde laborarán o laboran.

La educación no puede permanecer aferrada en los conocimientos del pasado, deben actualizarse, obligar a su profesorado a proporcionarlos de tal forma, que no solamente consista en transmitirlos, sino motivar a que los participantes generen nuevos conocimientos y desarrollen nuevos paradigmas para el sector empresarial tanto nacional como internacional.

Es por ello, que las universidades necesitan involucrarse en los problemas nacionales, ser más proactivas, definir líneas de investigación que permitan obtener la información precisa de la situación y aportar soluciones. Definir cuál debe ser el perfil del nuevo profesional que la sociedad del conocimiento exige y saber usar las nuevas herramientas de acuerdo a las necesidades del escenario nacional e internacional, desarrollar programas de estudio, que involucren los actuales conocimientos, en pro de la vinculación con el sector empresarial a fin de prestarles los servicios que estos demanden, adentrarse en sus problemas, proponer soluciones, sabiendo usar adecuadamente los conocimientos que se necesitan y soluciones que se requieren.

De esa forma las universidades a través de sus profesionales deben integrarse ante los nuevos retos y compromisos que se dan en la sociedad. No solo porque no pueden seguir operando bajo los mismos intereses de los grupos, sino, porque se necesita organizar al recurso humano requerido y garantizado con los conocimientos del presente, estar plenamente identificados con los problemas nacionales y aportar las soluciones necesarias.

En relación a lo expuesto, la educación superior parte de tres preguntas “¿A qué calidad educativa aspiramos? ¿Qué equidad educativa sostendremos? ¿Qué valores impregnarán nuestra tarea docente?” (Seibold, 2000:23), las respuestas a estas preguntas conforman un nuevo concepto de desarrollo, para mejorar la calidad educativa.

Para Harf, la calidad educativa,

... tiende a formar sujetos autónomos libres y dotados de las herramientas, de los conocimientos necesarios y para pensar y construir una sociedad más justa, democrática, e igualitaria a partir de las consideraciones de sus aspectos sociales, políticos, culturales y económicos. (2008:97).

Desde ese concepto la calidad en la educación superior queda sujeta a preparar al estudiante universitario para que pueda contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social del país.

Para dar respuesta a la cuarta pregunta planteada, Freire hace referencia,

No existe verdadera docencia en cuyo proceso no haya investigación como pregunta, como indagación, como curiosidad, creatividad, así como no existe investigación en cuya marcha no se aprenda necesariamente porque se conoce y no se enseña por que se aprende.

El papel de la universidad, sea ésta progresista o conservadora, es vivir con seriedad los momentos de este ciclo. Es enseñar, es formar, es investigar. (1993:184).

De esa forma la información que se obtiene a través de la investigación genera conocimiento, este "...proviene de la experiencia y la forma del pensamiento." (Freire, 1993:183). Mientras el conocimiento proviene de la educación, este se fundamenta en cuatro grandes pilares de aprendizaje, "aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir con los demás y aprender a ser:" (Dolors, 1994:2).

*Aprender a conocer*, es el primer pilar del cual habla la UNESCO, citado por Dolors, (1994:2) consiste en poseer una cultura general amplia con conocimientos básicos de una gran cantidad de temas y conocimientos profundos específicos de algunos temas en particular. Implica aprender a aprender para continuar incorporando nuevos conocimientos a las estructuras ya establecidas.

La UNESCO citado por Dolors, (1994:2) hace referencia al segundo pilar de la educación, *aprender a hacer*, es el aspecto académico y práctico en relación a objetivos y contenidos.

El tercer pilar de la educación al que hace referencia la UNESCO, citado por Dolors, (1994:5), *Aprender a convivir con los demás*, se refiere a las competencias personales que permiten hacer frente a las situaciones cotidianas,

resolver problemas, encontrar nuevas maneras de hacer las cosas, trabajar en equipo. Permite comprender los puntos de vista de otros aunque no se compartan, de realizar proyectos comunes en bien de todos. Es aprender a vivir juntos.

Cuarto y último pilar que hace referencia Dolors, (1994:7), con base a lo que expone la UNESCO, *Aprender a ser*, es la parte actitudinal que implica potenciar las capacidades de las personas a fin de lograr un crecimiento integral que favorezca la autonomía, la toma de decisiones responsables, el equilibrio personal, la adquisición de valores como la autoestima positiva, el respeto hacia la misma persona, es decir, está dado en relación a la forma personal de ser de cada persona.

Los cuatro pilares de la educación se fundamentan para que el estudiante universitario se apoye de medios que le permitan obtener resultados favorables, uno de ellos se da a través de la investigación, donde las bibliotecas ofrecen sus recursos para que el usuario aplique sus conocimientos y sus destrezas de búsqueda, recuperación y consulta de la información. En conjunto le permite al educando poner en práctica sus conocimientos para ampliar o descubrir la verdad. Para ello, “la universidad debe ser más flexible ante las estructuras académicas y métodos de enseñanza, además, evolucionar hacia la integración de un sistema nacional de educación superior universitaria,” (Vega, 2001:10), en beneficio de la población.

## **2.6 Política educativa en Guatemala**

La educación es uno de los vínculos más importantes en un país, a través de ella se logra la transmisión de valores, desarrollo, conocimientos culturales y promover mejores condiciones de vida de los seres humanos en las distintas comunidades que conforman una nación.

En ese sentido el perfil del estudiante debe ser prometedor, en el área científica técnica y social humanista, no solo para la autorrealización personal, sino también para el desarrollo de toda nación.

Por esa razón, la Constitución Política de la República de Guatemala, dentro de sus fines, establece en el Artículo 72. "...la educación tiene como fin primordial el desarrollo integral de la persona humana, el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal." (1985:21). Así mismo, manifiesta en su Artículo 71, "...Es obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna." (1985:21).

Siguiendo el mismo enfoque la Constitución Política de la República de Guatemala en su Sección Quinta, Universidades, Artículo 82 dictamina, la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC, en su carácter de única universidad estatal, "... le corresponde desarrollar la educación superior del Estado." (1985:25).

En el Capítulo II, Derechos sociales, Sección Cuarta, Educación, de la Constitución Política de la República de Guatemala, (1985:21) determina el derecho a la educación garantizando la libertad de enseñanza y el criterio docente con el propósito de desarrollar integralmente a la persona humana y el conocimiento de la realidad y la cultura nacional y universal. Al mismo tiempo, establece la promoción de la ciencia y la tecnología, considerándolas en su conjunto elementales para el desarrollo nacional.

Por otro lado, la educación superior privada se manifiesta en el Artículo 85, de la Constitución Política de la República de Guatemala, emitida en 1985, al señalar, las universidades privadas, son instituciones independientes que les corresponde organizar, y desarrollar la educación superior privada de la nación. A través de este mandato dichas universidades contribuyen a la formación profesional, investigación científica, difusión de la cultura y al estudio de la solución de

problemas, por este mismo precepto el Organismo Legislativo crea el Decreto 82-87.

Ley de universidades privadas,

Artículo 1, Naturaleza y fines. Las universidades privadas, como instituciones independientes a las que corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada de la Nación, gozan de libertad para crear sus facultades, departamentos e institutos, desarrollar sus actividades académicas y docentes, así como para el desenvolvimientos de sus planes y programas de estudio, con el fin de contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales. (1987:1).

En proporción a lo señalado, las universidades del país están en la obligación de crear objetivos que les permitan fortalecer y dar continuidad a la normativa constitucional la cual se rige en beneficio de la población guatemalteca.

La política educativa guatemalteca también se apega a los Acuerdos de Paz, por ser estos una normativa que el Gobierno de Guatemala se comprometió a impulsar, en proporción a ello, el Acuerdo No. 5, Acuerdo sobre identidad y derechos de los pueblos indígenas, tiene como propósito atender los derechos de los pueblos indígenas, dicho acuerdo, está dado en relación a los aspectos socioeconómico y situación agraria, señalan que la educación es uno de los vínculos para el desarrollo de valores, conocimientos culturales, sociales y políticos y promete mejores condiciones socioeconómicas al país.

Acuerdos de Paz,

II Desarrollo social, Responsabilidades del Estado, El estado tiene como obligaciones específicas por mandato constitucional de procurar el goce efectivo, sin discriminación alguna de los derechos al trabajo, a la salud, a la educación, a la vivienda y a demás derechos sociales.

Papel rector del Estado, para responder a las demandas urgentes de la población, el Gobierno se compromete a:

- Aumentar de manera significativa la inversión social, en particular en salud educación y trabajo.
- Reestructurar el presupuesto en beneficio del gasto social.
- Priorizar los sectores de la sociedad más necesitados y las áreas del país más desprovistas, sin desatender a los otros sectores de la sociedad. (1996:50).

En ese mismo orden de educación superior e investigación "... las partes exhortan a las autoridades de la USAC para que favorezcan todas las iniciativas que incrementen su aporte al desarrollo del país y consoliden la paz." (Acuerdos de Paz, 1996:52).

## **2.7 REFLEXIONES FINALES**

En el presente capítulo denominado, antecedentes relacionados con la investigación, se trabajó con el producto que ha ocasionado la búsqueda de bibliografía relacionada al tema, ante la carencia física de títulos relacionados al contenido del estudio, éste se localizó en la web, títulos de tesis doctorales editados en otros países latinoamericanos, por tener éstos similitud con la problemática en estudio.

Después de la búsqueda de información, se inclinó por 22 referencias pertenecientes al tema de investigación, en su diversidad figuraron, los servicios de información, derivado de las necesidades específicas que demandan los grupos de usuarios; función y compromiso social de la biblioteca a la comunidad universitaria; recursos humanos y condiciones de los locales para el estudio e investigación.

Este capítulo también contempla la organización de la educación universitaria en Guatemala, la que está integrada por una universidad estatal y trece universidades privadas, que se rigen por una legislación específica, la Universidad Estatal por la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 85 y Decreto 325, Ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para

las universidades privadas, la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 82 y la Ley de universidades privadas, Decreto 82-87, así como, sus propios estatutos y reglamentos internos de cada casa de estudios.

Del mismo modo se trabajó en relación al contexto de la educación superior, donde se relacionan varios factores que deben contemplarse en la formación integral del estudiante, partiendo de una sociedad multiétnica, multilingüe e intercultural.

En ese mismo contexto, se menciona la investigación como complemento a la educación superior, ambas forman parte del sistema educativo, que se vale no solo de métodos de investigación, sino de medios y formas, para alcanzar los fines propuestos, porque la docencia y la investigación son dos modalidades en beneficio del proceso enseñanza aprendizaje, donde la biblioteca es el ente que participa para que la universidad cumpla con el proceso educativo de cada individuo en relación a formarse, más que el de enseñar.

Las causas que la hacen ser indispensable en el proceso de formación del estudiante, está en relación al fondo bibliográfico y los servicios que brinda, además de ser proveedora de la información, ofrece los medios y los espacios para consultas documentales que realizan los usuarios en el ámbito científico, cultural, social, económico, productivo, educativo, gubernamental y político.

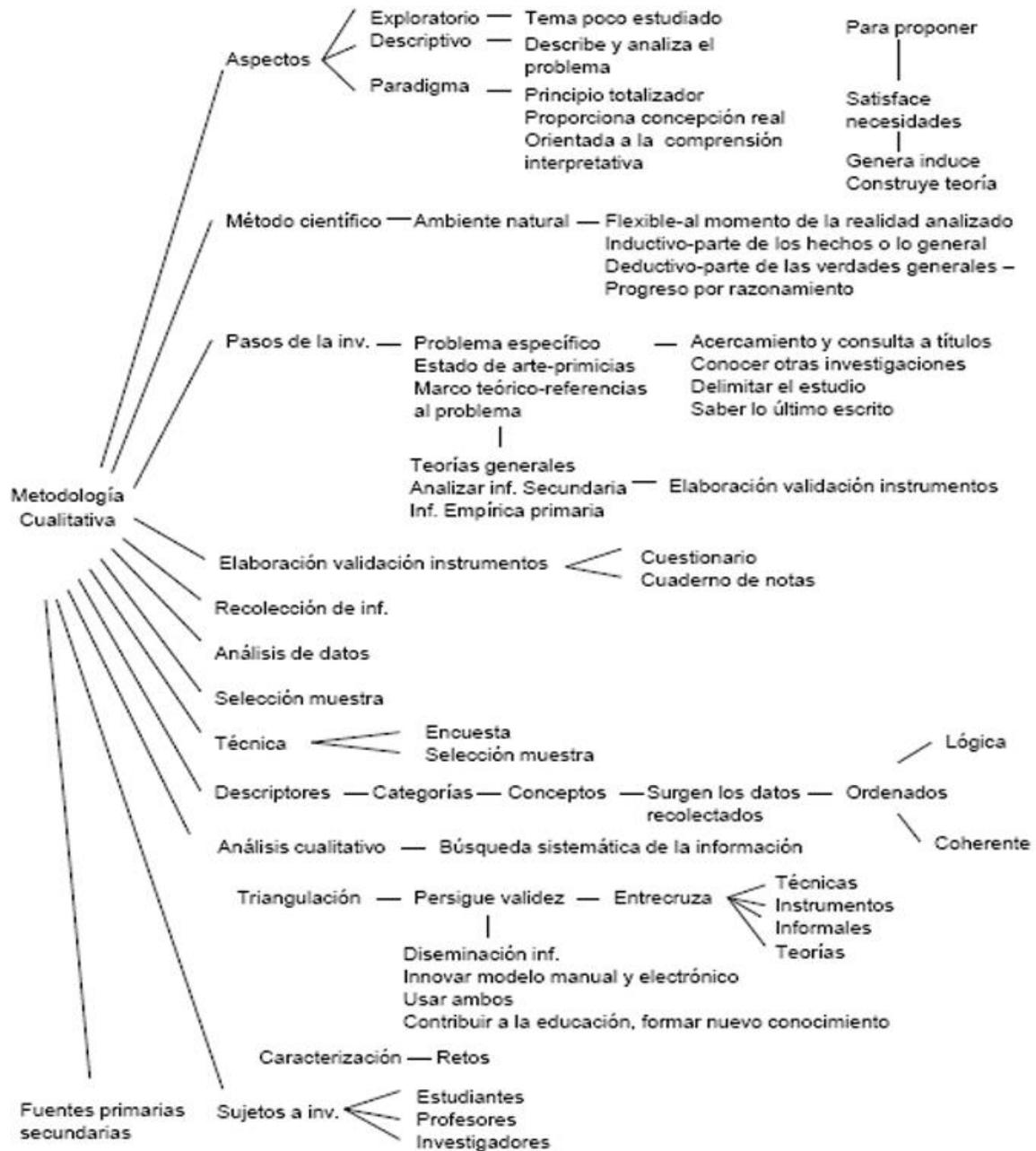
En cada una de las universidades del país supera la investigación como complemento a la docencia y formación del conocimiento para el estudiante, uno y otro extremo no podría darse, si en las universidades no existieran bibliotecas, que cumplan con la función de suministrar soportes documentales con información técnica y científica, para su consulta y aprendizaje.

## **Capitulo 3: Metodología y fuentes**

---

- **METODOLOGÍA**

**Figura No. 3 Metodología y fuentes**



Fuente: Elaboración propia, 2013. La investigación se apoyó del método cualitativo, en los aspectos explorativo y descriptivo, valiéndose de las técnicas de la encuesta y observación e investigación documental, a través de los instrumentos de la encuesta, cuaderno de notas y fondo documental, este último localizados en fuentes manuales y electrónicas.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y FUENTES**

### **Introducción al capítulo**

Por ser un estudio que conlleva buscar una explicación a la problemática observada y planteada por los encuestados, se apoyó del método cualitativo en el aspecto explorativo y descriptivo, dado que en el ámbito guatemalteco no existe estudio en relación al tema.

Para construir teoría, el estudio se valió de la investigación documental localizada en fuentes primarias y secundarias, consultada en bibliotecas físicas y electrónicas.

Aunado a ello, la investigación se valió del estudio de campo y recurrió a la técnica de la encuesta y observación apoyada de los instrumentos de la encuesta y el cuaderno de notas, esto con el fin de reunir más datos en relación al tema tratado.

Como resultado de la compilación de datos, lectura y comparación de esta literatura, surgió la estrategia que permitió realizar la reflexión sistemática sobre la fundamentación teórica del tema en estudio.

### **3.1 Aspectos metodológicos**

El presente estudio fue elaborado en relación al proceso de investigación científica, la cual permite “describir y explicar los fenómenos, eliminando criterios subjetivos y basándose en el método científico, además de utilizar todas las pruebas necesarias para controlar la validez y confiabilidad de los datos,” (Rodríguez, 2005:20), bajo esa misma dirección Sandoval Casilimas, (1996:36) hace notar que para comprender e interpretar las particularidades del estudio se

deben conocer sus bases epistemológicas, con el fin de seguir una ruta preestablecida y que en función a esa ruta lleve al (la) investigador (a) de forma lógica y segura a establecer relación entre teoría y práctica, para que al cumplir con la investigación se genere conocimiento científico.

De esa cuenta el estudio que se presenta es el producto de la investigación realizada, para alcanzar los retos que ofrece el enfoque explorativo y descriptivo sobre el aporte que la biblioteca universitaria brinda en relación a sus necesidades, demandas y usos del servicio por parte de sus usuarios o clientes de la información.

Mientras la metodología empleada fue dada desde el enfoque cualitativo por ser “abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:13).

Dado este principio, se siguió el proceso de investigación que sugieren Hernández, Fernández y Baptista,

Idea, planteamiento del problema, inmersión en el campo, concepción del diseño del estudio, definición de la muestra inicial del estudio y acceso a esta, recolección de datos, análisis de los datos, interpretación de resultados y elaboración del reporte de resultados. (2010:8).

A partir de la idea nace el problema que generó cuatro objetivos, que consisten en un objetivo general y tres objetivos específicos, el alcance de ellos permitió contribuir a resolver el problema del servicio que la biblioteca universitaria brinda al usuario de la información.

Mientras las preguntas de investigación se presentaron en relación a los objetivos y se les dio respuesta a medida que avanzaba el estudio. Con la justificación se pudo establecer la “conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:365).

Con base a lo enunciado el estudio se valió de la investigación documental, del internet y de la investigación de campo.

Para la investigación documental se consultaron fuentes bibliográficas relacionadas al área de bibliotecología, evolución de las unidades de información, servicios al usuario localizadas en bibliotecas.

Dentro de las fuentes de información utilizadas se encuentran las fuentes primarias y fuentes secundarias recuperadas de datos editados ya existentes.

También fueron utilizadas las ventajas que ofrece la tecnología, especialmente el internet, para obtener información, ya que en la actualidad se ha convertido en un medio para captar datos relevantes en relación al área de estudio.

Por otro lado la investigación de campo ofreció información recuperada mediante las técnicas de la encuesta y observación, dichas técnicas se apoyaron de los instrumentos del cuestionario y cuaderno de notas.

De ambos instrumentos se pudo hacer la recolección de datos, en los ambientes del área de referencia, sala de lectura, circulación y préstamo, sala de audiovisuales, módulos de consulta automatizada, donde prestan servicios las distintas unidades de información en estudio.

De esa cuenta, de las 14 universidades facultadas y constituidas en Guatemala, se optó por 8 bibliotecas universitarias como unidad de análisis, localizadas en la ciudad metropolitana. Cada una de ellas cuenta con biblioteca expuesta al servicio de información dado al usuario universitario.

Otro elemento importante dado en esta investigación fue la unidad de análisis, esta fue elegida de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Así mismo, se tomó como sujetos de investigación a los usuarios ubicados en cada unidad de información, para que de forma individual fueran abordados por medio de la encuesta. La selección estuvo en relación al método flexible, que se expone en métodos empleados.

La recolección de datos permitió el análisis e interpretación de resultados, el que fue dado de forma ordenada por descriptores, categorías y conceptos, seguido de una conceptualización para su ubicación, agrupación y elaboración del reporte final.

Tal como lo refiere Sandoval,

Un medio práctico para aplicar este procedimiento de categorizar por atributos consiste en la elaboración de una matriz de ubicación de aspectos de análisis según sus atributos. Para elaboración de dicha matriz, se definirán tantas filas como situaciones se identifiquen y tantas columnas como atributos de esas situaciones se identifiquen y tantas columnas como atributos de esas situaciones se ubiquen, de modo que, al inspeccionar las columnas, se puedan hallar cuáles atributos de todos los enunciados son críticos en diferentes situaciones y cuáles no. (1996:152).

Dado el procedimiento, la información obtenida a través de la encuesta y la observación, se realizó el análisis e interpretación de resultados.

Para concluir se hace mención a la elaboración de las fuentes de referencia y citas bibliográficas, estas se elaboraron de acuerdo con el sistema del *American Psychological Association, APA*, su aplicación permitió mantener uniformidad en la presentación de las citas bibliográficas, en la conformación del cuerpo de la investigación, así mismo, la redacción del total de títulos que sirvieron como soporte documental del estudio científico presentado.

### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación científica puede ser de tipo cualitativo o cuantitativo, esto dependerá del tema y planteamiento del problema de investigación, así mismo, de

la orientación que reciba por parte del investigador (a). De esa cuenta, el desarrollo del presente estudio se dió en relación al enfoque cualitativo, que se vale del estudio explorativo y descriptivo, siendo que “los tipos de investigación difícilmente se presentan puros; generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación.” (Tamayo, 2004:44).

Para el enfoque explorativo Malhotra, (2004:39) se basó en pequeñas muestras y aplicación la técnicas de la encuesta y observación, las mismas ofrecieron al estudio información valiosa analizada en el capítulo 5.

El mismo enfoque tiene como objetivo “...documentar la realidad que se va a analizar,” (Quintana, y Montgomery, 2006:57), por ello, se basó en dos acciones básicas, la primera corresponde a la revisión de la documentación y la segunda fue dada en relación al acto de observar, correspondiente a la técnica.

El estudio exploratorio “se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:79). La aplicación de éste enfoque permitió revisar lo escrito sobre el problema de investigación, así mismo, recolectar datos que ofreció la aplicación de la encuesta y el cuaderno de notas que facilitó la información buscada.

A partir de los datos recolectados, la investigación exploratoria ofreció datos relevantes en relación al tema. Dado que desde el inicio de la investigación, el estudio se centró en conocer el aporte social que la biblioteca ofrece a la comunidad universitaria, de esa cuenta, la opinión del usuario a través del cuestionario resultó ser valiosa, para conocer la calidad de servicios de información que ofrece la biblioteca universitaria.

Así mismo, el enfoque descriptivo permitió, "... describir y analizar el problema a investigar," (González, 2006:19), es decir, con carácter empírico descriptivo se identificaron los principales problemas que aquejan no solo a los usuarios de la información, sino también, la problemática que vive la administración de la biblioteca universitaria, en el rol de la información.

Porque el estudio descriptivo, se refiere a la "etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones, de las conductas, de las características, los factores y los procedimientos." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:12). Es así, como el enfoque descriptivo buscó dar una mejor percepción del funcionamiento de la biblioteca a la comunidad universitaria y la manera en que se interpretan los fenómenos dados en el servicio de información, esto en relación a sus características que lo hacen ser único.

Del mismo modo la investigación siguió un proceso organizado, constructivo e interpretativo. Con esta metodología se logró comprender y formar la realidad del estudio, desde el momento que "implica construcción e interpretación de los hechos, o bien, creando conocimiento será legitimado el estudio, pues la continuidad crea, integra y produce nuevas ideas con sentido." (González, 2006: 28).

Porque el enfoque descriptivo según lo señalan Malhotra, Davila Martínez, y Treviño Rosasles, (2004:97), requiere de una especificación clara al dar respuesta a las preguntas quien, que, cuándo, donde, por qué y cómo se realizará la investigación.

Para dar respuesta a estas preguntas, se hizo necesario valerse de la técnica documental, observación no participante y la encuesta, mismas que apoyaron la descripción de los eventos suscitados en el departamento de atención al usuario en la biblioteca universitaria.

Dicho enfoque, por su naturaleza proporciona conocimiento al tema objeto de estudio y proporciona ideas generales, además de permitir profundizar en la idea que tienen los usuarios de la información que reciben a través del servicio que reciben por parte de la administración de la biblioteca.

Así mismo, la descripción de cada evento se hizo en relación al colectivo o bien al grupo de usuarios de biblioteca, en concordancia a cada actividad observada y expuesta por los sujetos de estudio.

Por otro lado, el aspecto descriptivo utilizado por el método cualitativo se centró en las actividades que conlleva el servicio informacional e intereses de sus integrantes, por ello, el estudio permitió describir no solo las unidades de información, sino también, a los sujetos investigados.

Cada enfoque utilizado y puesto en práctica en la investigación, facilitó al estudio impulsar nuevos servicios, velar por una mayor cooperación entre bibliotecas universitarias, actualización tecnológica y capacitación del recurso humano, cambios en la biblioteca a medida que el espacio físico y virtual se reequilibren ampliando su espacio y esfuerzos para desarrollar la comunicación académica y los servicios sobre cuestiones de propiedad intelectual.

En resumen el estudio explorativo fue utilizado por la flexibilidad que tiene en su aplicación y el enfoque descriptivo porque además de permitir hacer un análisis a los hechos y sujetos de investigación, exige paciencia, serenidad y receptibilidad por parte del (la) investigador (a).

### **3.2 Caracterización del proceso de investigación**

El proceso de la investigación fue de tipo cualitativo donde se “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de

investigación en el proceso de interpretación.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:7).

Desde ese principio, se toma como referencia a Creswel, y Neuman, citados por Hernández, Fernández y Baptista,

Adquiere un punto de vista “interno” (desde dentro del fenómeno), aunque mantiene una perspectiva analítica o una cierta distancia como observador (a) externo (a).

Utiliza diversas técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible, de acuerdo con los requerimientos de la situación.

No define variables con el propósito de manipularlas experimentalmente.

Produce datos en forma de notas extensas, diagramas, mapas o “cuadros humanos” para generar descripciones bastante detalladas.

Extrae significado de los datos y no necesita reducirlos a números ni debe analizarlos estadísticamente (aunque el conteo puede utilizarse en el análisis).

Entiende a los participantes que son estudiados y desarrolla empatía hacia ellos; no solo registra hechos objetivos, “fríos”.

Mantiene una doble perspectiva: analiza los aspectos explícitos, conscientes y manifiestos, así como aquellos implícitos, inconscientes y subyacentes. En este sentido, la realidad subjetiva en sí misma es objeto de estudio.

Observa los procesos sin irrumpir, alterar o imponer un punto de vista externo, sino tal como los perciben los actores del sistema social. (2010:10).

Así mismo, se toma como referencia lo que expresa Guba, citado por Galeano,

Los naturalistas al creer que se desenvuelven en realidades múltiples, en interacción con “las personas investigadas” que con el tiempo modifican tanto a los investigadores como a aquellos mismos y en la necesidad de teorías que toquen tierra insisten en el diseño abierto, “emergente”, que se despliega, desarrolla y evoluciona en cascada, que nunca está completo hasta que la investigación se termina, arbitrariamente, cuando lo aconseja el tiempo, los recursos u otras consideraciones logísticas. (2004:28).

En relación a las primicias enunciadas la caracterización de la investigación cualitativa parte de un objetivo general y tres objetivos específicos que llevaron a la consulta bibliográfica y recolección de datos.

Dicho ejercicio permitió recuperar la información buscada que se hizo en relación a la consulta de fuentes primarias y secundarias, que después de ser depurada y analizada tuvo que ser sistematizada, para formar nuevo conocimiento, una de

sus características fue descubrir aportes diferentes que la biblioteca a través de su historia no había ofrecido a la sociedad universitaria.

Para llevar a cabo la investigación fue necesario aplicar la objetividad en relación al problema de estudio y en proporción a ello, trabajar los datos recuperados sin preferencias e inclinaciones a determinados resultados.

De esa forma, el procesamiento de datos recuperados fue registrado y sistematizado través del informe que señalan los procedimientos, técnicas, e instrumentos utilizados, para llegar a las conclusiones que la misma investigación presenta y que da origen a una propuesta para el funcionamiento de la biblioteca universitaria en relación al servicio que ésta presta a la comunidad universitaria.

Otra característica empleada en el trabajo de investigación fue la originalidad del tema, porque en Guatemala no existe un estudio similar que trate sobre el contenido. Así mismo, se trabajó con el tiempo pertinente para la recuperación de los datos oportunos, además de apoyarse en informes estadísticos que ofreció el Instituto Nacional de Estadística, INE, para ser analizados a través del método cualitativo.

Cada una de estas características permitió resultados comprobables y verificables, al mismo tiempo, facilitó apuntar principios de trascendencia, reflejado por los encuestados, como las situaciones particulares que estos manifestaron.

Con relación a lo expuesto, el desarrollo de la investigación se llevó a buen término en ocho bibliotecas, correspondientes a Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Del Valle de Guatemala, UVG; Universidad Francisco Marroquín, UFM; Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA; Universidad del ISTMO; Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, UMG; Universidad

Mesoamericana y Universidad Rafael Landívar, URL, en su totalidad corresponden a las universidades en mención.

Entre los sujetos de estudio se mencionan los estudiantes, docentes e investigadores, como usuarios de las unidades de información.

Así mismo, por ser la investigación de tipo descriptivo facilitó la descripción del ambiente donde se ubica cada una de las bibliotecas enunciadas, ésta estuvo en relación al comportamiento del recurso humano para con el usuario de la información, emitiera opinión que le merece al usuario el producto y servicio que recibe de la administración de biblioteca, infraestructura del edificio, de igual forma, el uso de la tecnología que facilita el acceso a la información.

En suma, la investigación fue dada de forma objetiva, al margen de intereses personales; prestos a ser verificados y aplicados por otras investigaciones, porque es basada en datos primarios recuperados en ambientes naturales, así mismo, datos recuperados a través de la teoría consultada, hechos observados y experiencias particulares de los encuestados como de la misma investigación.

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

Según lo muestra el estudio realizado por Sacayon, (2012:20), el total de universidades en la ciudad de Guatemala asciende a 14 casas de estudio de educación superior formalmente constituidas, una universidad pública y 13 universidades privadas, entre ellas solo 8 cuentan con biblioteca universitaria debidamente organizada, mismas que conforman el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, ubicadas en cada campus central de las universidades en mención, razón que hace ser solo 8 las bibliotecas tomadas para el presente estudio.

Así mismo, la investigación abarcó cuatro años de trayectoria del año 2009 al 2012, donde los sujetos de estudio fueron estudiantes, docentes e investigadores de la comunidad universitaria, reconocidos como usuarios de la información.

Cada una de las bibliotecas en estudio enfrenta nuevos retos en su administración que facilitan y condicionan el proceso educativo de la universidad a la cual pertenecen. En ese contexto corresponde a la biblioteca universitaria contribuir al proceso de educación y cultura, en beneficio de la sociedad universitaria.

También enfatiza las necesidades que enfrentan las bibliotecas universitarias mediante el aprendizaje e investigación, especialmente, el aporte social que éstas brindan a sus usuarios en relación a su ideología, de igual forma, se menciona al recurso humano ubicado en la biblioteca.

### **3.3.1 Alcances**

Los alcances de la investigación fueron dados en relación a mostrar el aporte social que la biblioteca ofrece a sus usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria, de ahí, parte que los datos recolectados por la teoría consultada y el trabajo de campo realizado, pudiera valerse del método cualitativo e inductivo en el aspecto explorativo y descriptivo, donde su propósito consistió tratar hechos reales en ambientes naturales.

El método cualitativo, facilitó identificar la realidad del fenómeno estudiado en relación a su estructura. Este también facilitó la comunicación con los sujetos de estudio, en ese caso, los usuarios de la información en el área de servicios al usuario actuando en un ambiente natural.

Así mismo, se apoyó del método inductivo, desde analizar los elementos que conforman el servicio del usuario en el ambiente de la biblioteca y para determinar los factores que ofrecen a la comunidad universitaria.

Exploratorio, porque no existe en el ámbito guatemalteco un estudio en relación al aporte social que brinda la biblioteca universitaria a la sociedad universitaria, o bien, al “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:79). En proporción a ello, el método exploratorio dio margen a familiarizarse con el tema poco o nada conocido, para poder describirlo.

Al utilizar éste método, se obtuvo la certeza de poder llevar a cabo la investigación con los hechos desconocidos y obtener información sobre los datos, para realizar la investigación más completa en el área de servicios al usuario en la biblioteca universitaria. Así mismo, indagar sobre el comportamiento de personal de biblioteca al momento de brindar el servicio de información y establecer prioridades para futuras investigaciones.

En el aspecto descriptivo, puesto que se trabajó sobre la realidad de los hechos y porque lo que se buscaba era “... especificar las propiedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:80). En relación al objeto de estudio, se consideró la recuperación e interpretación de los datos en forma natural y presente, razón que hizo ubicarse en el departamento de servicios al usuario, para describir los servicios de información, anotando lugar y fecha en que fueron reunidos los fundamentos relacionados al estudio.

La investigación es trascendental, porque permitió que a los profesionales de la información, especialmente bibliotecólogos que tienen a cargo la administración de las bibliotecas universitarias, tuviera la oportunidad de reconocer el aporte social, convertido en productos y servicios de información que estas unidades de información brindan a la comunidad universitaria. Ésta primicia puede lograrse a través de un modelo básico de evaluación para ser empleado en el servicio de las unidades de información.

Se dice entonces, que las administraciones de cada una de las bibliotecas en estudio están en relación al consenso que como cooperación se comprometen a brindar un mejor servicio de información que demanda la población universitaria.

### **3.3.2 Límites**

La limitación del problema a investigar se centró en el aporte social que la biblioteca universitaria brinda a la comunidad universitaria, convertido en el servicio que ésta ofrece al usuario de la unidad de estudio. Para ello, los límites fueron ubicados en relación a la teoría del problema, mediante su conceptualización; temporales; espaciales; unidad de estudio y su contexto.

La limitación temporal se concentró en el periodo de cuatro años compilados del año 2009 al 2012, tiempo que facilitó realizar un análisis a los servicios que unidades de información prestan a la población universitaria.

Mientras la limitación espacial se circunscribió a cada unidad de información en el ámbito de cada universidad, situadas en el campus central de la universidad a la cual pertenecen.

Como unidad de análisis se seleccionaron 8 bibliotecas que conforman el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, debidamente organizadas, homólogas de estructuras complejas y de tamaños similares, en cada una de ellas, se evaluó el comportamiento del personal y usuario de biblioteca, así mismo, necesidades de información en proporción a los servicios que ofrece cada biblioteca universitaria en estudio.

Estos son los distintos alcances y límites que la investigación presencié en el desarrollo del informe de la investigación.

### **3.4 Estrategias de investigación seguidas según el tipo y paradigma investigativo**

El paradigma utilizado en la presente investigación es de tipo cualitativo en él se centra la atención en comprender los significados que los sujetos de estudio que infieren en las acciones y conductas en el evento de atención al usuario que asiste a la biblioteca universitaria, para ello fue necesario basarse en técnicas que conllevan al análisis y descripción, entre ellas la técnica de la encuesta y observación.

Aunado al paradigma en mención se utilizó la estrategia de investigación de tipo cualitativo, para evaluar la validez y confiabilidad de la información obtenida a través de la recolección de datos.

Mientras que en la estrategia aplicada se utilizó "... la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:7). Refiriéndose a los datos como las "descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:79).

En tanto el paradigma de la investigación parte de la explicación epistemológica, a través de la realidad observada en el contexto de la biblioteca, "... de la realidad observable, las ciencias pretenden dar cuenta de hechos o clases de hechos estableciendo sus relaciones con otra clase de hechos que los condicionan o determinan," (Sierra, 1996:97), o bien, "...parte de descubrir y formular en términos generales las condiciones en las cuales ocurren sucesos de diverso tipo, y las explicaciones son los enunciados de tales condiciones determinantes," (Sierra, 1996:97), mismos que se convirtieron en el paradigma de esta investigación.

Desde este paradigma, la investigación pretendía comprender la subjetividad de las personas, de esa forma se evaluó las motivaciones y predisposiciones que hacen demostrar una actitud que explican el comportamiento de los sujetos objeto de estudio.

Tanto la estrategia como el paradigma de investigación persiguen cualificar las acciones y conductas en el evento de servicios de información y de ellas formar teoría, en relación a ella el estudio acudió a la teoría fundada desde el principio de Straus y Corbin, (2002:21), al señalar, todo estudio cualitativo parte del análisis que se hace el investigador a los datos obtenidos en el proceso de investigación, para construir teoría, conceptos, hipótesis y proposiciones.

### **3.4.1 Estrategias**

La estrategia utilizada en la investigación estuvo en relación a trabajar el enfoque que ofrece el método cualitativo, sobre el aporte que la biblioteca universitaria brinda a sus usuarios en relación a la demanda que estos presentan y uso de los recursos y servicios de información que realizan.

El uso de la metodología cualitativa se utilizó de acuerdo a la investigación explorativa y descriptiva, “calificada como legítima.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:581). Desde esta perspectiva se siguió el proceso de selección de la muestra, recolección y análisis de los datos. Derivado de ello, se dió la explicación e interpretación, o bien, la hermenéutica, según lo demandan los hechos observados y las vivencias manifestadas más las experiencias obtenidas en el contexto natural de la biblioteca universitaria.

En este sentido la estrategia de la investigación cualitativa, buscó la “comprensión de los motivos y creencias que están atrás de las acciones de la gente,” (Galeno, 2003:19), desde ese principio “...privilegia las técnicas de recolección y

generación de información que favorece la relación inter subjetiva.” (Galeno, 2003:19).

A través de la investigación cualitativa se alcanzó a describir los eventos que se muestran en el departamento de atención al usuario de la biblioteca universitaria, además de las interpretaciones que estos hacen a los acontecimientos vividos en el ambiente.

### **3.4.2 Paradigma de la investigación**

El paradigma utilizado en el presente estudio fue de tipo cualitativo, que por su naturaleza permitió la “descripción detallada de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:9). Así mismo, este enfoque fue utilizado desde la “... recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:7).

Cada uno de los aspectos enunciados dio margen a la epistemología interpretativa, que persiguió conocer datos reales y concretos del problema, de esa, cuenta se dice que está íntimamente relacionado con el paradigma de la investigación cualitativa.

González, señala que este principio interpretativo se caracteriza cuando llega el momento de la

...construcción de la información, tratan el material empírico como si éste fuera portador de una verdad única, a la cual debe llegar el análisis, e intentan buscar en los datos esa verdad con lo cual inconcientemente comienzan a seguir un camino totalmente descriptivo. (2006:152).

Desde el concepto de Kant citado por Giuste, el propósito del paradigma cualitativo es el

... principio totalizador y organizador que gobierna la percepción de la realidad, es un patrón intelectual que proporciona una concepción del mundo, modelos conceptuales de cómo seleccionar y resolver problemas de los miembros de una comunidad científica en su actividad de ciencia normal, es el prototipo de solución de problemas. (2000:410).

Al considerar estos principios, la investigación se vale del principio de Restrepo,

... paradigma – interpretativo es fenomenológico, naturalista, subjetivo, lo que quiere decir que está orientado a la comprensión del proceso del fenómeno, lo estudia desde dentro y en su ambiente natural. Al hacer énfasis en la comprensión, su validez se basa en la riqueza de los datos y el enfoque holístico o de totalidad más que diseños técnicos que permitan sustentar generalizaciones. (1996:101).

Lo que pretende el paradigma cualitativo es interpretar, describir y comprender los hechos individuales o singulares al evento, no así, generalizar los hechos propios localizados en cada acontecimiento. Aquí, solo se describieron las acciones dadas en el ambiente de atención al usuario, con el objetivo de comprender las razones de los individuos que tienen contacto con el servicio en el ambiente de circulación y préstamo de la biblioteca, para desarrollar conocimientos que permitieran comprender la realidad con dinamismo, porque la investigación cualitativa es dinámica por su proceso activo que exige la indagación.

Este paradigma considera la realidad social en la biblioteca, como realidad subjetiva, donde lo que persigue es la comprensión de las acciones, no solo de los usuarios, sino también, del personal de biblioteca que está relacionado al servicio de información, como los agentes del proceso informacional.

En ese mismo sentido el paradigma de la investigación cualitativa permitió valerse del método flexible para la recolección de datos. Mientras la revisión documental, permitió analizar datos observados, donde se examinaron datos estadísticos y la evolución del proyecto en estudio, con la intención de estar al corriente sobre el

aporte social que dan las bibliotecas universitarias a sus usuarios que demandan información.

De esa cuenta la investigación parte de la necesidad de conocer las demandas y necesidades que manifiestan los usuarios de la biblioteca universitaria y formar parte de una herramienta para conseguir ese fin investigado, además de establecer procesos de mejora en los que presentan debilidades, o bien, para fortalecer los que están funcionando con control. Entre ellos, velar por nuevos servicios y cooperación entre bibliotecas universitarias, uso y actualización tecnológica, formación continua del recurso humano, convenio del espacio físico y virtual, educación a usuarios, esfuerzos para desarrollar la comunicación académica y propiedad intelectual.

Por ello, la biblioteca universitaria en el estudio ocupa el lugar central y básico que le corresponde, como el recurso que además de atender sus funciones administrativas, técnicas y de servicios, deberá velar por la enseñanza, aprendizaje e investigación, para formar nuevo conocimiento y trasmisión de ciencia y cultura, valiéndose de la nueva tecnología como instrumento dinámico del proceso de educación a nivel superior.

En síntesis, el paradigma cualitativo permitió interpretar, describir y comprender los hechos individuales o singulares del estudio y conocer las necesidades que manifiestan los usuarios en la biblioteca universitaria. Entre ellos: nuevos servicios de información y cooperación entre bibliotecas universitarias; uso y actualización tecnológica, formación continua del recurso humano; escases del espacio físico y virtual, esfuerzos para desarrollar la comunicación académica y propiedad intelectual. Considerando que esta unidad de información dejó de ser pasiva para optar un rol activo en beneficio de las actuales y futuras necesidades de los usuarios.

### 3.5 Métodos empleados

Aunque no existe un método específico que obligue a valerse de él, existe el enfoque que el investigador pueda darle en relación al problema planteado, la aplicación del método científico en relación a un tema, solo será un camino a seguir para descubrir la verdad buscada.

De acuerdo a Santelices, el método científico,

Es un sistema de trabajo profundo que implica gran creatividad. Es científico no porque sea el modo de trabajo del científico, si no por la rigurosidad que él exige: nada es al azar, cada paso está calculado, y en otro a un punto inicial de estudio se va agregando nuevos puntos de interés, lo que permite ir enriqueciendo paso a paso el conocimiento de un fenómeno o un problema de estudio. (1989:25)

O bien, "... es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas." (Bunge, 2004:7) que facilite, formule, afirme o corrija una teoría.

Es así como el procedimiento metodológico permitió formar teoría, como un "... conjunto de proposiciones interrelacionadas, capaces de explicar por qué y como ocurre un fenómeno." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:60). También fue dado en relación a la "... teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación." (Strauss, y Corbin, 2002:13).

Los distintos principios en mención permitieron llevar a cabo la investigación científica de tipo cualitativo, donde el objetivo principal fue desde un principio, determinar el aporte social que brinda la biblioteca a la comunidad universitaria, entendiendo éste como el fenómeno que prevalece al momento de dar el servicio de información.

Es así, como la investigación cualitativa fue utilizada para identificar la naturaleza y realidad que la biblioteca presenta al momento del proceso informacional.

Por ese mismo "... desarrollo natural de los sucesos," (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:9), el método cualitativo facilitó comprender e interpretar la realidad del sistema de información, que ofrece la biblioteca universitaria desde las diferentes particularidades del fenómeno enunciado.

También fue parte de la metodología aplicada, el método epistemológico interpretativo que facilitó formar criterios subjetivos e inter subjetivos en relación a producir y conocer realidades humanas. En este caso, la biblioteca universitaria por estar ubicada en un área social humanista, permitió ser particular e incluyente, interactiva y reflexiva, es decir, humanista y naturalista, porque "no se impone, es abierta, constructivista y rigurosa." (Sandoval, 1996:62).

Este método también facilitó consultar la información suministrada por los instrumentos de control que disponen las bibliotecas: registro de usuarios, registro de consulta, boleta de préstamo y boleta de servicios, reunidos todos en hojas estadísticas por el Instituto Nacional de Estadística, INE, sin tener que consultar a los usuarios, tal como lo llama Sabino, (1992:130) el análisis de contenido, se basa en el estudio cuantitativo que permite validar los datos dentro de un contexto.

De esa cuenta el estudio por su misma naturaleza permitió apoyarse de la investigación científica cualitativa y sus enfoques explorativo y descriptivo, así mismo del método flexible, inductivo, deductivo y la teoría fundada, para identificar la naturaleza real que presenta el sistema de relaciones entre usuarios, administrativos y estructura organizacional de la biblioteca universitaria.

A la vez, se utilizó el método inductivo y deductivo, el primero en mención permitió elaborar conceptos o teorías, al explorar el aporte social que brinda la biblioteca universitaria a través del servicio de información, en este caso, el usuario que recibe el servicio a través de los distintos medios informacionales.

Este método se basó en la acumulación de datos, que vienen de la exploración o generalización del comportamiento de quienes reciben el servicio. Así mismo, facilitó comprender factores que influyen en el proceso de información, al buscar explicaciones en determinados comportamientos de satisfacción e insatisfacción de los usuarios de la información.

Mientras que el método deductivo, "...consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal." (Rodríguez, 2005:29). Se basa en el proceso fundado, a partir de la teoría existente, para formar razonablemente un conjunto de datos que admita conformar conceptos y teorías.

Uno y otro método se basaron en el método científico dado por el pensamiento reflexivo porque, "mientras que el método inductivo parte de los hechos para hacer inferencias de carácter general, el método deductivo parte de las verdades generales y progresa por el razonamiento." (Rodríguez, 2005:29).

Otro método aplicado en el presente estudio fue el método flexible, este permitió ser parte de la investigación cualitativa para recuperar información primaria.

Desde el principio de Vasilachis, la flexibilidad del método,

... alude a la posibilidad de advertir durante el proceso de investigación situaciones nuevas e inesperadas vinculadas con el tema de estudio, que puedan implicar cambios en las preguntas de investigación y los propósitos: a la viabilidad de aplicar técnicas novedosas de recolección de datos; y a la factibilidad de elaborar conceptualmente los datos en forma original durante el proceso de investigación. (2006:67).

La flexibilidad a que se refiere el estudio fue dada al momento de la recuperación de datos por medio de la encuesta, partió desde la "... posibilidad de cambio para captar los aspectos relevantes de la realidad analizada durante el transcurso de la investigación." (Vasilachis, 2006:67).

Su aplicación permitió experimentar que mientras se recogían datos, el método se tornaba flexible y elástico a través de la técnica de la encuesta.

### **3.5.1 Teoría fundamentada**

El estudio se basó en el método de la teoría fundamentada de acuerdo a lo que exponen Strauss y Corbin,

... se refiere a una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recopilación de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí. (2002:13).

O bien, tal como lo refieren Strauss y Corbin, citados por Toro Jaramillo, y Parra Ramírez, el valor de esta metodología

... radica en su capacidad, no solo de generar teoría, sino también de fundamentarla en los datos. Tanto las teorías como el análisis de los datos exigen interpretación, pero al menos se trata de una interpretación basa en una indagación que se realiza de manera sistemática. (2006:194).

Este concepto parte de dos principios "uno, los conceptos son abstractos en relación con el tiempo, los lugares y las personas y dos, los conceptos son perdurables en el alcance teórico." (Requena, Carrero, y Soriano, 2006:10).

La teoría fundada o fundamentada nace del concepto de teoría que conlleva a la práctica, "los prácticos sin teoría no logran interpretar sus propias experiencias ni, mucho menos, explicarlas a quienes cultivan la sistematización teórica." (Sanabria López, 1998:7) y de acuerdo al Diccionario de la Real Academia, fundamento es

el medio o instrumento por el cual se llega al fondo u origen, o bien, razón principal o motivo con que se pretende afianzar.

Los distintos autores en mención coinciden con los principios de Strauss y Corbin, por ello, se explican las características del proceso de investigación, describe y ordena cada dato localizado, para el ordenamiento conceptual y teorización, posteriormente, los mismos fundamentos encontrados a través de la recolección de datos dieron lugar al análisis cualitativo que mueve esta investigación.

De esa forma la teoría fundamenta, se aplicó según el principio de Taylor, y Bogdan, (1994:155), además de guiar a los investigadores al logro de su cometido, se refieren a los científicos sociales que han enfatizado en exceso la puesta a prueba y verificación de teorías y han descuidado su concepción.

En ese marco se trató de “descubrir el significado profundo de la experiencia vivida por los individuos en términos de sus relaciones con tiempo, espacio e historia personal,” (Stern, 1994:215), por ello, se acudió a la teoría y las técnicas de la encuesta y observación, en la primera se seleccionó a 90 usuarios que frecuentaban cada biblioteca universitaria en estudio en el horario de servicio acostumbrado, a quienes se les realizó una indagación con preguntas cerradas y abiertas, estas últimas permitió a cada encuestado expresara la opinión que le merecía la asistencia del apoyo informacional que recibían al momento de requerirlo, esto con el fin de tener la experiencia vivida por cada uno de ellos.

Los informantes fueron elegidos en relación a que pertenecían al grupo de usuarios que asistían a la biblioteca, entre ellos, estudiantes, profesores, investigadores y administrativos de cada casa de estudios de nivel superior, ubicados como usuarios internos y externos.

La segunda técnica fue la de observación, esta permitió a través del instrumento cuaderno de notas, constatar las experiencias expresadas por los sujetos de investigación, entre ellas el estado actual de los espacios físicos que ocupa cada biblioteca en estudio, para personas capacitadas y discapacitadas, iluminación, limpieza, mobiliario y equipo, atención al usuario por parte del personal de la unidad de información, en relación a tiempo de entrega de los títulos solicitados, actitudes del personal y total de volúmenes entregados.

Con esta información se construyó la realidad vivida, también se pudo conocer y documentar los resultados obtenidos por parte de la comunidad universitaria.

La idea fundamental del método de investigación cualitativo fue lograr visualizar la aplicación de esta metodología a un caso real y que tiene relación estrecha con las personas que conforman la comunidad universitaria, o bien, consumidoras de la información requiriendo el servicio que presta la biblioteca.

Desde el principio enunciado Stern, (1994:215), señala, en la teoría fundamentada el (la) investigador (a) debe construir lo que los participantes ven como realidad social.

Al igual que otras estrategias de investigación, el estudio utilizó datos cuantitativos y combinar técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo, las encuestas que se les hizo a los sujetos de investigación fueron tratadas como un instrumento cuantitativo, posteriormente reconvertidas a información cualitativa por medio de una ponderación numérica, de ella se seleccionó la respuesta más representativa o con los valores más altos. Es por ello que para documentar esta etapa se usó el cuestionario en donde se acudió al método flexible y el cuaderno de notas por la técnica de observación, donde la investigadora creó su propia dinámica para la recolección de datos.

La dinámica de trabajo fue metódica y recursiva, porque en la investigación hubo que categorizar sistemáticamente los datos obtenidos y limitar la teorización hasta que emergieron los datos que llevaron a la codificación y categorización de los testimonios adquiridos.

Otra razón por la cual se optó por la teoría fundamentada fue porque para recolectar los datos, la investigadora tuvo que situarse en el campo para recoger la información buscada, la que facilitó generar teoría para dar respuesta a las preguntas de investigación y formular una propuesta de cambio al problema en estudio, tal como lo señalan Strauss y Corbin, (1994:273), la teoría fundamentada es una metodología general para desarrollar supuestos que están fundamentados en la recolección y análisis de datos.

Por ello, la construcción teórica se hace parte del proceso investigativo, permisible, no solo en la recolección de datos, sino también, por el análisis de cada uno de ellos. Esta estrategia tiene como característica principal el análisis constante y comparativo entre datos recolectados y formar teoría a medida que avanza el estudio.

La teoría fundamentada se basa en cuatro estrategias “a) un interrogatorio sistemático a través de las preguntas generativas, que buscan generar conceptos, b) el muestreo teórico, c) los procedimientos se categorizan (codificación sistemáticos y d) el procedimiento de algunos principios dirigidos a conseguir un desarrollo conceptual (no solamente descriptivo).” (Sandoval, 1996:73).

Para el estudio se utilizaron las dos estrategias últimas en mención, la primera para realizar el procedimiento de categorizar los datos localizados y la utilización de una matriz que llevó a identificar, definir y desarrollar conceptos.

En síntesis, la teoría fundamentada se desarrolla durante la investigación, a través de una continua interpretación de datos, además de ser una estrategia metódica, se fundamenta en el análisis de datos almacenados sistemáticamente exigiendo del (la) investigador (a) creatividad, capacidad de escuchar y observar, sobre todo, en los elementos subjetivos, para reflejar la realidad del estudio, además de inducir a la selección de descriptores, categorías y conceptos, a fin de formar la teoría buscada.

Una vez, recolectada la información para su análisis, se siguieron los pasos del enfoque metodológico de la teoría fundamentada.

### **3.6 Pasos que siguió en la investigación**

Al hablar de investigación se dice, es una serie de pasos que deben de ejecutarse en el estudio para llegar a un fin determinado, o una verdad buscada. Su elaboración lo constituyó el problema de investigación, los objetivos, la unidad de estudio, teoría, métodos, técnicas e instrumentos, dirigido a dar soluciones a la problemática planteada, a través de presentar conclusiones y una propuesta.

De acuerdo a lo anterior fue necesario basarse en Cegarra, que señala,

... la investigación es un proceso creador mediante el cual la inteligencia humana busca nuevos valores. Su fin es enriquecer los distintos conocimientos del hombre, provocando acontecimientos que le hablan del porque de las cosas, penetrando en el fondo de ellas con mentalidad exploradora de nuevos conocimientos. (2004:41).

Según esta definición el proceso de investigación científica se refiere a un conjunto de operaciones cuyo fin lleva buscar nuevos valores y conocimientos a través de la mente exploradora del hombre, haciendo uso de los medios técnicos y científicos que le puedan facilitar el camino para llegar a la verdad buscada. De esa cuenta el estudio se desarrolló de acuerdo a fases.

### **3.6.1 Planteamiento del problema**

El proceso de investigación partió del problema o idea de investigación, que llevó consigo dar cumplimiento a un procedimiento ordenado, regulado, lógico y sistemático, para darlo a conocer como un "... problema específico en términos concretos y explícitos, de manera que sea susceptible de investigarse con procedimientos científicos." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:36).

Una vez definido el tema y clara la idea de lo que se deseaba investigar, la indagación dió inicio con el planteamiento del problema, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:36), corresponde afirmar y estructurar formalmente la idea de investigación, apoyándose del planteamiento de objetivos, preguntas de investigación, justificación, delimitación, viabilidad y evaluación de la investigación. Esta fase del proceso del estudio proyectó saber sobre el aporte social que la biblioteca ofrece a sus usuarios y cómo éstos lo reciben y hacen uso de los recursos informacionales.

La etapa incluyó la delimitación del problema, la que se hizo en relación a la delimitación teórica, espacial, geográfica, institucional y poblacional, para evitar ambigüedades y extensiones en el proceso del estudio. Así mismo, el planteamiento del problema se elaboró en relación a los objetivos de la investigación, a fin de guardar concordancia entre uno y otro elemento que forma parte del estudio.

Mientras la justificación del estudio indicó "el porqué de la investigación exponiendo sus razones," (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:39), para su realización.

Esta parte del planteamiento de investigación requirió exponer de forma clara las razones del porqué realizar la investigación, a través de esta fase, quedó demostrado que la investigación era viable desde las nuevas expectativas que tiene la biblioteca en beneficio del proceso educativo a nivel universitario y cómo éste a través de sus recursos trabaja para brindar el servicio de información.

También se expuso la "... conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica." Hernández, Fernández y Baptista, 2010: 365). Razón que hizo exponer las razones y motivos por las cuales se procedió a la investigación. Así mismo, se explicó la conveniencia de haber llevado a cabo la investigación y cuáles eran los beneficios que se derivan de ella.

Razón que hizo cubrir el vacío cognitivo que existe en el área bibliotecológica sobre el aporte que ofrece la biblioteca universitaria al usuario de la información.

Así mismo, fue necesario el planteamiento de objetivos, estos se basaron en Hernández, Fernández y Baptista, (2010:37) un objetivo es la parte de la investigación que señala lo que se aspira alcanzar con el estudio, expresados con claridad y susceptibilidad a fin de ser alcanzados, del mismo modo hicieron la función de ser guías del estudio. Y como tal, estuvieron presentes en el transcurso de la investigación.

El planteamiento de los objetivos permitió descubrir cuál es el aporte social que la biblioteca ofrece a la comunidad universitaria, así mismo permitió establecer factores que los determinan, describió los recursos que hacen posible consultar la información y determinó el acceso al medio manual y electrónico que ofrece la biblioteca al usuario.

La susceptibilidad de ser alcanzados partió desde los datos consultados en fuentes secundarias, como los hechos recuperados y observados de fuentes

primarias, paralelo a ello, la investigación se apoyó de técnicas e instrumentos para recuperar datos en relación al problema de estudio.

Dadas las particularidades del estudio, el planteamiento de las preguntas de investigación estuvo en relación al planteamiento de objetivos, según lo sugieren Hernández, Fernández y Baptista, (2010:37) las interrogantes deben estar orientadas a dar respuestas que se buscan con la investigación, estas fueron contestadas a medida que se alcanzaban los objetivos del estudio.

De esa cuenta “las preguntas de investigación deberán ser congruentes con los objetivos,” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:365), porque favorecen a delimitar el objeto de estudio.

Otro elemento importante en el estudio fue la operacionalidad de los descriptores, categorías y conceptos. Los descriptores trabajados surgieron a partir de las preguntas trazadas en el planteamiento del problema de investigación.

Formados los descriptores se procedió a constituir las categorías, desde el principio de “la investigación cualitativa, no utiliza variables, pero necesita referentes para recoger información y emprender luego su análisis, recurre a categorías.” (Restrepo, 1996:132). Mientras los conceptos fueron integrados desde la interpretación de los descriptores y categorías.

Su estructura obedece a la opinión del usuario, datos generales de los sujetos de estudio, provisión de documentos, suministros de información, circulación y préstamo, búsqueda y recuperación de la información, instalaciones físicas y servicios de biblioteca.

Una vez definida la idea, se planteó el problema de investigación a través de la justificación, viabilidad y delimitación del problema, objetivos, preguntas de investigación y presentada la operacionalidad de los códigos, categorías y

conceptos, se procedió a apoyarse de los métodos, técnicas e instrumentos, que también facilitaron la operacionalidad de los datos recuperados.

Finalizada la primera parte del estudio, se procedió a la elaboración del estado del arte.

### **3.6.2 Elaboración del estado del arte**

El estado del arte fue otra parte fundamental del trabajo de investigación. Su conformación partió de cuatro primicias, acercamiento y consulta con los títulos reproducidos sobre el tema en estudio, conocer otras investigaciones en relación a la problemática planteada, delimitar el estudio en relación a clarificar las ideas que se tenían sobre el tema y conocer lo último que se había escrito relacionado con el problema de estudio.

Según lo exponen Medina y Castro, la elaboración del estado del arte consiste en

... una presentación completa, sistemática, objetiva e imparcial y, a su vez lo suficientemente clara y abreviada sobre los principales resultados existentes en las investigaciones acerca de un problema en cualquier rama del conocimiento.

Aborda por tanto las temáticas, problemas o líneas de investigación que han sido abiertas hasta el momento, mediante una lectura cuidadosa de estudios y trabajos realizados sobre el tema y la ordenación sistemática de los diversos asuntos que se han desarrollado al respecto. (1997:8).

De acuerdo a este principio, el estado del arte se presentó en relación a un marco teórico que ofrece el área temática a la cual pertenece la investigación realizada, asignándole descriptores, o palabras claves para su búsqueda y recuperación en el sistema informacional de las bibliotecas.

Para su elaboración fue necesario realizar búsquedas en las distintas fuentes documentales localizadas en unidades de información, entre ellas bibliotecas físicas y virtuales que ofrecieron la teoría buscada. Esta llevó consigo una revisión previa para clasificar la información buscada y agruparla según el

contenido de la teoría del tema en estudio, así mismo, permitió su depuración al descartar la teoría que solo se le aproximaba al tema.

A través de la revisión también se conoció cuál es el aporte social que la biblioteca universitaria ofrece a sus usuarios, o bien, cuál es el servicio de información que estas unidades brindan a la población universitaria.

Para concluir, la información recuperada en relación al tema, solo le pertenece a los países de España, México, Chile, Argentina, Perú y Colombia. Mientras Guatemala carece de fuentes informacionales que brinden datos en relación a la problemática investigada, sin embargo, las fuentes consultadas fueron reunidas para complementar el estado del arte.

### **3.6.3 Elaboración del marco teórico**

El siguiente paso fue la elaboración del marco teórico, basado en la teoría localizada en el estado del arte, el marco teórico "... es el marco de referencia del problema." (Tamayo, 2004:145). En la presente investigación fue construido en relación al tema de estudio, haciendo las citas pertinentes en proporción a las fuentes consultadas.

Desde el principio de Rojas, el marco teórico se construye en tres niveles:

Primer nivel implica el manejo de las teorías generales y los elementos teóricos particulares existentes sobre el problema.

Segundo nivel consiste en analizar la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes, por ejemplo: investigaciones o informes publicados en revistas y periódicos, así como estadísticas u otros datos significativos que puedan ubicarse en archivos públicos o privados.

El tercer nivel implica el manejo de información empírica primaria o directa obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de guías de observación y de entrevistas a informantes claves. Para el efecto el investigador debe realizar uno o varios contactos, según lo estime conveniente, con la zona objeto de estudio. (2005:96).

Según lo manifiestan Rojas, (2005:96) y Tamayo, (2004:145) la construcción del marco teórico no solo es una revisión documental, física y electrónica, si no también, ayuda a la delimitación del tema, porque a medida que avanzaba el estudio, permite servir de referencia para su consulta en la elaboración de los distintos marcos.

Así mismo, se hizo el análisis de la información localizada en las distintas fuentes documentales, esto significó exponer teorías y enfoques relacionados al tema de estudio, a la vez, permitió sustentar el tema de investigación, servir de soporte al conformar teoría y en las reflexiones finales de la investigación.

### **3.6.4 Elaboración y validación de instrumentos**

Esta fue otra parte importante del presente capítulo, donde los objetivos jugaron un papel elemental para construir los instrumentos de medición que facilitaron la aplicación de la encuesta y observación.

La encuesta permitió recopilar opiniones a través del cuestionario, con el propósito de alcanzar y aclarar datos de interés sobre el tema investigado, esperando respuestas concretas sobre el interés de la investigación. Este instrumento fue elaborado en dos partes, la primera en proporción a recuperar datos generales del encuestado y la segunda parte en relación a la calidad de servicio que la biblioteca ofrece.

Así mismo, se conformó en preguntas cerradas y abiertas, las primeras ofrecieron al encuestado (a) alternativas pertinentes para responder de forma afirmativa o negativa y en parámetros, este tipo de preguntas brindó al encuestado la respuesta, para que él (ella) colocara una señal como prueba de su objeción.

La observación consistió "... en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de

categorías y subcategorías.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:260). Fue dada de forma indirecta, donde “los participantes no conocen el verdadero objeto de estudio.” (Esteban y Mondéjar, 2013:46).

Esta técnica es llamada por Rojas, (2006:206) observación no participante, la que consiste en la observación de fenómenos existentes en una comunidad o grupo desde afuera, la que busca de sus miembros observados no se percaten de ello. En este caso, el investigador no se involucra con el grupo estudiado, solo busca captar información necesaria y pertinente a su interés, para ello, utilizó una guía de observación.

Dicha técnica presentó la desventaja de no captar datos relevantes, pero por su misma característica, los grupos observados no permiten se involucren otras personas en sus grupos.

Sin embargo, permitió recoger con objetividad la realidad de los usuarios que hacen uso de la biblioteca y que desconocen que están siendo observados en sus ambientes naturales, así mismo, permitió almacenar datos primarios y hacer observaciones pertinentes al final del estudio.

Los aspectos observados estuvieron en relación al aporte que ha dado y brinda la biblioteca universitaria a sus usuarios, con la finalidad de estudiar acciones, procesos y situaciones de los elementos que están involucrados al servicio de información, como el fenómeno de consulta de información que los lleva a la investigación.

Uno y otro instrumento fueron validados desde el principio de confiabilidad y validez, el primero desde el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:201).

El segundo principio partió del “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:201). En ambos principios, se mejoró la coherencia y pertinencia de los instrumentos.

También formó parte de la confiabilidad y validez, la revisión y corrección de la redacción de cada pregunta, mientras que la secuencia de las preguntas fortalecieron los objetivos de investigación.

De esa forma su aplicación resultó más fácil de comprender y contestar cada pregunta del cuestionario. Del mismo modo, la confiabilidad y la validez facilitó la operacionalidad de los descriptores, categorías y conceptos que la investigación cualitativa por su naturaleza permitió el análisis y descripción de resultados.

### **3.6.5 Recolección de la información**

La recolección de la información, fue dada a través de las técnicas de la encuesta y observación, instrumentos que fueron utilizados para la acumulación de datos. Estas herramientas se utilizaron al momento que ya habían sido validadas, con la finalidad de buscar y recuperar información primaria, útil para la presente investigación.

De esa forma, la recolección de datos fue dada en “... ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:201). Donde su objetivo no fue medir, sino cualificar e interpretar los datos recaudados por los hechos observados y reflejados en la encuesta, evidenciados en el área de servicios al usuario de la biblioteca universitaria.

Dicho proceso “no debe considerarse una etapa diferente de la investigación sino una actividad reflexiva que influya en toda la recolección de los datos, la redacción, la recolección adicional.” (Coffey y Atkinson, 2003:7).

Uno a uno de los instrumentos utilizados llevó consigo recoger la información necesaria y suficiente para alcanzar los objetivos planteados y presentar solución al problema de investigación.

### **3.6.6 Análisis de datos**

El análisis de datos corresponde a "... reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información con el fin de obtener una información lo más completa posible del fenómeno observado." (Yuni y Urbano, 2005:253). De igual forma, es el "proceso por medio del cual el investigador expande y extiende los datos más allá de la narración descriptiva." (Coffey y Atkinson, 2003:11).

Ambos principios favorecieron llevar el análisis de la información en forma ordenada, examinando las partes que integran el objeto de estudio y establecer las relaciones que guardan las partes entre una y otra, para reconstruir el significado del problema o tema de investigación.

Para dar cumplimiento de lo enunciado, el análisis de datos se presentó haciendo una separación de las unidades de análisis que constituyen las partes en que se disgrega el tema, esto facilitó analizar y comprender datos relevantes del estudio. De tal manera que los datos sufrieron la transformación de ser separados, clasificados y agrupados para su exposición, sin perder la intención de los objetivos de investigación trazados.

### **3.6.7 Selección de la muestra**

Previo a la elaboración y validación de instrumentos, recolección y análisis de datos, se seleccionó la muestra para llevar a cabo el trabajo de campo, cuyo objetivo fue situarse en el departamento de atención al usuario de la biblioteca universitaria, como unidad de estudio y escenario de acción.

Entre los actores, objeto de estudio fueron ubicados los usuarios de la biblioteca universitaria y el evento estudiado se relacionó al momento de requerir y recibir la información, donde la interacción de búsqueda y recuperación de los títulos buscados en los diferentes soportes informacionales, el hecho lo presencia el usuario y personal de biblioteca.

Cada uno de ellos quedó ligado al tema de estudio, de esa cuenta, se eligió el muestreo intencional, tal como lo señalan,

Bonilla y Rodríguez,

El muestreo intencional o selectivo se refiere a una decisión hecha con anticipación, al comienzo del estudio, según el investigador determina configurar una muestra inicial de informantes que posean un conocimiento general amplio sobre el tópico a indagar, o informantes que hayan vivido la experiencia sobre la cual se quiere ahondar. (2005:138).

De esa cuenta, la muestra fue seleccionada a un principio de la investigación, cuando se conocía la intención de llevar a cabo el estudio, es decir, la idea del problema orientó a situarse en la unidad y sujetos de estudio.

De igual forma la muestra fue dada en relación a ser no probabilística, tal como la citan Hernández, Fernández y Baptista, (2010:191), muestras dirigidas, donde la elección de los sujetos, objetos y casos depende del investigador.

### **3.6.8 Revisión de los capítulos**

Al finalizar la redacción de los distintos capítulos que componen la tesis, se cumplió con la revisión pertinente a cada uno de ellos, esto con el fin de determinar incongruencias para su corrección.

Una vez reconocido el contenido llevó en algunos casos el desplazamiento a las unidades de estudio, para confirmar determinados datos de fuentes primarias referentes al lugar, dados por la observación y la encuesta, así mismo, el traslado personal a bibliotecas visitadas, para confirmar datos de fuentes secundarias, entre ellos, datos de las referencias bibliográficas, con el fin de ser puntual en los fundamentos sabidos y expuestos en el presente trabajo.

### **3.6.9 Informe final**

Corresponde al último paso del proceso del proyecto, el que muestra orden, pertinencia y aspectos concisos de la investigación, especialmente los resultados, su discusión, descubrimientos, reflexiones finales y una propuesta, que se propone se considere para que sea puesta en práctica.

## **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

Se le llama técnicas de recolección de datos al procedimiento que "... ayuda en la selección de temas, la formulación de hipótesis, la planeación de trabajos, la recolección de la información y la redacción de informes." (Garza, 2007:13). O bien, "...es la parte operativa del diseño de investigación." (Zapata, 2005:202). Dichas técnicas no solo se basaron en normas y procedimientos, sino por su uso permitió ser práctico y dinámico, para un mejor fin.

En relación a este principio, las técnicas empleadas fueron dadas a través de la observación y encuesta, permitiendo cumplir con "...procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados de nuevo en las mismas condiciones y adaptados al género del problema y del fenómeno en cuestión." (Garza, 2007:13).

Yuni, en relación a la técnica para la recolección de datos afirma,

Una técnica de recolección de la información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social mediante el empleo de los sentidos con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir de las teorías científicas que utiliza el investigador. (2006:40).

Después de haber seleccionado el método y las técnicas de investigación, se procedió a la elaboración de instrumentos, los que debían reunir dos cualidades 1) confiabilidad y 2) viabilidad.

La confiabilidad se refiere al "... grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide las variables que se pretende medir." (Pulido, 2007:52).

En relación a la confiabilidad Rojas, señala

... las técnicas e instrumentos no pueden aplicarse sin tener en cuenta las normas y estrategias necesarias para asegurar la confiabilidad de la información recabada. Esta tiene necesariamente que organizarse y clasificarse de acuerdo con criterios previamente adoptados para alcanzar los objetivos de la investigación. (2006:48).

Una vez seleccionadas las técnicas a emplear en la investigación, se procedió a la elaboración de los instrumentos, para la recuperación de la información. Entendiendo por instrumento al "... mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar la información." (Yuni, 2006:31) o bien, es el "... recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:200).

Los instrumentos fueron estructurados de acuerdo con el tipo de investigación adoptada para cumplir con los requisitos fundamentales de validez y confiabilidad, estos se constituyeron por la encuesta y el cuaderno de notas.

Una tercera técnica estuvo en relación a “la revisión y el análisis del material documental existente, sobre la problemática mencionada que permitió orientar la selección de los métodos, la adecuación de las técnicas y el diseño de los instrumentos para recoger la información.” (Rojas, 2006:42).

Mientras la investigación de carácter documental se apoyó en la consulta bibliográfica, localizada en bibliotecas, centros de documentación y medios electrónicos, para fundamentar y complementar datos que solo las fuentes documentales resguardan, tales como localización de otros estudios relacionados al tema investigado: historia de la biblioteca universitaria en Guatemala, servicios que brinda la biblioteca universitaria a la comunidad de la educación superior, tipos de usuarios, horarios de servicio, administración y organización en la biblioteca universitaria.

En relación a lo descrito se concluye diciendo, las técnicas son procedimientos e instrumentos que se utilizan para acceder al conocimiento. Mientras los instrumentos son las herramientas de las que se apoya la técnica para profundizar en el tema de investigación

### **3.7.1 Técnica de observación**

La observación “... consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y sub categorías.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:260).

Esta técnica es aplicada principalmente en estudios exploratorios y “se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:79).

Dicha técnica se apoyó de la observación estructurada y no participante. La primera parte de "... un estudio en el que el observador llena una forma similar a un cuestionario sobre cada persona o acontecimiento observado, o cuenta el número de veces que ocurre una conducta o una actividad." (McDaniel, 2005: 189).

Mientras la observación no participante llamada también indirecta, es dada cuando el "investigador extrae sus datos pero sin una participación en los acontecimientos de la vida de grupo que estudia." (Pardinas, 2005:109). Esto ocurrió desde el momento que no se tuvo acercamiento con el sujeto en estudio, pero sí, formar criterios en relación a lo observado, apropiadas a la finalidad de la investigación.

La aplicación de esta técnica se llevó a cabo en el contexto de la biblioteca universitaria, especialmente en el área de circulación y préstamo, tomando como referencia que en su mayoría cuentan con servicio de anaquel abierto y servicios de consulta en línea para la búsqueda y recuperación de la información. Esto con el fin de determinar cuál es el aporte que da la biblioteca a sus usuarios a través de los servicios informacionales y cuál es la actitud del usuario al recibir el beneficio.

De esa forma el acontecimiento observado fue en relación a conocer la participación del usuario de la educación superior al momento de requerir el servicio de información y cuáles son los elementos de que se vale la biblioteca para ofrecer la información.

Cada acontecimiento observado permitió reunir y hacer uso de los instrumentos de búsqueda, recuperación y consulta de la información en medios manuales y electrónicos; particularidades del personal al servicio en el área de circulación y préstamo; títulos de la colección bibliográfica dados en préstamo; espacios para la estadía de los usuarios dentro de la biblioteca; servicio de internet y catálogos

electrónicos; iluminación y ventilación; servicios sanitarios, agua potable y silencio en los ambientes de estudio, con que cuenta el edificio de biblioteca.

Uno y otro fundamento fue consultado y verificado en la hoja de datos brindada por el Instituto Nacional de Estadística, INE. Puesto que la observación también puede darse desde "... el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos." (Pardinas, 2005:89). Con el fin de corroborar el servicio de información, funcionamiento y condiciones físicas del local de cada biblioteca universitaria en estudio.

Para la técnica de observación ejecutada por la investigadora fue necesario hacer las visitas a cada una de las bibliotecas universitarias como las unidades de estudio y aplicar la guía estructurada. Esta consistió en recuperar datos en relación a: nombre de la unidad en estudio, ubicación geográfica, medios y formas de comunicación, servicios para acceder a la información y condiciones físicas y ambientales. (Anexo No. 2).

Cada dato observado fue anotado en un cuaderno de notas que sirvió para su posterior consulta y enriquecimiento de referencias obtenidas por la técnica de la encuesta. (Anexo No. 1).

En ese sentido la guía de observación estuvo en relación a "... observar determinados acontecimientos, el comportamiento de ciertos grupos humanos, el lugar donde suceden tales acontecimientos." (Rojas, 2006:214).

Uno de los acontecimientos fue al momento que el usuario solicita la información y la persona encargada de ofrecer el servicio lo sirve.

### 3.7.2 Técnica de la encuesta

La encuesta es la segunda técnica que se utilizó y el cuestionario como el instrumento que permitió obtener datos con relación al tema investigado, dirigido a los sujetos de investigación, ubicados en el área de servicios de cada biblioteca en estudio, para recopilar sus opiniones. Por ser esta la más utilizada en el procedimiento descriptivo, porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:79).

Yuni, define la encuesta como,

La técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar. El instrumento mediante el cual se realiza esta indagación es el cuestionario que consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta de una serie predeterminada de preguntas. (2006:65).

Para valerse de la teoría presentada por Hernández, Fernández y Baptista, (2010: 221), el cuestionario como instrumento de la encuesta se formó con preguntas cerradas y abiertas, esto con el fin de obtener información más completa y donde el encuestado tuviera la oportunidad de expresar su criterio y opinión.

Las preguntas cerradas “... establecen previamente alternativas de respuestas y el encuestado (a) debe elegir una de ellas.” (Yuni, 2006:72). Mientras las preguntas abiertas brindaron al (a la) encuestado (a) libertad para contestar sin límites de respuesta “... ni en el contenido, ni en la forma de responder. La que proporcionó información de tipo cualitativo, esta le permitió al sujeto de investigación expresar sus propias explicaciones y justificaciones acerca del tema.” (Yuni, 2006:72). Ambos tipos de preguntas fueron elaboradas en relación a los objetivos y preguntas de la investigación.

Con relación a la teoría expuesta el cuestionario fue elaborado con preguntas cerradas y abiertas, las primeras permitieron al usuario de la información emitir su opinión de forma puntual y directa, mientras las segundas dieron la oportunidad al encuestado de exponer su opinión en relación al servicio que recibe y sus elementos que lo conforman, el total de preguntas fue de 11. (Anexo No. 1).

Dicho instrumento fue distribuido a las personas sujetas de investigación que al momento de la visita a la unidad de análisis, eran ubicados en el lugar que ocupa el área de servicios de información en la biblioteca.

Para la distribución del instrumento se aprovechó la estadía de los encuestados a la biblioteca. Se tenía previsto reunir 30 encuestas durante tres días consecutivos, haciendo un total de 90 encuestas por cada biblioteca universitaria, sin embargo, por la poca afluencia de usuarios y la interrupción para acceder a ellos, se reunieron 442 encuestas en un máximo de dos horas, en cada unidad de estudio.

El cuestionario partió de la opinión del usuario, donde las respuestas a las preguntas permitieron conocer, cuál es el aporte social que brinda la biblioteca universitaria, a través de los servicios que recibe el usuario de los administradores de la información. Así mismo, se pudo establecer los diferentes criterios que se tenían en relación al grado de satisfacción, expectativas y frecuencia del uso de sus colecciones, conformidad con el horario de servicios e instalaciones del edificio de la biblioteca.

La aplicación de esta técnica hizo que se recurriera a la aplicación de la teoría fundamentada la que "... trata de desarrollar estructuras teóricas a partir de los datos cualitativos que son recogidos y analizados sistemáticamente." (Tojar, 2006:120).

Trinidad, Carrero, y Soriano, basan la teoría fundamentada en tres aspectos,

a) El énfasis en la emergencia y generación de la teoría, frente a modelos de investigación que tienen como objetivo la verificación de datos; b) el análisis como acción central en la investigación desde la lógica inductiva, y c) la transformación de la teoría substantiva en una teoría formal que permite establecer la explicación de los fenómenos sociales en términos relevantes. (2006:18).

Este principio indujo a la recolección de datos empíricos evidenciados en el área de servicios de información de biblioteca. Cada uno de ellos estuvo en relación a las opiniones, actitudes, expectativas y criterios de los usuarios encuestados. Y en relación al servicio de información, desempeño del personal, infraestructura del edificio de biblioteca, uso de la tecnología para recuperar la Información, soporte documental y el equipamiento del área de servicios.

Uno y otro dato permitieron cualificar la percepción que tienen los encuestados en relación a los servicios de biblioteca, para formar teoría y explicar el fenómeno manifestado.

Una vez reunidos los datos documentales y estadísticos fue necesario seguir un proceso, que permitió:

- Compilación y clasificación de los datos
- Revisión de la información organizada
- Organizar la información recuperada
- Presentación de resultados mediante figuras y tablas
- Resumen
- Interpretación y presentación de resultados

### **3.7.2.1 Utilización de la técnica de la encuesta en la investigación de tipo cualitativo**

La investigación de tipo cualitativo parte de tres principios uno es la flexibilidad, dos la circularidad y tres la flexibilidad permanente del investigador, tal como lo señala Vásquez Navarrete, (2006:40), el estudio cualitativo es flexible, abierto y cambiante, en la circularidad, la realización de cada fase puede modificar la anterior y la siguiente en un proceso de interrelación circular durante todo el estudio y la flexibilidad permanente del investigador, resulta imprescindible para la orientación y todo el proceso de la investigación.

La flexibilidad y circularidad son inherentes al estudio, esto no quiere decir que la investigación presentada sea sin ostentación y sin dirección, se opta por ella, porque permite la opción de utilizar distintas técnicas, con el fin de enriquecer la información ofrecida, además de permitir corregir las imprecisiones o errores cometidos durante la investigación.

Desde ese principio, se optó por la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario, elaborado con preguntas cerradas y abiertas, a fin de dar a las personas sujetas de investigación, la oportunidad que exteriorizaran sus experiencias vividas al momento de recibir el servicio de información, para el análisis pertinente que exige el tema de investigación.

Las preguntas que conformaron el instrumento del cuestionario comprometieron a ser secuenciadas y organizadas, mientras las respuestas a las preguntas fueron adecuadas y pertinentes. Los datos reflejados en este instrumento aparecen en las distintas figuras expuestas en el capítulo 5, a través de una descripción y análisis de datos, no solo de cada evento, sino también, personas y objetos que conforman el contexto de la biblioteca universitaria.

El estudio por este mismo principio se apoyó de la técnica cuantitativa y cualitativa, en ambas descansa la interpretación, la primera en mención ofrece datos numéricos únicamente para hacer referencia al momento del análisis cualitativo, porque la investigación por encuesta,

De acuerdo a Yuni, y Urbano,

“... proviene del contexto de la investigación cuantitativa. Aunque puede recopilar información cualitativa, lo que caracteriza a la investigación por encuesta es su intención de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables de poblaciones, o grupos particulares, generalmente de cierta extensión. En otras palabras, la investigación por encuesta es propia cuando se quiere obtener un conocimiento de colectivos o clases de sujetos, instituciones o fenómenos.” (2005:63).

Este es otro pensamiento fundamental que dio origen al uso de la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario, porque a través de ella fue posible acercarse al objeto de estudio sin delimitar una técnica e instrumento que llevara a recuperar los datos sujetos del análisis.

### **3.8 Descriptores, categorías y conceptos**

Para captar la información relacionada al problema de investigación, fue necesario valerse de técnicas e instrumentos. En su conjunto facilitaron obtener los datos buscados para traducirlos en categorías, estos “... surgen de un primer contacto con los datos recolectados y con su ayuda se pretende englobar, de una manera lógica y coherente, la información recogida, reduciendo el número de análisis.” (Sandoval, 1996:159).

Alvarado, (1993) citado por Galeano señala,

Las categorías se entienden como ordenadores epistemológicos, campos de agrupación temática, supuestos implícitos en el problema y recursos analíticos. Como unidades significativas “dan sentido a los datos” implica estructurar, exponer, extraer y confirmar conclusiones comprensivas agrupadas y sustentables en la información recolectada y generada. Las categorías de

análisis se conciben como construcciones para ordenar el mundo vivido y al mismo tiempo como una visión anticipada de dicho mundo. (2004:56)

La categorización de la información obtenida consistió en la agrupación y segmentación de los elementos singulares y relevantes desde el criterio de la investigadora. Cada categoría considerada para el estudio fue dada en dos momentos, la primera obtenida previa a la recolección de datos en relación a los objetivos y preguntas de la investigación y la segunda a través de la recolección de datos facilitó confirmar y agregar otras categorías.

De esa forma, la información recuperada y organizada fue puesta en descriptores, categorías y conceptos. Para su análisis, fueron trasladados a una matriz para mayor y mejor ubicación y estudio, esto con el fin de discutir las ideas y volver a los datos obtenidos recopilados con los instrumentos.

Tabla 2 Operacionalización de los descriptores, categorías y conceptos

No	Descriptores	Categorías	Conceptos
1	Biblioteca	Biblioteca universitaria	Apoyo a la docencia e investigación, se compone de recursos humanos y materiales.
2	Información que presta la biblioteca universitaria	Colección general Colección referencia Colección hemerográfica Colecciones especiales Colección audiovisuales Información a través de la web	La conforman los distintos títulos exhibidos en distintos soportes, relativa a la docencia y a la investigación.
3	Servicios bibliotecarios	Préstamo interno Préstamo externo Préstamo interbibliotecario Reproducción Educación al usuario Acceso a la web	Responde a la demanda de información que presentan los usuarios de biblioteca, consiste en la entrega por parte de la biblioteca, de una publicación, a una persona individual o jurídica, la que se hace responsable de restituirla en el tiempo determinado.
4	Horarios	Restringidos Amplios	Tiempo en que permanece la biblioteca al servicio del usuario, para su consulta física o electrónica.

Fuente: Elaboración propia, 2012, en relación a los datos recuperados a través de las técnicas de la encuesta y observación.

(Continúa)

(Continuación)

Tabla 2 Operacionalización de los descriptores, categorías y conceptos

No	Descriptores	Categorías	Conceptos
5	Tipo de usuarios	Estudiantes Docentes Investigadores	Personas que consultan la información existente en la biblioteca y pertenecen a la comunidad universitaria.
6	Sistemas de información	Manual Electrónica	Integración de todos los medios y recursos manuales y electrónicos puestos a disponibilidad de los usuarios, para su consulta.
7	Satisfacción del usuario	Fondo bibliográfico Recursos humanos Mobiliario y equipo Infraestructura Recursos electrónicos	Resultado que desea alcanzar y se obtiene a través del servicio de información por medio de los recursos que proporciona la administración de biblioteca universitaria haciendo uso de los distintos recursos.

Fuente: Elaboración propia, 2012, en relación a los datos recuperados a través de las técnicas de la encuesta y observación.

### 3.9 El análisis cualitativo

Una vez finalizado el proceso de anotar los descriptores, categorización y conceptualización de la información recuperada, se acudió al análisis de datos, que consistió "... en la búsqueda sistemática de información y de relaciones a través del conjunto de datos." (Serrano, 2003:10). Esta fue una tarea que se dio a través de la revisión de datos recuperados por la técnica de la encuesta y observación, consistió en una inspección a las respuestas recuperadas.

La primera inspección se realizó inmediatamente después de concluir con la recolección de datos mediante el instrumento del cuestionario, durante la realización del ejercicio, se separó el total de las preguntas y se comprobó no olvidar ninguna, se buscaron contradicciones lógicas en las respuestas, tratando a la vez facilitar y asegurar la comprensión de las preguntas, para codificarlas y formar categorías y conceptos, para su mejor análisis.

Así mismo, los datos obtenidos se clasificaron y analizaron por unidades de estudio, en conjunto, cada grupo fue colocado en carpetas indicando el nombre de la biblioteca y universidad a la que pertenecía.

Una segunda revisión se realizó cuando los cuestionarios se recopilaron en su totalidad, la que consistió en la pre codificación de los datos obtenidos, para simplificar el proceso de codificación de las preguntas abiertas.

Con la información obtenida se creó un archivo en el programa SPSS, este facilitó no solo el baseo de datos, sino también, el análisis de cada uno de ellos, los que fueron analizados en el quinto capítulo del presente estudio.

Cuando en su totalidad las respuestas de los cuestionarios fueron introducidos en el ordenador, fue necesario realizar un proceso de revisión y depuración de los datos, con el objetivo de evaluar y si era posible aumentar la calidad de información recogida.

Con la depuración de datos se buscaba indagar inconsistencias entre las distintas respuestas, verificar valores que no tuvieran lugar en determinadas interrogaciones, del mismo modo, analizar las objeciones, cuantificar las no respuestas y decidir qué hacer con ellas, en su mayoría se omitieron las partes que no estaban en relación con la pregunta de investigación, como aquellas que daban demasiados detalles, redundaban en la respuesta y se prestaban a confusión.

El estudio también se valió de la técnica de observación indirecta, esta se realizó en relación a la obtención de los datos observados en cada una de las unidades de análisis, escritos en papel y transportados electrónicamente, asignando a cada uno de ellos códigos para su análisis e interpretación, colocados desde un principio en carpetas y señaladas por el nombre de la universidad a la que correspondía.

Los distintos datos obtenidos a través de la técnica de observación afirmaron en su totalidad los datos recuperados por la técnica de la encuesta, este procedimiento facilitó agregar, afirmar o bien eliminar categorías, códigos y conceptos, para su análisis.

Así mismo, en el estudio fue utilizado como referencia la estadística del Instituto Nacional de Estadística, INE, (2010:1), ésta ofreció datos cuantitativos y cualitativos. En relación a los datos cuantitativos se contabilizó y analizó el tipo de usuarios atendidos por las unidades de información, clase de material en existencia y servicios prestados, sin que la investigación fuera de tipo cuantitativo. Mientras los datos cualitativos quedaron en relación al tipo de funcionamiento y condición física del local que ocupa cada biblioteca en estudio y servicios prestados al usuario.

Los datos obtenidos a través de los distintos instrumentos estuvieron en relación a las preguntas de la encuesta y los principios observados que eran semejantes en el estudio o que tenían relación.

A partir de la recuperación de datos en la exposición se pudo identificar palabras y frases que sugerían temas y subtemas para su estudio, estos fueron utilizados a través de la manipulación y consulta, organizados en carpetas, distinguidas por colores utilizando marcadores y clips, para su manipulación y facilidad de análisis.

El análisis consistió en la transcripción de los datos, para desarrollar un esquema, el que incluye códigos, categorías y conceptos, para reflejar las dimensiones del contenido y relación entre los sujetos de estudio, examinar los incidentes particulares y comparar las percepciones que tienen los usuarios acerca del aporte social que brinda la biblioteca. En su totalidad los datos además de ser analizados fueron expuestos al proceso de descripción e interpretación.

Tesch citado por Scribano, define el análisis de datos como el

...proceso cíclico y una actividad reflexiva, por lo que el proceso analítico debe ser comprensivo y sistemático pero no rígido. Apunta a la flexibilidad del análisis, la ausencia de reglas, lo que no significa que deba hacerse sin ningún tipo de estructura o desordenadamente. El análisis de datos cualitativos requiere de un profundo conocimiento metodológico y competencia intelectual; es imaginativo, flexible y reflexivo pero también metódico y erudito. (2007:137).

Razón que hace, el análisis de datos fuera un proceso de descomponer los datos en sus componentes para dejar ver temas y patrones característicos.

Así mismo, el análisis de datos e interpretación de resultados se logró en el "... cruce del trabajo de campo y en el procesamiento de la misma, así como, en la convicción de lo que hacemos en el trabajo de campo cualitativo es construir un texto que, en base a diálogo se transforma en un documento sobre la realidad social." (Scribano, 2007:18).

Mientras la descripción de datos "... logra la interpretación de las interpretaciones o la explicación de las explicaciones de los sujetos que toman parte de una acción social." (Navarrate, 2006:98).

Para concluir, el análisis de datos se llevó a buen término a través de ordenar, clasificar, reducir, comparar y dar seguimiento a las referencias obtenidas a través de las técnicas de la encuesta y observación.

### **3.9.1 Triangulación de datos**

La triangulación de datos es la forma que "persigue aumentar la validez y corresponde a las operaciones combinadas," (Pérez, 2004:272), esta actividad se relacionó al uso de varias fuentes de información que tratan sobre el mismo objeto de estudio, con el propósito de contrastar la información recabada, a fin de poner a prueba los datos reunidos de la investigación, razón que hizo, la investigación

se valiera de métodos, técnicas e instrumentos para reunir los datos que dieron respuestas a los objetivos y preguntas de la investigación.

De acuerdo a Vásquez, et al. la triangulación de datos,

... es la estrategia para asegurar la calidad de la investigación cualitativa se trata de contrastar y verificar los resultados a través de diferentes fuentes y perspectivas. Este mecanismo consiste en un entrecruzamiento de múltiples puntos de vista a través del trabajo conjunto de varios investigadores; de múltiples informantes, de múltiples técnicas, de múltiples perspectivas teóricas. Por tanto, hay varios tipos de múltiples, triangulación de datos, triangulación de la teoría, triangulación de técnicas y triangulación de investigadores. (2006:96).

Este mecanismo utilizó métodos, técnicas e instrumentos, mediante su aplicación cada proceso permitió "... mayor riqueza, amplitud y profundidad de los datos, si estos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:439).

Cada dato se circunscribió a los servicios bibliotecarios, entre ellos horarios, tipo de usuarios, sistemas de información y satisfacción del usuario. De igual forma, el funcionamiento y condición física que ocupa el local de la biblioteca universitaria.

La triangulación de datos también consistió en acercarse a los grupos de usuarios para describir sus características, su perfil en el ámbito de circulación y préstamo y resolver problemas de actitud al momento de requerir la asistencia al personal de biblioteca.

Los resultados permitieron diseñar y plantear servicios de acuerdo a los rasgos particulares del grupo de usuarios, relacionados cada uno de ellos al uso de la web, cuya forma está orientada a los usuarios, máquinas, programas, trabajo en red y participación. Por otra parte, las derivaciones del estudio conducen a presentar el cambio al nuevo concepto de biblioteca universitaria a Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI.

A manera de conclusión, los instrumentos, técnicas y métodos utilizados para este estudio, permitieron contrastar los datos recabados por fuentes primarias y secundarias, de esa manera llegar a conceptos apegados a la realidad del servicio de información en el contexto de la biblioteca universitaria.

### **3.10 Caracterización de las unidades de análisis**

Para el estudio se tomó como unidad de análisis 8 bibliotecas universitarias "... conocidas como unidad de observación y representaron el objeto de estudio, son ejemplos las personas, las empresas, los movimientos sociales, los fenómenos naturales, que se someten a investigación." (Ávila, 1999:26).

Cada una de ellas posee como características enfrentar nuevos retos relacionados a la diseminación de la información, innovar el modelo manual por el modelo tecnológico, o bien, valerse de uno y otro recurso, para contribuir a la educación y formación de nuevos conocimientos.

La diseminación de la información consistió "...en la dinámica de la transferencia de la información producida por los organismos mediante el uso de diversos medios para la divulgación de la misma de acuerdo con los intereses fines o destino y requisitos para proporcionarla." (IICA, 1976:10). Esta como principal característica es puesta a disponibilidad del usuario para su consulta, además de ser complemento del proceso enseñanza aprendizaje e investigación en las universidades, se manifiesta en:

- Desarrollar, organizar y promover los recursos informacionales a través de medios manuales y electrónicos
- Desarrollar la colección bibliográfica a través de la selección, ordenamiento y descripción

- Orientación al usuario para su ubicación y consulta de la información
- Mantenimiento de la infraestructura
- Comunicación constante con el usuario
- Promoción y divulgación de la información

Las manifestaciones enumeradas permitieron no solo promover proyectos a futuro en relación a servicios informacionales, sino también, mantener la finalidad que tiene la biblioteca universitaria, para con el usuario a quien se dirige en el contexto de la educación superior.

Sin embargo en la actualidad las bibliotecas universitarias trabajan en conjunto y velan porque los servicios de información sean orientados al usuario en relación a lo que han llegado a consenso las distintas bibliotecas en estudio.

Otra de las características que prevalece en el contexto de la investigación es implementar su recurso humano, mayor financiamiento y mejor desarrollo de sus colecciones y programas de formación a usuarios.

En relación a lo enunciado, las unidades de análisis en estudio corresponden a la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala; Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, UMG; Biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala, UVG; Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar, URL; Biblioteca de la Universidad del Istmo, UNIS; Biblioteca de la Universidad Panamericana, UPANA; Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín; UFM y Biblioteca de la Universidad Mesoamericana, UMES. Mismas que están comprometidas con la colección bibliográfica, organización y difusión de la información, características que las hace ser los componentes de análisis.

### **3.11 Los sujetos de la investigación**

Los sujetos o actores involucrados en el estudio de investigación fueron "... las personas que pertenecen a la comunidad, o al grupo, sobre quienes recae el estudio." (Bernal, 2006:59). Con base a este principio, los sujetos de investigación estuvieron en relación a la población universitaria que comprende estudiantes, docentes e investigadores, que con frecuencia acuden a la biblioteca demandando el servicio de información, como usuario (s) de la información.

Las personas seleccionadas para el estudio, fueron abordadas por medio de una encuesta, porque conocen y están involucradas en la problemática que sucede en el ámbito de la biblioteca universitaria al momento de requerir el servicio.

### **3.12 Las fuentes de información**

Las fuentes de información, señala Salkind, (1999:254), proporcionan información valiosa y útil en el área de investigación a la elección de la investigadora, también son fuentes de partida para dar inicio a todo estudio de indagación.

Las fuentes informacionales no solo se conforman de información, sino también, de elementos que fortalecen la teoría buscada, estas pueden ser escritas y no escritas, las primeras abarcan las obras literarias, tratados, censos o estadísticas, documentos, periódicos, inscripciones, monedas, libros, biografías, tratados de arte, estudios realizados y eventos u objetos, mientras las segundas se refieren a estudios realizados a monumentos, restos humanos o materiales, utensilios, edificios y testimonios orales.

Al tomar de referencia lo anteriormente descrito, la investigadora, utilizó datos formales e informales escritos y observables, mismos que se dividieron en fuentes primarias y fuentes secundarias, cada una de ellas aportó al estudio información

valiosa y sólida, apegada al tema investigado, contribuyó también a localizar, discriminar y seleccionar información de la teoría buscada.

Del mismo modo, a través de las fuentes de información localizadas se pudo leer, entender, comparar y evaluar datos relacionados al tema. Dicha fase permitió realizar el análisis de información para verificar si la información limitada era coherente, pertinente y suficiente al tema investigado.

Después del proceso de búsqueda y localización de la información se separaron los documentos primarios y secundarios para su consulta. La investigación también se valió de la consulta a medios informacionales localizados a través de la web.

### **3.12.1 Fuentes primarias**

Las fuentes de información primaria contienen datos de investigaciones intelectuales, entendiendo a estas como nuevas y únicas, nunca editadas con anterioridad, o bien porque "... contienen información original no abreviada ni traducida a libros, tesis, monografías, artículos de revistas, manuscritos y documentos oficiales. Se les llama, también fuentes o publicaciones de primera mano," (Bounocore, 1976:229), por su naturaleza los datos recuperados a través de estas publicaciones, son confiables, porque han sido elaboradas por los mismos autores de forma original.

Estas fuentes, contienen información única, publicadas por primera vez, en donde el investigador tiene que determinar los procedimientos y diseñar los instrumentos más adecuados para recolectar la información buscada, tomando como referencia que debe ser "... original no abreviada ni traducida." (Bounocore, 1976:229). Por otro lado cuentan con datos puntuales, tal es el caso de los estudios que hace el INE, cuando reúne datos para estudios de interés nacional, de ellos, se consultó el estudio que hace de la (s) biblioteca (s) pública y

privadas, en relación al servicio informacional que ofrecen cada una de ellas a sus usuarios que la visitan, de igual forma, se consultaron informes técnicos de cada biblioteca en estudio.

Así mismo el estudio llevó a consultar normas y reglamentos generales e individuales, de ellas figura la Constitución Política de la República de Guatemala, acuerdos gubernativos e institucionales, o bien, reglamentos internos de cada unidad de información.

Por ello, el estudio se valió de títulos de libros en relación al tema de investigación, revistas, periódicos, documentos oficiales de la (s) institución (es) pública (s) y privadas, informes técnicos, actas y la normativa que rige a la única Universidad estatal y a las 7 Universidades privadas en estudio.

También formó parte de las fuentes primarias los datos recuperados por la técnica de la encuesta y observación, ambas permitieron "... determinar y diseñar el procedimiento/s de obtención de información más adecuado a los requisitos y características del estudio," (Fernández Nogales, 2004:24), razón que hace diseñar dos herramientas de trabajo, una encuesta y una hoja de observación, uno y otro instrumento llevó a la recuperación de los datos buscados, los que permitieron formar un criterio en relación a los fundamentos investigados.

Los datos reunidos de las fuentes primarias dieron lugar a conformar y fundamentar las teorías que ofrecen las fuentes secundarias de información.

### **3.12.2 Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias, "... son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos, o las situaciones, sino que solo los referencian." (Bernal, 2006:175). O bien, forman parte de las fuentes que hacen referencia a los conceptos a partir de otras

fuentes, por esa razón, puede tener menos confiabilidad que las fuentes primarias.

Estas fuentes, corresponden a la información primaria sintetizada y reorganizada misma que permitió maximizar el acceso a las fuentes primarias y a sus contenidos, las que se componen de monografías, libros, enciclopedias, diccionarios, revistas, documentos, analogías o artículos que interpretan otros trabajos de investigación recolectados.

Los documentos utilizados como soporte informacional de segunda mano se ubican en bibliotecas, hemerotecas, archivos y el mismo internet.

Según la diversidad de los medios de información se consultaron fuentes bibliográficas o fuentes documentales y fuentes electrónicas, las primeras de acuerdo a las sugerencias que hace Eco, (1977:38) el material o fuentes bibliográficas, darán soporte documental al estudio a realizar, porque contiene información organizada y elaborada, para presentar estudios específicos, de esa cuenta, las fuentes secundarias consultadas durante la elaboración de tesis permitió sustentar la investigación realizada.

Las fuentes de información secundarias consultadas fueron evaluadas de acuerdo a la seguridad y confianza que estas presentaron. La confiabilidad fue una característica para elegir el material informativo de donde se extrajeron datos que ayudaron a conformar el conocimiento, prevaleciendo la fidelidad de la información.

Para localizar las fuentes de información secundaria, se ubicaron en distintas unidades de información que proporcionan servicio informacional, una de ellas, es la biblioteca universitaria y biblioteca nacional que por su naturaleza fue posible localizar la información en relación al tema investigado. Dado que cada uno de los títulos situados en fuentes primarias y fuentes secundarias, permitieron

enriquecer el contenido del estudio y servir no solo de referencia documental, sino para hacer soporte a la teoría presentada.

Por último, se hace mención a las fuentes digitales que se consultaron a través de la web, en relación al tema investigado, en ella se consultó no solo fuentes de información primarias sino también fuentes de información secundaria.

Para cada documento consultado de las fuentes secundarias, se elaboró un instrumento para la conservación, recuperación y consulta de la teoría localizada, en él se consignaron los datos en relación al tema investigado, análisis con registros específicos, tal como lo sugiere Eco, (1986) citado por Restrepo, (1996:145), para recuperar la información requerida, se siguió un orden lógico, registrada en fichas físicas media carta, estos en relación a las necesidades que exigió el estudio.

- Tipo de documento
- Nombre del autor
- Título del documento
- Título según la codificación del trabajo de investigación
- Información a través de fichas de resumen, síntesis, paráfrasis y textual
- Datos generales del documento
- Nos. de páginas consultadas para su ubicación
- Ubicación del documento
- Identificación del documento
- Fecha en que fue consultado el documento

Los datos consignados en cada ficha de trabajo facilitó el control de la información y favoreció la pronta recuperación de los datos reunidos, cada tarjeta fue ordenada de forma numérica, según la codificación elaborada para la presentación del informe final de tesis, así evitar la pérdida de los fundamentos

teóricos relevantes para el estudio del problema investigado.

La información localizada, se obtuvo a partir de la búsqueda, recolección, recuperación, consulta y análisis de datos que se hizo a las fuentes bibliográficas examinadas, en su conjunto arrojaron información para hacer soporte al tema investigado.

En conjunto, la consulta a las fuentes primarias y secundarias de información permitió hacer la búsqueda, recolección, clasificación, evaluación, selección y control de datos pertinentes al tema de investigación, en las distintas fases de la consulta informacional fue posible depurar títulos y contenidos localizados, a fin de conservar datos puntuales y adecuados al estudio.

### **3.13 REFLEXIONES FINALES**

El estudio realizado es ofrecido en relación al aporte que brinda la biblioteca a la sociedad universitaria, entendiéndose este, como los servicios informacionales que brinda la biblioteca a la población universitaria en función a la educación, apoyo al proceso enseñanza, aprendizaje e investigación.

De esa cuenta la investigación persiguió describir el fenómeno que aparece al momento que el usuario hace uso de los servicios proporcionado por la biblioteca, así como lo llaman Hernández, Fernández y Baptista, (2010:9), los sucesos aparecen en ambientes naturales, tal es el caso donde el usuario recibe el beneficio y el bibliotecario ofrece el servicio valiéndose de los medios manuales y electrónicos.

Bajo este aspecto, la investigación se valió del enfoque cualitativo principalmente por ser un tema eminentemente social.

Desde esa perspectiva el apoyarse del enfoque cualitativo permitió descubrir que el aporte social que la biblioteca ofrece al usuario de la información, es el beneficio que éste recibe a través de los distintos servicios que ofrece la biblioteca universitaria.

La investigación también requirió de la consulta bibliográfica que incluyó la búsqueda, recuperación y consulta a los diferentes recursos disponibles, desde la web, libros manuales y electrónicos, artículos de revista y títulos en distintas presentaciones, con el fin de obtener resultados que sirvieran por su contenido al desarrollo del tema investigado.

En su totalidad, los títulos localizados fueron clasificados en fuentes primarias y secundarias, tal como lo menciona Eco, (1977:38) y Bounocore, (1976:229).

Por otro lado, la información recuperada en el campo, la facilitaron los estudiantes, docentes e investigadores, como usuarios de la información que para efectos del estudio fueron llamados sujetos de la investigación, ubicados en el área de servicios al usuario, como el ambiente natural, donde se realizó el estudio.

Aunado a la recuperación de datos, el proceso se apoyó del método flexible, que hizo cumplir el objetivo de la investigación cualitativa, desde ese principio, se adaptó al medio y la forma para recuperar la información buscada.

La teoría utilizada para el presente estudio fue la teoría fundamentada, porque "... es una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación." (Strauss, y Corbin, 2002:13). Misma que se basa en el método de investigación cualitativo, este procedimiento fue utilizado en el área de educación y otras investigaciones en el área social, razón que se hace valedera para su aplicación.

El enfoque cualitativo partió de un proceso cuidadoso y sistemático, a través de estas características se buscó resolver la problemática planteada sobre el aporte social que brinda la biblioteca a la población universitaria.

Por cada una de esas razones la investigación se consideró dentro del enfoque cualitativo, apoyado del método inductivo y deductivo en los aspectos explorativo y descriptivo. Los procedimientos seguidos llevaron a realizar el análisis de los hechos, entregados por la encuesta y observación, uno y otro permitieron relacionar los fundamentos del problema, para presentar una propuesta como alternativa hacia el futuro de la biblioteca universitaria en Guatemala.

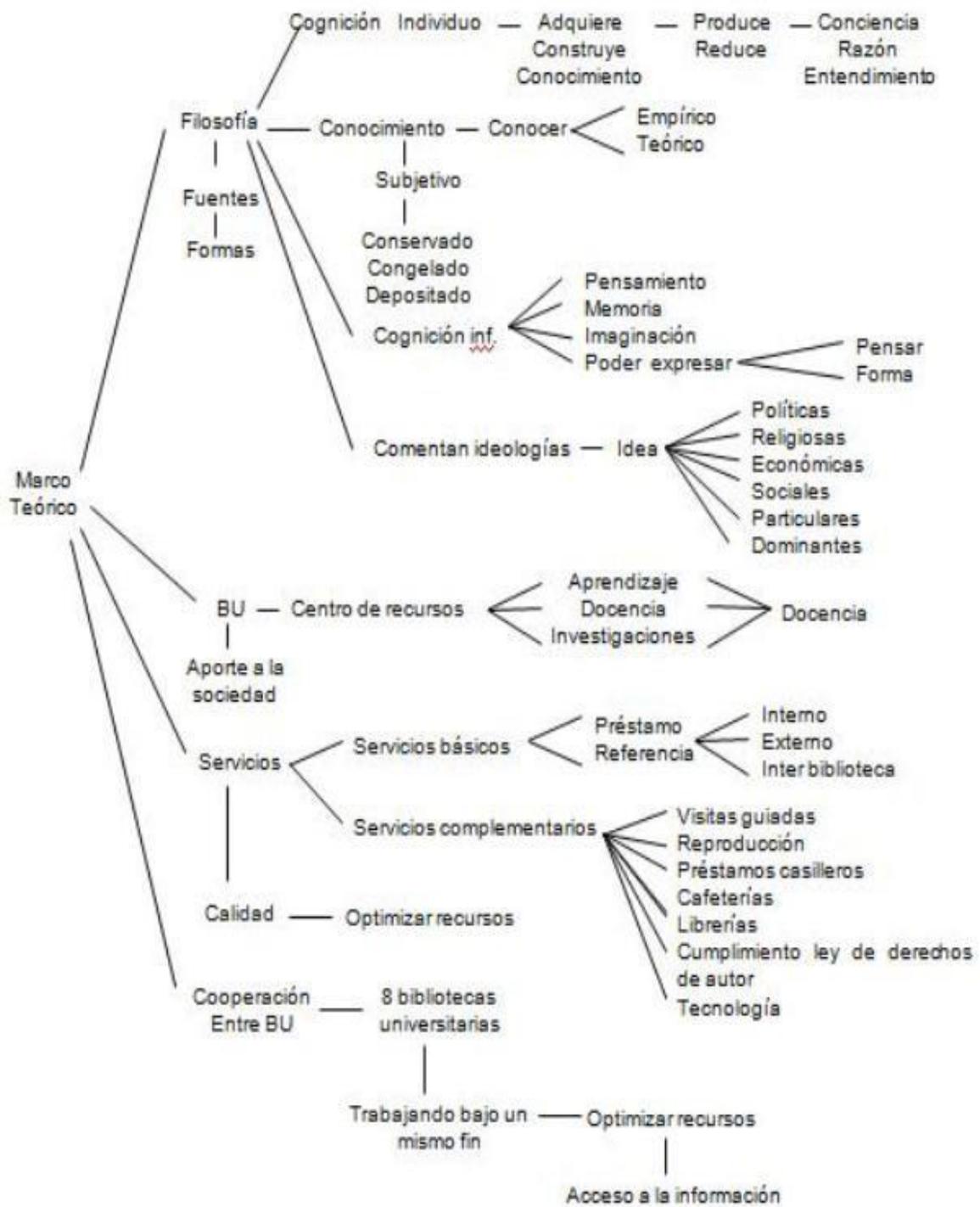
En su totalidad, el estudio no hubiera sido posible sin el soporte que ofrecen las teorías, métodos, técnicas e instrumentos, para llevar a buen término la investigación científica.

## **PARTE III MARCO TEÓRICO**

---

- **TEORÍAS QUE EXPLICAN EL ESTUDIO**

Figura 4 Marco Teórico



Fuente: Elaboración propia, 2013. Teorías expuestas en el capítulo del Marco Teórico, el que hace énfasis al servicio que prestan las bibliotecas universitarias al usuario de la información.

## **PARTE III: MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO 4: Teorías que explican el estudio**

#### **Introducción al capítulo**

El hombre a través del lenguaje corporal, pictórico y la palabra articulada, empezó a crear y construir representaciones de la realidad mediante la comunicación, en forma de señales, lenguaje gutural y construcción de utensilios que le sirvieron para comunicarse a través de la imagen tallada en piedra, madera, papiro y papel, dejando huella de sus vivencias y relaciones con el mundo que le rodeaba.

Cada uno de estos fragmentos han sido antecedentes de la información escrita, resguardada a un principio en archivos, bibliotecas físicas, hoy bibliotecas electrónicas.

Dentro de esa disponibilidad de bibliotecas, aparece la biblioteca universitaria cumpliendo funciones según los fines de la universidad de la cual forman parte, según Gómez, (1995:363), entre ellos está promover una adecuada información bibliográfica, sin perder de vista las necesidades de la educación e investigación de la universidad.

Dicha información es "... una verdadera base y en ocasiones, una condición de toda actividad investigadora," (Izurquiza, 1994:19), que a través de un proceso de investigación crea conocimiento y permite una dinámica acción humana con ciertos objetivos a partir de una orden o un mandato central, en coordinación con todo un sistema operativo, en este caso, la biblioteca como sistema, administra la información para crear conocimiento.

El conocimiento "... consiste en averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relación de las cosas." (Diccionario de filosofía contemporánea, 1976:97). O bien, es una de las partes más importantes de la filosofía, para precisar cuál es su objeto y cuáles son sus resultados a los que se ha llegado en relación al conocimiento que propicia la biblioteca a través de la información que resguarda en su colección.

La información que promueve la biblioteca universitaria la brinda a través de servicios básicos y servicios complementarios. Entendiendo los primeros como préstamo en sala de lectura, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios y servicios de referencia. Los servicios complementarios se refieren al uso de la biblioteca, visitas guiadas, cumplimiento a la Ley de derechos de autor, reproducción, préstamo de casilleros, cafetería y librerías. Cada uno de estos servicios que se anuncian corresponde a la disponibilidad administrativa de las bibliotecas en estudio.

En resumen, la biblioteca es el ente que conserva información a través de distintos soportes, para crear conocimiento en los usuarios que así lo prefieran a través de la investigación documental, a partir de ese principio se construye la teoría desarrollada en el presente capítulo.

#### **4.1 Filosofía de la información**

El hombre desde su origen manifiesta la necesidad de comunicarse, buscando entonces, la forma de hacerse escuchar y entender, encontró que podía manifestarse a través de señas, lenguaje gutural, el arte, la escultura, y símbolos que se traducen con el paso del tiempo en escritura, en la que el hombre emplea signos y señales fáciles de interpretar en su significado y su entorno, lo que hoy conocemos como lectoescritura. Se comprende o se interpreta ahora que la codificación del lenguaje (escrito, impreso o pintado) fueron experiencias cognitivas extraídas de la realidad vivida por el hombre.

A su vez, la señal debe ser registrada o representada de alguna manera. El proceso de registro que implica algún tipo de depósito o memoria, a partir del cual se puede reenviar o acumular más señales. Shannon, citado por Ramírez, (2003: 22), el hecho de que toda señal puede ser elemental o compuesta, permite determinar la existencia de conjuntos y agrupaciones de señales o mensajes. De este modo, información no es solo la misma señal o mensaje elemental, sino el conjunto de señales que dan lugar a un tipo de fenómeno simple o complejo.

Desde la teoría de Shannon citado por Ramírez,

La fuente de información selecciona a partir de un conjunto de posibles mensajes el mensaje deseado. El transmisor transforma el mensaje en una señal que es enviada por el canal de comunicación al receptor.

El receptor hace las veces de un transmisor invertido que cambia la señal transmitida en un mensaje y pasa este mensaje a su destinatario. (2003:23).

Este sistema lo constituye un sistema de información que existe desde una fuente de información, transmisor, canal, receptor y destino, enunciada de forma visual, verbal, en pulsos, eléctrica, mecánica, explosiva, abstracta y virtual.

Uno de los postulados básicos de la teoría de la información es que puede ser aplicada en la lingüística y psicología.

En relación a la lingüística, el orden del mensaje se da en dependencia a quienes lo envían y quienes lo reciben, o bien, "... el canal o el medio de cómo recibe la información el receptor, puede ser a través de una señal o pulso electrónico," (De La Mora, 1999:37), para complementar, los elementos que conforman el mensaje se centran en el "... emisor o fuente de información, receptor o destinatario, mensaje, código o idioma utilizado, canal o medio de transmisión y el referente o las circunstancias que producen la comunicación." (Rojas, 1998:7). La aplicación de la lingüística se fundamenta en el acto verbal, voluntario y consciente de las personas.

Mientras la aplicación psicológica puede ser dada desde las inteligencias múltiples de Gardner, (1994:14) donde, considera las inteligencias como las capacidades necesarias para resolver problemas o elaborar productos en un contexto cultural o en una comunidad determinada.

La información a través de la investigación es un proceso que se traslada y motiva a reaccionar, es decir, provoca una reacción que se manifiesta en un tiempo y lugar determinado. O bien, la información permite una dinámica de la acción humana con ciertos objetivos a partir de una orden o un mandato central, en coordinación con todo un sistema operativo, "... la información es, de hecho, una verdadera base y, en ocasiones, una condición de toda actividad investigadora." (Izurquiza, 1994:19).

Se comprende entonces que para que haya información, tendrá que haber un mensaje en cualquiera de las formas o medios señalados.

#### **4.1.1 Cognición**

La cognición es el "... proceso mediante el cual un individuo adquiere, construye y mantiene un conocimiento de esta realidad, y haciéndola la produce o la reproduce." (Francoise, 1998:104). O bien, es la interpretación de una dinámica, acompañada de la conciencia, razón, entendimiento para un razonamiento.

La dinámica cognitiva está en relación directa con la dinámica de la información. Cada ser humano percibe un mundo de señales que dan lugar al concepto cosmológico del mundo y su entorno.

Por su extensa manifestación lo cognitivo es solo una representación limitada de la información sobre algo que es ilimitado, "... dicha actividad es propia de los hombres y estos la realizan basándose en el conocimiento de las propiedades y de las funciones de las cosas y objetos." (Guzman, 1965:80). Esta acepción, se

refiere a la herencia que tienen los seres humanos de procesar la información a partir de la apreciación de un hecho, un mensaje o un objeto, el conocimiento no solo se obtiene por experiencia y características subjetivas, sino, por la misma información que permite se valore. Conlleva también, procesos naturales o artificiales, conscientes o inconscientes, lo que explica sus diferentes perspectivas incluyendo las ciencias de la información, tal es el caso de la inteligencia artificial y gestión del conocimiento.

La inteligencia artificial "... ha sido la simulación del razonamiento humano con el fin de dotar a una máquina, un ordenador o un robot, con dicha cualidad," (Lahoz-Beltrá, 2004:343), dada desde el inicio en el aspecto psicológico cognitivo y lógica matemática ubicado al trabajo mental. Visto como disciplina, es ciencia y es técnica, ambas procuran introducir sistemas artificiales, entre ellos los computadores que no tienen conciencia, es decir, un computador solo puede hacer para lo que está proyectado y la información que proyecta es la misma que basea el humano.

Mientras la gestión del conocimiento, es la forma que las empresas aprenden de los mismos individuos que conforman el recurso humano. Esta permite mejorar la utilización del conocimiento, la información que se maneja es individual o de grupo. Es además, un proceso intencionado o bien planificado, donde se espera alcanzar los mejores logros o resultados, donde existe una inversión y donde la persona está consciente que involucra a recursos humanos, materiales y técnicos.

Santillan señala,

El conocimiento es inherente al ser humano y por lo tanto distingue a la humanidad de otras especies animales que habitan el planeta. Además a lo largo de la humanidad, todas las sociedades han generado, adquirido, preservado y transmitido una enorme cantidad de conocimientos, usando para ello diferentes herramientas, estando la gran mayoría de las mismas basadas en el lenguaje tanto de su expresión hablada como de la escrita. (2010:19).

Basándose en este principio, la cognición pone en juego la mente, la percepción, razonamiento, inteligencia y aprendizaje, propias del ser humano.

La expresión cognitiva humana adquiere una representación mucho más compleja al evolucionar y hacerse específica en su modelo de realidad observada, hasta adquirir la capacidad de observarse a sí mismo, conscientemente. Esta forma de observación va más allá de la perspectiva inmediata de supervivencia y el quehacer humano, además de ser un proceso interpretativo se convierte en un proceso histórico y cultural de las generaciones.

Del mismo modo, Lartigau, (2005:4), señala, la cognición está ligada con la psicología, interpretación, representación, conducta, percepción, instinto, grado de conciencia, identidad, desarrollo individual y social, en conjunto, son aspectos importantes dentro del desarrollo cognitivo del ser humano. Hoy una gran parte de los estudios sobre cognición, se dedican a los aspectos avanzados de la tecnología de la información y su relación con el ser humano, no se relaciona con experimentos, comparaciones y teorías sobre cómo actúa la mente humana, sino, frente a los mecanismos contruidos por el hombre como procesadores de información.

Bajo esta misma acepción se señala que el desarrollo cognitivo en el adulto, debe reunir "... calidad, cantidad, velocidad, temas, eficiencia, profundidad, valores y habilidades." (Katheleen, 2008:29), cada uno de estos aspectos enunciados forman parte de la cognición en el adulto y se hace necesario para una mejora continua en el aprendizaje.

En este contexto, la didáctica de la educación universitaria hace que el alumno desarrolle acciones para su conocimiento dentro del marco de aprendizaje que haya sido planificado por el docente universitario. Porque además de planificar deberá llenar las expectativas de conocimiento que demanden los estudiantes en distintas acciones de aprendizaje, las que podrían ser: búsquedas bibliográficas

en medios electrónicos y manuales, estudios de casos o problemáticas del acontecer diario, o bien, el análisis o debate de un texto. El cúmulo de dichas condiciones hace que el proceso de enseñanza sea innovador en el aprendizaje de la actividad constructiva del conocimiento.

#### **4.1.2 Teoría del conocimiento**

La definición más sencilla del acto de conocer consiste en obtener información acerca de un objeto o bien, “consiste en averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relación de las cosas.” (Quintanilla, 1976:97). El conocimiento es una de las partes más importantes de la filosofía, difícil de precisar cuál es su objeto y cuáles son sus resultados a los que se ha llegado en ella. Visto como el ejercicio de la mente – cerebro, que se conforma en la memoria en el aprendizaje y el pensamiento abstracto, no siempre se puede ver, por eso se dice que es subjetivo, porque puede ser conservado, congelado y depositado en una memoria cualquiera y esto sucede simplemente porque no es la información misma.

Epistemológicamente la filosofía se ocupa del saber y conceptos relacionados con las fuentes, criterios, tipos y posibles conocimientos, es decir, entre el que conoce y el objeto conocido. El acto de conocer es la esencia del conocimiento dada entre el hombre y las cosas que le rodean.

El conocimiento se observa de dos formas, “... empírico y teórico, el primero es el fundamento del segundo: las ciencias se desarrollan paulatinamente sobre la base de lo empírico, que es nuestra experiencia del mundo.” (Kant, citado por Bassols, 2001:107). La experiencia formada del pensamiento es el que ordena y conecta los contenidos de las sensaciones, luego los une entre los contenidos de la percepción con ayuda de las formas del pensamiento, siendo siempre una causa y el otro un efecto.

El conocimiento independiente de la experiencia descansa en la propia facultad del conocimiento. Así lo afirma Kant citado por Blasco y Gimaltos "... en el orden temporal, ningún conocimiento procede de la experiencia y todo conocimiento comienza de ella." (2004:39).

Ambas afirmaciones dan respuesta a la cuestión del origen psicológico del conocimiento humano, pues se ha comprobado que el conocimiento proviene del pensamiento y la experiencia, uno y otro, tiene un factor racional y un empírico. "... en realidad nunca aprendemos algo totalmente nuevo sino que recordamos algo que teníamos en el espíritu, si bien en forma oscura o confusa. Conocer es recordar." (Platón citado por Xirau, 1964:57).

El conocimiento alcanzado mediante los ejercicios de las facultades mentales, se ponen de manifiesto por medio de la capacidad mental, mente, percepción, pensamiento, memoria, imaginación y voluntad. Basándose en la teoría de Jean Piaget, se dice que el conocimiento "... no es estático, en tanto que es modificado de acuerdo a los intercambios con el ambiente. El sujeto puede retomar los conocimientos estructurados en la mente cada vez que lo requiera y que esté ante una nueva experiencia." (Picado, 2001:62).

En cada conocimiento se ubican cuatro elementos

- "Una idea directriz
- Herramientas
- Información
- Valor agregado." (Belohlavek, 2005:15).

Los elementos en mención hacen que el conocimiento sea dinámico por su misma acción.

### 4.1.3 Cognición a través de la información

La cognición implica estar informado, razonar a través del ejercicio mental del pensamiento, memoria, imaginación y poder expresar una idea o una forma. La cognición lleva al ser humano a la interpretación, representación y formación de modelos que representan una realidad, conforme a una acción dinámica propia del ser humano.

En tal sentido, la ciencia cognitiva "... es el proceso mediante el cual un individuo adquiere, construye y mantiene un conocimiento," (Francoise, 1998:104), porque cognición, confirma el conjunto de señales enviadas y recibidas, interpretadas por el receptor, la cual aproxima a la dinámica del proceso cognitivo.

Así mismo, Martinez, (2007:38), señala que a mediados del siglo XX la cognición solo era una conducta manifestada por el ser humano que por naturaleza es susceptible a estar informado para su evolución, ya sea por educación, cultura o toma de decisiones, además de ser su derecho, se convierte en necesidad.

Derivado de ello, Martinez hace referencia,

Las ciencias cognitivas, constituidas de manera institucional en 1977 y con gran empuje en investigación y docencia desde entonces, no solo conforman un campo interdisciplinar substancial, sino que son un enlace entre campos científicos diversos, aunando disciplinas formales (Lógica y Matemáticas), disciplinas físicas (Informática y Biología) y disciplinas humanas (Psicología y lingüística). (Martinez, 2007:38).

De esa cuenta a través del conjunto de datos, procesamiento de información representada gráficamente, los elementos interactúan para apoyar las distintas decisiones del ser humano. Por esa razón, la misma humanidad se ha visto obligada a propiciar la creación de organismos que coleccionen, organicen, recuperen y difundan la información.

Es así como la ciencia bibliotecológica empieza a desplegarse y maximizarse en el rol de la información.

#### **4.1.4 Corrientes ideológicas**

La teoría filosófica idealista deviene de la palabra idea “(del griego ἰδέα, de eidon, 'yo ví'), que se forma en la mente de una persona o grupo de personas de acuerdo a la forma pura, racional con naturalidad del entendimiento,” (Diccionario de la Real Academia Española, 2009), éstas pueden ser políticas, religiosas, económicas, sociales, particulares y dominantes.

La ideología permite actuar a la persona o grupo de personas en la forma de conducirse, de creer y hacer las cosas en determinada forma, ubicándose en una época o lugar. Tiende a la vez a conservar o transformar el sistema social, económico, político o cultural, representada social o políticamente. Toda corriente ideología es vista como el “... conjunto de creencias propias de una comunidad o grupos sociales,” (Marx, citado por Rodríguez, 2003:15), desde el principio, la ideología “... muestra una representación o imagen falseada de las condiciones de vida de los seres humanos y de la realidad,” (Rodríguez, 2003:15), crea en él falsas expectativas y cambia a sociedades.

La ideología parte de Marx, y Engels, citados por López, (1978:65) son los impulsores natos del término señalando como conjunto de ideas del individuo que la clase dominante hace prevalecer e incidir con el fin de apropiarse de una sociedad en todos sus ámbitos. Así pues, la “... ideología constituye la totalidad del pensamiento tanto del adversario como del propio, ya que no hay pensamiento humano que sea inmune a las influencias ideológicas de su contexto social.” (López, 1978:65).

En ese sentido la ideología ampara el bien para un grupo de personas que estén inmersas en esa tendencia o convencimiento a seguir esa corriente. Asevera también, es el mejor acto que aporta la máxima utilidad cuando se está convencido e interesado en ese fin.

La ideología tiende a imponer y a encasillar las ideas a moldes previos sobre los que somete toda la realidad, siendo esos preámbulos iniciales, las herramientas que les proporcionan esos beneficiosos y resultados. Esta manera de operar trae consigo una dosis de intolerancia, en relación a la defensa o mantenimiento de ideales de sí mismos.

La ideología es el terreno de lo opinable, el de los gustos y las tendencias, terrenos inherentemente expuestos al devenir causado del tiempo y de las convenciones. En el campo de lo subjetivo a todos aquellos marcos que se diferencien del marco propio de actuación, otros carecen de objetividad frente a la certeza que presenta el propio.

Para unas personas la ideología es cuestión de circunstancias, educación o cultura, sin embargo, para muchos es una cuestión de decisión libre o una herramienta de control social, para despojar al ser humano de su libertad, transformándolo en parte de una masa manipulable.

El pensamiento humano a través de su ideología le permite actuar en la vida con libertad, tanto como se lo permita su entorno social, si se toma en cuenta que ésta puede ser impuesta por convencimiento, por imposición o por la fuerza bruta (entendiendo esta última en la utilización de la dominación a través de las armas, castigos corporales o psicológicos).

Según Zizek, (2006:46), en la actualidad no existe una ideología filosófica pura, sino tendencias claras hacia cada una de las corrientes ideológicas, igual que se manifestaron tendencias encontradas como el racionalismo y empirismo.

Algunas de las corrientes ideológicas que guían su camino hacia el materialismo son: existencialismo, anarquismo, marxismo, mutualismo, generalmente buscan la igualdad social y la libertad del ser. Contrario de algunas tendencias idealistas que se han caracterizado por generar una élite del pensamiento filosófico y científico a favor de la conveniencia de grupos de poder.

Partiendo de la acepción de ideología, es necesario mencionar que las ideologías de las universidades, tanto la nacional como las de la iniciativa privada, desde su eslogan se identifican con los pensadores clásicos del idealista, materialista o social humanista. O bien, con ideales morales, sociales, económicos, políticos, ciencia o religión. De estas tendencias ideológicas, el de "*Id y enseñad a todos*", corresponde al ideal de la Universidad de San Carlos de Guatemala, lo es también para la biblioteca central.

Se afirma entonces, que el pensamiento o tendencia ideológica de esta casa de estudios es social humanista, también se aprecia en el cumplimiento en los pensa de estudios, puesto que desde que se ingresa a la universidad se sabe la función que cumple, además de estar al servicio de la población guatemalteca.

Dentro de las universidades de la iniciativa privada sus tendencias ideológicas corresponden a preferencias religiosas, económicas, científicas y sociales. Las que están manifestadas muchas veces en la misión y visión de cada una de ellas.

De esa forma se hace mención de la Universidad Mariano Gálvez, (2013:1), su ideología está dada en principios religiosos y hace alusión a la Biblia "*Conoceréis la verdad y la verdad os hará libres.*" (Juan, 8:31). Sus fundamentos ideológicos

los hace ver en la formación de sus estudiantes propiciando para ellos ambientes libres, valores de respeto y espíritu de convivencia.

Mientras la ideología de la Universidad Rafael Landívar, (2013:1) está en relación a la “*excelencia académica con valores*”, éste es un lema que acompaña al estudiantado en su formación académica, para ser competitivos en el país y el mundo.

En relación a la Universidad del Valle de Guatemala, (2013:1), la ideología se manifiesta en la frase “*excelencia que trasciende*” e involucra al estudiante a desarrollar conocimiento científico, tecnológico y humanístico, para colaborar al desarrollo nacional.

De igual forma la ideología de la Universidad Francisco Marroquín, (1998:2) consta en la “*verdad, libertad, justicia y valores*” razón que hace que su misión sea “... la enseñanza y difusión de los principios éticos, jurídicos y económicos de una sociedad de personas libres y responsables.” (Universidad Francisco Marroquín, 2008:parr.1). En relación a ello, la UFM educa, a las personas a comprender el funcionamiento del mercado.

Por otro lado, la Universidad del Istmo, (2012:1), su ideología es “*Saber para servir*” que promueve a través de la cultura y la solidaridad e induce a sus estudiantes a formar cultura y saber servir a la humanidad.

De igual forma, la Universidad Panamericana, (2013:2), su ideología se fundamenta en la “*Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría.*” (Proverbios, 4:7) la que se sustenta en excelencia académica, principios y valores éticos y morales judeo cristianos, que a su egreso el estudiante lo reflejará. Este principio es religioso y se fundamenta en la exhortación al deseo del estudio de la verdadera sabiduría.

Por último, la Universidad Mesoamericana además de fundamentarse en el orden religioso, su ideología es ser “*personalista y comunitaria*” de esa cuenta su ideología se basa en educación, trabajo y competencia profesional con responsabilidad ética. Estos tres valores también se presentan en el Capítulo I, Título Constitución y fines de la universidad, Artículo 1. La universidad “... Está abierta a todas las personas que quieran entrar a ella y reúnan las condiciones de idoneidad y moralidad, sin discriminación de sexo, raza, religión e ideología.” (Universidad Mesoamericana, 2010:1).

Los objetivos de esta ideología tienden a identificarse con la realidad y la búsqueda de la verdad. Estas primicias hacen que las universidades, como máximas casas de estudios superiores se inclinen al ámbito religioso, social, político, económico, tecnológico y moral, estos son principios de una explicación ideológica. De ahí los eslogan, paradigmas, dicotomías y reducciones de la realidad, usando medias verdades que otros ámbitos del saber proporcionan, arrojándolos al fin último de erguirse con poder y arrogancia siguiendo planteamientos pragmáticos y utilitaristas.

En razón a ello, las bibliotecas de cada universidad carecen de una ideología propia, sin embargo, a través de la visión y misión dan seguimiento al pensamiento de la universidad, a la cual pertenecen organizacionalmente.

Unido a lo enunciado, las instituciones de educación superior son las responsables de brindar oportunidades a las personas, para mejorar su academia y profesionalización que coadyuva como instrumento al desarrollo humano y calidad de vida. Esto requiere, que las universidades lleven a cabo cambios profundos en sus sistemas de administración, enseñanza-aprendizaje, planificación y evaluación de sus actividades, que las ayude a mejorar sus programas, procesos y resultados, si desean estar en capacidad de servir efectivamente a la nación.

Al cumplir con este proceso educativo las universidades guatemaltecas serán las que mediante su misión logren los proyectos según la visión trazada, misma que deberá hacer énfasis en relación al conocimiento humano, necesidades económicas y sociales dentro del contexto de cambio. A la vez, deberán modernizarse, y transformarse sistemáticamente, sabidos que existe una demanda de mayor responsabilidad social entre lo que hacen y lo que producen, en relación al desarrollo del país.

La ideología de la educación superior en Guatemala está aunada al compromiso mundial que hace la UNESCO, a través de la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI.

Una demanda de educación superior sin precedentes, acompañada de una gran diversificación de la misma, y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural y económico y para la construcción del futuro, de cara al cual las nuevas generaciones deberán estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos e ideales. Hacer frente a la vez a los retos que suponen las nuevas oportunidades que abren las tecnologías, que mejoran la manera de producir, organizar, difundir y controlar el saber y de acceder al mismo. Deberá garantizarse un acceso equitativo a estas tecnologías en todos los niveles de los sistemas de enseñanza. (UNESCO, 1998:parr.1).

Partiendo de lo formulado por la UNESCO y las instituciones que conforman la educación superior en Guatemala, tienen como compromiso velar y enfrentar las demandas en relación a la formación del estudiante universitario, para el desarrollo social, cultural, económico y político del país, a la vez, construir el futuro de la nación en relación a brindar educación con calidad, pertinencia social, cultural, lingüística y pedagógica que garantice los aprendizajes significativos, a la vez, sean evaluados de manera flexible y permanente para su competencia.

## **4.2 La biblioteca universitaria y su aporte a la sociedad de la información**

Dentro del gran cúmulo de clases o tipos de bibliotecas, existe la biblioteca universitaria o biblioteca científica, diferente a otras bibliotecas que están prestas al servicio de la comunidad, ésta se caracteriza por su función social que cumple con la sociedad de la educación superior, especialmente con estudiantes, profesores e investigadores internos y externos de la universidad. Buonocore, (1979:26) las clasifica por sus funciones y las ubica desde la enseñanza profesional en las distintas especialidades o bien transmisión de conocimientos. Además de ser "... un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad." (Balagué, 2010:2).

De acuerdo con Buonocore, (1976:86) la biblioteca universitaria es vista como especializada, por su naturaleza, colección, tipo de usuarios, función de servicios y soporte fundamental en el proceso de educación.

Por ser esta un centro donde se reúne, procesa y transmite información, dicho de otra manera, la biblioteca universitaria es la que facilita el servicio y responde a las necesidades de los usuarios que requieren informarse o apoyarse en la lectura, para fortalecer sus investigaciones y crear nuevos conocimientos.

A través de ese apoyo, la función social está dada a través del servicio a usuarios internos y externos, los primeros corresponden a estudiantes, profesores, investigadores y trabajadores de la universidad, mientras los usuarios externos lo conforman antiguos alumnos y amigos de la universidad.

El compromiso social de la biblioteca se presenta como tendencia novedosa y elemental, ligada a la función de la universidad y como tal, constituye al proceso de comunicación académica.

En dicho proceso, hace mención a:

- Cómo se aborda la imagen de la biblioteca
- Cómo se representa la producción de conocimiento científico y
- Cómo se establece el diálogo con los usuarios.

El análisis de estos elementos conlleva establecer tres interrogantes básicas que permitan a través de la práctica dar respuesta.

- ¿Qué se quiere ser?, se podrá ser, cuando se trace la misión en relación a la visión de la universidad a la cual pertenece.
- ¿Qué se ofrece?) los bienes y servicios que en ella se producen y brindan.
- ¿Cómo se comunica? valiéndose de los mejores medios manuales y electrónicos para llevar la información al usuario.

Al dar respuesta a estas preguntas, la biblioteca universitaria está en función de la sociedad universitaria y por ende de la educación superior. Que fortaleciendo de forma activa, integral y excelente, la promoción de los valores humanos, científicos, éticos, sociales y tecnológicos, les permite un espacio permanente en el crecimiento y desarrollo de la institución universitaria.

La función social que cumple la biblioteca en estudio está en relación a lo que sugiere Thompson,

Facilitar el estudio e investigación a sus miembros, incentivándolos al escudriñamiento activo  
Planificar y organizar las actividades a estudiantes que se desarrollen durante el año escolar  
Traducir las necesidades de su universidad en realidades operativas

Determinar la oferta y demanda de información actualizando y acrecentando las lecturas requeridas y aumentando las colecciones  
Resguardar el depósito legal sin caer en detrimento de otras obligaciones  
Ser guardianes del fondo cultural  
Relación entre universidad y población  
Desarrollar programas y proyectos que ayuden a la formación integral de los estudiantes  
Fortalecer los grupos estudiantiles existentes  
Cultivar los valores éticos, morales, profesionales y sociales de los estudiantes, proponiendo un espíritu solidario a la institución  
Programas de unidad de asuntos estudiantiles (1990:29).

Otra forma de darse a la sociedad es promoviendo actividades académicas, deportivas, culturales y sociales. Porque la función social de la biblioteca universitaria, no es únicamente en el cumplimiento del compromiso de programas de extensión y mejoramiento de la educación, sino también, el desarrollo económico y social de una población.

Razón por la cual la biblioteca universitaria se ve en el compromiso de "... reunir, la información en sus diferentes soportes; transmitir la información a todo nivel, valiéndose de los distintos medios y enseñar a producir de forma científica, humanística, social y tecnológicamente," (Thompson, 1990:59), haciendo el mejor uso de las fuentes de información en cualquiera de sus soportes.

Los tres compromisos dados por Thompson, (1990:59) permiten informar al usuario que la biblioteca universitaria trabaja en conjunto bajo un único propósito, el usuario o cliente de la información, que acude a la biblioteca requiriendo un servicio informacional, grabado en cualquiera de sus presentaciones.

La información presentada en soportes manuales y electrónicos conforma el patrimonio documental según lo señala Torres, (2005:15) es el reflejo de la diversidad de lenguas, pueblos y culturas, espejo del mundo y de su memoria que se ha ido incrementando a través del acervo de información dentro de las bibliotecas universitarias, las que han tenido que enmarcarse en la mejor disponibilidad gerencial para:

- “Conservación y restauración
- Catalogación, clasificación y descripción de las colecciones
- Emergencia y seguridad
- Protección contra pérdidas, mutilaciones y robos
- Acrecentamiento de las colecciones
- Difusión y extensión cultural.” (Torres, 2005:58).

Sin embargo, la recolección de la información como patrimonio documental, también presenta una problemática que aqueja internamente a las bibliotecas universitarias, Vitoria, (2010:16) coincide con Torres, (2005:48) al mencionar la indiferencia y poca logística que se refleja, no solo, al momento de desarrollar y ampliar la colección, sino, también al momento de brindar servicios de información.

Estas carencias se reflejan al momento de la recopilación y preservación de la información, asimismo, se encuentran al momento de contar con espacios reducidos, los que hacen que las bibliotecas no expandan sus áreas para servicios y resguardo de sus colecciones; reducción de presupuestos o reajuste presupuestario que sufre la biblioteca universitaria; educación permanente para el recurso humano de la biblioteca, en relación a extender y actualizar competencias y la tecnología, como medio importante que ofrece la digitalización, para enriquecer la base de datos y recuperar la información.

Así mismo, la biblioteca universitaria, para solventar algunas ausencias de títulos por carecer de formas o medios, ha acudido a la cooperación interbibliotecaria, que lleva la reciprocidad de beneficios en relación al usuario, ésta es dada entre las distintas bibliotecas del mismo tipo, tiene como función minimizar esfuerzos, no solo por parte de la administración, sino en la recuperación de la información; ética para el uso de la información, o bien, cuidar por la propiedad intelectual del autor, evaluación de resultados y rendición de cuentas, dado que cada unidad de

información está obligada a demostrar el valor agregado que ofrece a la comunidad universitaria a través de sus servicios de información.

Las señalizaciones que hace Vitoria, (2010:16) y Torres, (2005:48) obedecen a la administración de cada biblioteca universitaria, que en su momento repercuten a nivel externo, o bien, sea el usuario el sacrificado al no contar con los servicios de información.

- Colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes
- Colección de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes manuales como electrónicos de acceso local, red o por tele documentación
- Documentación especializada en distintas materias que cubran los planes de estudio y proyectos de investigación al usuario
- Brindar el servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios.
- Promover los hábitos de lectura y uso de la biblioteca
- Apoyo a la investigación especializada
- Favorecer a la cultura en el entorno de la época ciencia, tecnología y cultura

La diversidad de funciones o actividades que la biblioteca universitaria cumple y secunda a la función de la universidad, lo hace a través de resguardar, organizar y administrar la información, interactuando y formando parte del proceso técnico o científico del estudiante universitario, o al participar en la adquisición de nuevos títulos que fortalecen los pensa de estudios de la universidad.

Estos servicios también son de vital importancia para las universidades, siendo una combinación de factores orgánicos de recursos, personas, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuya intención es dar a los usuarios en el proceso de educación, información para formar conocimiento.

En la actualidad Balagué, (2010:3) señala que la biblioteca universitaria ha sufrido un cambio en relación al proceso de enseñanza aprendizaje, donde su nuevo modelo es cumplir con su misión, o sea, dar soporte a la investigación, docencia y aprendizaje.

Razón que la hace trabajar, en relación a combinar sus servicios tradicionales a centros o recursos para el aprendizaje e investigación, como las nuevas necesidades que presenta la docencia y aprendizaje, modelo tecnológico de la información y organización de sus servicios, métodos de enseñanza aprendizaje a través de formatos y plataformas tecnológicas de formación e información.

Para cumplir con cada una de estas funciones, la biblioteca debe asumir los cambios que afectan a la comunidad universitaria y a la sociedad de la información en general e incorporarlos a sus estrategias de gestión y servicios.

En los países latinoamericanos como el caso de Guatemala, la biblioteca universitaria se encuentra en ese proceso, implementando la nueva tecnología a fin de hacer accesible la información en el proceso enseñanza aprendizaje de la educación superior.

Para concluir, la biblioteca universitaria es un sistema donde constantemente se combina personal, colecciones, instalaciones y su misma organización, donde su propósito es participar en la educación de la persona, para que ésta se valga de la investigación y forme nuevos conocimientos. El proceso se vale de medios manuales y tecnológicos para minimizar el trámite de búsqueda y recuperación de la información.

## 4.2.1 Biblioteca universitaria en función y apoyo a la investigación

En función al acto de investigar, la biblioteca universitaria cumple con la función de ser servidora de la información e intermediaria entre usuario y colección, para cumplir con ello, la biblioteca deberá asumir actitudes de cooperación y servicios de información a través de convenios corporativos y nuevos títulos adquiridos para préstamo.

En la actualidad la biblioteca es consecuente en el cambio y adaptación que debe realizar, para ofrecer servicios informacionales, que respondan a las necesidades de la educación superior.

Las necesidades propuestas por los estudiantes, docentes e investigadores las menciona Wilson,

- Trasladar las necesidades de la universidad en realidades operativas
- En la oferta y demanda la biblioteca universitaria necesita obtener recursos para lograr la realidad operativa
- Facilitar el estudio y la investigación a los integrantes de la misma comunidad universitaria
- Gestión de la información, haciendo el mejor el mejor uso de las herramientas de búsqueda y recuperación de la información
- Procesamiento de la información en sus distintos soportes
- Ser depósito legal
- Conservar la información para el presente y futuro de las generaciones
- Facilitar y promover la máxima utilización de los recursos en la investigación
- Gestionar los resultados de investigación en la universidad, estudio y aprendizaje, otros servicios, recursos procesos, productos, orientados hacia la mejora continua y la excelencia de la biblioteca
- Promocionar el estudio y enseñanza
- Mantener las mejores relaciones humanas
- Apoyo a la investigación de la época, ciencia, tecnología y cultura. (1963:29).

Por sus múltiples funciones la biblioteca universitaria debe ser gestora de la información, donde su aporte es el mejor tributo para la población universitaria, propiciando el libre acceso a la recuperación de la información en relación a proveer fuentes de consulta, proporcionar y orientar al uso de métodos de

investigación, dar el mejor producto documental incluyendo referencia, como los mismos catálogos o bases de datos donde el usuario pueda hacer sus búsquedas y recuperación de información.

A través del cumplimiento de ese desempeño, la biblioteca cumple con dos funciones, técnica y educativa al prestar servicios de información.

- Función técnica, representada por la constitución, organización y conservación de la colección y su accesibilidad para estudiantes, profesores e investigadores
- Función educativa, facilita la formación de enseñanza superior, entregando materiales para la investigación técnica y científica

Una y otra función está en relación a la colección de la biblioteca que versa desde un principio, dar cumplimiento a la ideología de la universidad a la cual organizacionalmente pertenece, por esa razón, las hace trabajar en relación a:

- Políticas de gestión
- Clases de usuarios
- Satisfacción de usuarios
- Necesidades de la universidad
- Criterios para administrar la colección en apoyo a la docencia
- Evaluación de la colección constantemente
- Transferencias y ubicación de la colección
- Espíritu de cooperación entre bibliotecas

Desde luego en relación a las formas de seleccionar, adquirir, almacenar, procesar, difundir y recuperar la información, para determinar el nivel de éxito de la docencia y la investigación.

De acuerdo con la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, tanto la Universidad Estatal como las universidades privadas están obligadas a velar y promover la investigación para el desarrollo económico y social de Guatemala.

En el caso de la Universidad de San Carlos de Guatemala tiene como mandato constitucional promover la investigación en las diversas áreas del saber humano social-humanística, tecnológica, científica, con el propósito de dar solución a los problemas nacionales.

Constitución Política de la República de Guatemala, Sección Quinta, Universidades,

Artículo 82. AUTONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad, dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales. (1985:16).

Constitución Política de la República de Guatemala, Sección Quinta, Universidades, a las universidades privadas que funcionan en Guatemala les corresponde:

Artículo 85. UNIVERSIDADES PRIVADAS. A las universidades privadas, que son instituciones independientes, les corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada de la Nación, con el fin de contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales. (1985:17).

En ambos artículos se observa que toda universidad legalmente constituida está comprometida con la investigación y formación profesional, una y otra función, ha llevado a cada universidad a crear su propia biblioteca universitaria, para asumir

la responsabilidad de ser orientadora y asesora de la información requerida por la población universitaria.

Desde su inicio, la biblioteca debe jugar un rol de trascendencia, que no podría cumplir sin la presencia de una organización y administración de la información dado en los sistemas y medios tecnológicos que forman parte de los medios y procesos de comunicación.

Así mismo, el Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala: (Nacional y autónoma), Título II, Artículo 7.

“Como centro de investigación le corresponde:

- a) Promover la investigación científica, filosófica, técnica o de cualquier otra naturaleza cultural, mediante los elementos más adecuados y los procedimientos más eficaces, procurando el avance de estas disciplinas.” (2001:15).

El Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala: (Nacional y autónoma), Título II, Artículo 8, cultivar la cultura, señala.

“Como depositaria de la cultura, corresponde a la universidad:

- a) Establecer bibliotecas, museos, exposiciones y todas aquellas organizaciones que tiendan al desenvolvimiento cultural del país, y ejercer su vigilancia sobre las ya establecidas.” (2001:16).

Uno y otro artículo hacen mención a los aspectos relevantes que instan a la biblioteca universitaria a ser una institución gestora de la información nacional e internacional, en temas especiales y en beneficio de la docencia e investigación.

Domínguez, hace mención a tres principios:

- Crear igualdad de acceso de la información para todos los pueblos del mundo, a través de la tecnología y desarrollo económico
- Desarrollo sostenible de conservación y recuperación de la información.
- Desarrollo sostenible de intercambio de información, a demás de crear vías de acceso, estructura y visualización de datos, a diferentes culturas para que participen otras comunidades. (2010:6).

Esta unidad de información, a través de sus servicios brinda a los usuarios el auxilio apropiado y oportuno a sus necesidades de investigación técnica y científica, pues no es posible ser un centro de estudios superiores, sin el soporte de una biblioteca debidamente constituida. De ahí parte el principio de biblioteca, puede definirse como "... la institución de servicio, que reúne, organiza, preserva y facilita materiales informativos con fines de estudio, investigación, recreación o autoformación a una comunidad." (Briceño, 1998:11).

A manera de resumen, los centros de educación superior conjuntamente con sus unidades de información, hacen un binomio que contribuye a la formación del individuo, además de tener la responsabilidad de vincular a los estudiantes a la vida cotidiana y laboral profesional, deben ser rectoras en la dirección y formación de profesionales universitarios, comprometidas con la sociedad, al ser multiplicadoras del conocimiento y coadyuvadoras en el desarrollo social y económico del país.

#### **4.2.2 Aporte de la biblioteca universitaria al desarrollo social**

La educación es uno de los factores que fortalece el desarrollo de un país, y la biblioteca contribuye a este sector en docencia e investigación, para formar conocimiento en el usuario, especialmente en temas técnicos, científicos y tecnológicos, lo que al final incide en la procura del desarrollo social de una nación.

Comprende además "... todo tipo de estudios, de formación para la investigación en el nivel postsecundario, impartidos por una universidad u otros establecimientos de enseñanza que estén acreditados por las autoridades competentes del Estado como centros de enseñanza superior." (UNESCO, 1998: 1). Mientras tanto, el desarrollo social permanece a través del tiempo y su contexto, social, cultural, político, tecnológico y económico, se da en relación a la teoría de Piaget citado por Reed, "... el desarrollo social parte del desarrollo cognositivo." (2007:24)

El desarrollo social es promovido según el tiempo y medio en que vive el ser humano, a través de él, la sociedad logra desarrollarse constantemente hacia una mejor forma de vida y lograr su calidad en relación a la satisfacción personal y social.

Por ello, la biblioteca juega un rol importante en beneficio de la formación, aprendizaje e investigación del usuario, sin ella, se carecería del valor agregado que la universidad brinda a la sociedad.

Entendiendo como sociedad al "... grupo de hombres reunidos en una sola comunidad por naturaleza de las leyes o un pacto." (Gómez, 2000:85). O bien, a la "agrupación espontanea de los hombres, movidos por su naturaleza para ayudarse mutuamente a alcanzar sus fines." (Burqueras y Bach, 2002:19). En ambas definiciones corresponde a hombres y mujeres que se relacionan en un mismo contexto, por identidad, pertenencia e ideología, reunidos unos y otros forman una sociedad, en una misma ubicación geográfica con sólida jerarquía organizacional, tal es el caso de la sociedad universitaria en beneficio de la educación superior.

Razón por la cual es preciso señalar que dentro de la estructura organizacional de la universidad, se encuentra la biblioteca universitaria que apoya los pensa de estudios o que coadyuva la educación superior, su organización obedece a las

políticas administrativas de cada casa de estudios que pone en común y consenso el beneficio de la sociedad universitaria.

Se dice entonces, que la nueva misión de la biblioteca no solo está comprometida a ser proveedora y organizadora de los recursos de información, sino también, debe velar por nuevas funciones apegadas al proceso enseñanza, aprendizaje e investigación, para formar conocimiento a lo largo de su formación en beneficio de la sociedad.

El conocimiento es activo, su desarrollo y competitividad, al mismo tiempo se apoya de la tecnología de la información y comunicación, alfabetización digital y aprendizaje permanente y continuo, a través de la vida, éste modelo beneficia el proceso educativo de la enseñanza superior.

Partiendo de esta aseveración, Calderón señala,

... la educación cambia de naturaleza en las décadas siguientes, con la creciente importancia económico-social, política y cultural del sector, con el desarrollo institucional de aparatos de planteamiento tanto dentro de los gobiernos como de las universidades, con la complejidad creciente de los Sistemas de Educación Superior (SES), y con el peso creciente de su financiamiento en los presupuestos nacionales. Políticas de educación superior, en el sentido restringido de cursos de acción gubernamental referidos a problemas de sector y desarrollo, constituyen de este modo un fenómeno relativamente reciente, distinto de lo relevado por los términos política y educación superior, que refiere a la relación secular de competencias entre poderes instituciones del caso, regulación legal externa de los límites del sistema y financiamientos públicos pactados “entre caballeros.” (2000:258).

Desde este principio se dice, la educación por naturaleza es cambiante, a medida que ha pasado el tiempo se ha ubicado en otro contexto, por las mismas necesidades e intereses económicos de las sociedades en general y progreso, razón por que la educación superior y la investigación forman parte fundamental en el desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible por los individuos, sus comunidades y naciones. Por su misma evolución se impone a

desafíos para promover transformaciones renovando la sociedad contemporánea a una sociedad actualizada.

Para concluir, la biblioteca resguarda la información para ser consultada, generar conocimientos y cambios para nuevos estilos de vida, o bien, a sus propias conductas en beneficio de la sociedad. Para propiciar estos cambios, la biblioteca favorece a través de su gestión la búsqueda, recuperación, organización y socialización de la información.

### **4.2.3 Participación en el acceso a la información**

La participación del usuario para acceder a la información, le permite ver las bondades y cambios en el sistema de búsqueda, estos están en relación a sus objetivos de aprendizaje e investigación. Su asistencia y participación lo obliga a recuperar y procesar datos a través de su indagación, localización y recuperación de la información.

Bajo este principio se hace mención a cuatro aspectos que señala Matus,

- La información es la materia prima del investigador
- Medios tecnológicos expuestos directamente en toda actividad humana
- La tecnología integrada en sistemas de información, TIC, permiten integrarse en red
- La flexibilidad, relacionada al cambio constante y fluido de la información. (2002:35).

Al referirse al último aspecto, Matus, (2002:35), recurre a la interrogante, ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios en relación al cambio constante y fluido de la información?, además de la importancia que le otorgan los directivos de la universidad y personal administrativo de biblioteca en el proceso de la recuperación de datos.

Para, Jaén, (2006:16), los datos por sí mismos no significan nada, de ahí el valor de la información por su calidad y no cantidad. Considera además, que la información es un bien económico y social, el valor agregado lo ofrece a medida que se transforma en conocimiento, por ello, se dice, “la información es poder.” (Rebeil, 1998:78). En suma la información se convierte en un bien en el ámbito académico, su fácil acceso valiéndose de la nueva tecnología permite el almacenamiento, recuperación y difusión.

Derivado de ello, la biblioteca universitaria como gestora de la información, trabaja en proporción a los componentes que hacen engrandecer el beneficio que recibe el usuario de la comunidad universitaria:

- Crecimiento de la información, según cantidad, variedad y constancia
- Tecnología, en relación a la disseminación de la información y comunicación
- Importancia como recurso clave en el proceso aprendizaje e investigación
- Gestión de la información de forma eficaz y oportuna
- Sistemas de información manual y tecnológica

Cada uno de estos componentes permite determinar los servicios que presta la biblioteca universitaria a sus usuarios, para el soporte a los pensa de estudios en el proceso enseñanza aprendizaje.

Con el fin de observar posibles discrepancias en el fluido y cambio constante de la información, se ha acudido a la evaluación, que permite ubicar indicadores de rendimiento y presentar nuevas opciones en la administración de la información para cumplir con la calidad que exige el usuario, la Red de Bibliotecas Universitarias, Españolas, sugiere, elevar el nivel de servicios mediante la cooperación. O bien, “... llevar a cabo las acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de las bibliotecas universitarias; representación ante organismos públicos y privados e intercambio y formación del personal.” (REBIUN, 2010:38).

Así mismo, el proceso de evaluación permite determinar cuáles son las debilidades y fortalezas del sistema informacional, para hacer reingeniería del servicio y colección bibliográfica física y electrónica, de igual forma al sistema que pertenece la biblioteca universitaria.

En suma la biblioteca deberá disponer de un programa de gestión de recursos de información, ajustados a los requerimientos y necesidades manifestadas por sus mismos usuarios que la frecuentan para no perder de vista la coordinación, comunicación, planeación, establecimiento de metas y objetivos y administración del elemento humano.

Dicha forma estará en relación a la planificación que debe ser socializada y aceptada por el personal para proponerlo ante las autoridades y conseguir su aprobación. Una vez ejecutado el plan deberá contemplar la evaluación constante y en relación a ello llevar a cabo el replanteamiento de objetivos a alcanzar, estableciendo prioridades.

#### **4.2.3.1 Elementos que conforman el acceso a la información**

El acceso a la información es aquel donde se somete el documento a selección, análisis de contenido y difusión, para facilitar al usuario la búsqueda de datos ofrecidos por el proceso informacional en relación a título, autor y tema o contenidos documentales. Cada uno de estos elementos facilita archivar soportes físicos y electrónicos y cubrir la demanda de sus usuarios a través de la búsqueda rápida y accesible, para el recobro de la información.

En conjunto, la biblioteca administra el universo informacional que se presenta al usuario a través de catálogos, que como puntos de acceso cumplen la función de búsqueda, localización y recuperación de datos, con el fin de facilitar y gestionar la información.

Desde tiempos antiguos los catálogos fueron solo inventarios, donde se reflejaba una lista de documentos que resguardaba la unidad de repertorio, con el fin de facilitar la búsqueda y recuperación de los títulos. Bounocore, (1976: 116) los describe como una nómina ordenada de las obras que existen en toda biblioteca, fácil de recuperar por medio de una clave o símbolo llamada signatura topográfica.

Los catálogos a los que hace mención Bounocore, (1976:116), cumplen dos funciones, una es identificar los títulos de las obras por los datos que los consigna y dos localizar físicamente cada documento en los espacios físicos donde se resguardan. Por otro lado, al día de hoy, el acceso a la información se realiza en catálogos en línea, llamado también Catálogo de Acceso Público en Línea, OPAC.

Pérez, se refiere a los Catálogos Públicos de Acceso en Línea, OPAC,

... se centran en la aplicación de los principios de la automatización a las tareas bibliotecarias de cada día, del papel de los servicios bibliográficos informatizados, de las características de los sistemas de apoyo a los trabajos técnicos, de las interfaces del usuario (lenguajes de dialogo, estrategias de búsqueda y presentación bibliográfica) de los catálogos en línea, de los servicios de búsqueda o consulta en línea y de la organización y administración de los servicios de búsqueda. (1996:10).

Esta nueva forma de acceder a la información presenta ventajas, derivado de la capacidad de almacenamiento y fácil lectura, la que debe ser interactiva y flexible para su consulta y recuperación de los datos buscados, solo es necesario contar con el servicio de internet y un ordenador para acceder a los archivos que se encuentran en una base de datos que devuelve la búsqueda en pequeños momentos.

Los elementos que conforman el acceso a los catálogos en línea Soria, et. al. los señalan:

El asiento bibliográfico, los puntos de acceso y la signatura topográfica  
El encabezamiento principal, la descripción bibliográfica, el registro de entradas secundarias y la Clasificación Decimal Universal, CDU  
Las fichas principales y secundarias  
Los ficheros para catálogos manuales y los terminales de consulta para el OPAC, (Online Public Access Catalogue), (2006:63).

La información que se resguarda en los catálogos en línea parte de dos principios:

- Limitada, donde el usuario se acerca físicamente al departamento de circulación y préstamo de la biblioteca y solicita los títulos de su interés de forma personal a un encargado del servicio de préstamo, llenando una hoja de requerimiento con sus datos personales y las del título solicitado.
- Libre, en donde el usuario tiene acceso a la colección de forma directa o física, cuando la colección está expuesta en anaquel abierto y electrónico, donde el usuario puede acceder desde su computador a la colección a su conveniencia. Este tipo de acceso exige del usuario una preparación básica para extraer del repertorio el título buscado.

En ambas búsquedas el usuario debe identificarse, para ser atendido y realizar sus consultas con libertad.

De esa forma, los catálogos manuales han sido la base para el cambio a los catálogos en línea, utilizados como instrumentos han permitido ser "... una herramienta y un medio para el proceso de disseminación de la información a través de las tareas de almacenaje, procesos de información, caída del coste - beneficio, como sus mismos elementos." (Domínguez, 2010:5).

El catálogo impreso ha existido, sin exigir difusión rápida ni actualización constante, ahí prevalece un lenguaje breve y directo, que exige difusión y actualización, en tanto, la tecnología ofrece otras alternativas que el papel impreso, como la rapidez para dar lectura, estar informado y tomar decisiones.

De igual forma la tecnología responde a las nuevas demandas que presentan los usuarios, porque, los cambios tecnológicos han modificado al mundo de lo impreso, mediante su aplicación en los procesos de producción editorial y almacenaje, recuperación y difusión de la información sobre soportes alternativos al papel impreso.

Así mismo, la informática ha originado no solo la revolución en el campo de la información, sino ha facilitado la aplicación del uso del recurso, el que tiene como consecuencia disminuir el tamaño y coste de los ordenadores, o el aumento de sus prestaciones en relación a la recuperación de la información.

En todo caso, la biblioteca no ha sido ajena a la nueva realidad tecnológica, por tanto se proyecta apropiarse y acomodarse a la revolución digital que se vive a nivel mundial, ubicada como la nueva era de la información y el conocimiento. En tal sentido, la biblioteca universitaria es la depositaria de responsabilidad para la misma comunidad académica, además de cumplir con el fortalecimiento de información a los pensa de estudios de la universidad de la cual organizacionalmente forman parte.

Para concluir, el acceso a la información debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades y funciones de los estudiantes, docentes e investigadores, miembros de la universidad.

#### **4.2.3.2 Colección bibliográfica**

El crecimiento de la colección bibliográfica a través de nuevos fondos de las bibliotecas universitarias, fluyó lento desde la Edad Media hasta el siglo XIX. En el siglo XX la colección se hizo especializada y enorme, las bibliotecas sobrepasaron significativamente el volumen, no solo en número de títulos, sino también, en contenidos, especialmente desde la segunda mitad de ese siglo, cuando se introdujeron nuevas materias de estudio y la orientación de estos a la investigación.

Para ello, la biblioteca universitaria se ve en la urgente necesidad de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, a través de formar, organizar, desarrollar y mantener colecciones que se adecúen a la demanda de la comunidad universitaria.

De acuerdo con Bounocore, (1976:133), la colección bibliográfica es el conjunto de obras clásicas de interés general seleccionadas y ordenadas homogéneamente que responda a un criterio, este es en relación al área del conocimiento humano a la cual el público tiene acceso sin restricciones.

Toda colección está formada por cada uno de los títulos del fondo bibliográfico, en soportes físicos y electrónicos, en relación a fortalecer el proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación.

Sabidos que su colección no es simplemente un "... depósito de libros, sino un dinámico instrumento de educación que sirve de apoyo a la enseñanza y a la investigación de la universidad." (Van Patten, 1993:54). A la colección bibliográfica también se le conoce como fuentes de información por sus diversos tipos de documentos que ofrece al fortalecimiento de la investigación documental.

La colección bibliográfica puede ser considerada por su origen, utilización y condición:

- “Por su origen, pueden ser personales, documentales o bien procedentes de bancos de datos automatizados.
- Por su utilización, pueden ser internas o externas a la unidad de información
- Por su condición, se señalan las fuentes abiertas o cerradas.” (Grolier, 1980:43)

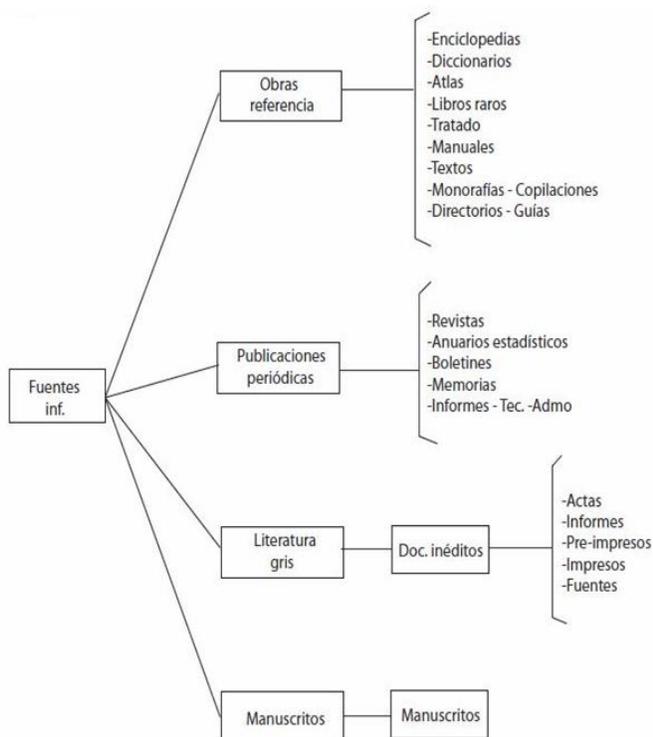
Las fuentes abiertas son las que se prestan a través del ruido o exceso informacional, permiten obtener información de distintos orígenes, por diferentes medios temas específicos y las fuentes cerradas son aquellas que se dan por fuentes restringidas a la población interesada en determinado tema.

La biblioteca universitaria ofrece fuentes abiertas, para llevar a buen término el cumplimiento del proceso informacional, éste se vale de la selección de títulos físicos y electrónicos como soporte documental. Además de ser un programa de gestión de recursos informacionales, donde debe considerarse la relación de recursos propios o externos, físicos o virtuales, así como, debe asegurar la adquisición y descarte del material, al permitir mantener las colecciones actualizadas, libres de material sin valor y en constante desarrollo.

Para cumplir con la selección de nuevos títulos se utiliza el proceso de compra, donación, canje e internet, este debe ser ofrecido por académicos del ramo, conocedores o familiarizados con la colección y necesidades de los usuarios, tomando en consideración cada uno de los criterios de selección y adquisición de material informacional.

La colección documental que conforma el acervo de la biblioteca universitaria es dada por el tipo o presentación de documentos, por indicadores de referencia y por organización, de forma general se hace mención a lo que presenta Sierra, (1996:9) en la figura 5.

Figura 5 Fuentes de información



Fuente: Elaboración propia con base a (Sierra, 1996: cap. 9) Fuentes donde se localiza información consultada por estudiantes, docentes e investigadores, ubicada en la mayoría de bibliotecas en medios manuales y electrónicos.

Cada una de estas fuentes de información se clasifica en “fuentes primarias y fuentes secundarias,” (Grolier, 1980:43), una y otra reúne los distintos soportes y los pone al servicio del usuario, ambas fuentes para su consulta y soporte de investigación.

Los tipos de documentos que figuran en una biblioteca, son dados en préstamo interno y externo al usuario, no importando el soporte en que se presenta. No así, las obras de referencia que señala la misma figura, que por su presentación y

exclusividad requiere de especial trato y una normativa para su préstamo, consulta y recuperación.

La información primaria abarca libros de enseñanza que proporcionan puntos de consulta o vista general, información básica sobre un tema o materia, libros de referencia de información y consulta rápida, ayuda a documentarse y obtener datos concretos para actualizarse en referencias informacionales. Se le llama también información de primera mano, porque, "... son las fuentes que facilitan información adecuada a problemas específicos, no existiendo anteriormente datos específicos." (Ferre, 1997:33).

Mientras la información secundaria, se refiere a los documentos obtenidos de los documentos primarios. Su presentación se hace en forma de resúmenes de publicaciones primarias, que reunidos se presentan en "... datos ya existentes: se trata solo de afirmar una información existente o de buscarla. La característica común es que utiliza datos existentes." (Ferre, 1997:33).

Tanto la información primaria como la secundaria es ofrecida al usuario a través de la presentación, búsqueda y organización, dadas de forma manual o sistematizada.

Por su presentación los documentos de una biblioteca pueden localizarse de forma física o electrónica, en donde el usuario puede identificar correctamente el documento buscado. Los títulos documentales se localizan en:

- Libros
- Patentes
- Publicaciones periódicas y seriadas
- Informes técnicos
- Libros de texto

- Manuales
- Tratados
- Obras de referencia y consulta
- Fuentes para la investigación
- Medios audiovisuales
- Nuevas tecnologías. (Grolier, 1980:43).

Así mismo, la búsqueda de información son "... estrategias para encontrar un camino hacia la solución final de una investigación documental," (Álvarez, 1994: 81), puede darse después de que el usuario tenga bien definido qué busca, además de concretar la necesidad que presenta. Una vez identificado el porqué de su investigación, puede identificar conceptos, sinónimos de consulta, palabras claves, combinar términos, elegir su búsqueda y evaluar sus resultados. De ser posible, tener conocimiento previo del documento buscado en relación al:

- Tema
- Idioma
- Fecha de publicación
- Circulación interna y externa
- Valor bibliográfico
- Registro o datos propios de la obra

De igual forma, la organización de la información tiene como propósito satisfacer las necesidades de los usuarios que la consultan en relación a informar, formar y orientar al usuario.

La acción que hace la administración de la biblioteca al informar se ve a través de solventar dudas, por medio de la pregunta y respuesta; formación a usuarios, este se debe al acto de formar al usuario para el uso de la biblioteca y la función de

orientación se debe a la actividad de sugerir al usuario búsquedas y recuperación de información.

Las tres actividades deben estar presentes al momento de organizar la información, para que el interesado logre satisfacer sus necesidades de investigación, haciendo el mejor uso de los servicios y resolviendo problemas cotidianos de estudio y de investigación.

También forma parte de la organización de la información el espacio físico que ocupa la colección documental manual y electrónica de la biblioteca, en relación a ser flexible, compacto, accesible, ampliable, variada en su oferta de espacios, organizado, confortable y seguro, para que el usuario a su ingreso pueda no solo acceder a la información, sino, sentirse cómodo al hacer uso de sus instalaciones.

La información es recuperada por su presentación, búsqueda y organización que se circunscribe en servicios en sala de lectura, servicios de soporte al profesor en relación al uso y recuperación de la información y elaboración de material docente. Cada uno de ellos en proporción a horarios, educación a usuarios y apoyo total al usuario en el uso de la información.

Además de estar organizada desde la necesidad que presenta el usuario en relación a la búsqueda y recuperación de la información a los pensa de estudios, la selección de nuevas fuentes de información deberá estar orientada a reunir una colección de acuerdo a las actividades de difusión y en las áreas de ciencia - tecnología y cultura.

Colección General

Colección Hemerográfica

Colección Audiovisual

Colección Especial

Colección Referencia

Colección Electrónica

Colección Básica

La colección además de exigir un proceso organizado para llevar el libro a su depósito, debe evaluar no solo el uso que se le dará, sino también, cuidar la calidad y vigencia de la información y estado de conservación del documento, este proceso debe estar presente desde la selección, adquisición y servicio, partiendo que la colección es el soporte fundamental para ofrecer la información buscada.

En la actualidad se cuenta con servicios que ofrece la colección de documentos virtuales recuperados muchas veces por medios temáticos que se ponen en el sitio web.

La colección bibliográfica de la biblioteca se presenta de forma virtual y física, la tabla 3 muestra el total de volúmenes sugeridos con que debe contar la unidad de información en relación a préstamos.

Tabla 3 Asignación del fondo bibliográfico por tipo de usuario

No.	Colección	Total volúmenes
1	Colección básica	85,000
2	Por cada profesor a tiempo completo	100
3	Por cada estudiante	15
4	Por cada diplomatura	350
5	Por cada licenciatura	6,000
6	Por cada programa de maestría (si no hay licenciatura en esa materia)	6,000
7	Por cada programa de maestría (si hay licenciatura en esa materia)	3,000
8	Por cada programa de doctorado	25,000

Fuente: Elaboración de la autora con base a (Gómez, 1995:366)

La colección documental de la biblioteca universitaria posee títulos valiosos y antiguos, los cuales deben mantenerse vivos y activos, para satisfacer las necesidades de cada materia del plan de estudios y de cada investigación que se desarrolle en la universidad, o bien, contener numerosa bibliografía y títulos de publicaciones periódicas, que contienen la información más actualizada de la investigación científica y técnica.

En resumen el fondo informacional debe cubrir aspectos de consulta y referencia, libros de texto, obras de formación universitaria, documentos de investigación, publicaciones periódicas, medios audiovisuales y literatura gris, tal como hace referencia Sierra Bravo en la figura 5.

En la actualidad algunas bibliotecas universitarias disponen de elementos informáticos a disposición del usuario, con lo que se brinda información, solicitada y la que puede ser transferida al usuario en equipos de almacenamiento tan pequeños, lo que incide al final en libre acceso a la información.

### **4.3 Servicios de biblioteca**

Los servicios de información dados por la biblioteca los ubica la UNESCO como una "... función o relación directa entre los usuarios y las fuentes de información o los intermediarios de la información." (UNESCO, 1968:6).

Dichos servicios son ofrecidos por la administración de la biblioteca y recibidos por el usuario de la educación superior, este en su mayoría de veces no permite obtener un bien físico, pero sí un bien intangible que carece de propiedad. Dentro de los servicios que suministra está "facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad / institucionales." (Gavilan, 2008:11), por lo que deberá ser accesible y reconocida interna y externamente.

Cada servicio que ofrece la biblioteca está en relación a la asignación presupuestaria y a las políticas administrativas de los gestores de la información, los servicios que con más frecuencia se repiten en una y otra unidad son:

- Servicio accesible y proyectista dentro y fuera de la biblioteca
- Catálogo unido, integrado por la totalidad del fondo documental de las distintas unidades que lo constituyen
- Préstamo interno, externo e interbibliotecario
- Servicio de referencia
- Formación del usuario
- Orientación al usuario
- Aulas virtuales
- Salas o aulas de autoformación
- Colección básica en relación a los pensa de estudios

Uno y otro servicio deben ser revisados y evaluados en relación a incorporar nuevas prestaciones, tomando en cuenta la asistencia de usuarios presenciales y no presenciales.

Los servicios de información también deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades de la población universitaria, dado por su ubicación geográfica del edificio, salas de estudio e investigación. Así mismo, garantizar la calidad de servicios en relación a rendimiento, beneficio e impacto.

Por el otro lado, la información se convierte en inútil mientras no sea consultada, de ahí que los generadores de la información necesita contar con canales y modalidades adecuadas de comunicación. Hoy se necesita que los sistemas computarizados se pongan al día con nuevos programas adecuados no solo para integrar redes de información, si no, dar al usuario información presta y oportuna, Indistintamente toda biblioteca universitaria ubica a sus usuarios, para cubrir sus necesidades en relación a información.

Estas variables son representadas y trabajadas por el total de usuarios, calidad de servicios y colección, partiendo de la demanda que presentan y sabidos que la unidad de información es vista como una empresa al servicio de estudiantes,

profesores e investigadores, que por su misma formación e intereses académicos van en busca de información a través de la investigación documental, física o en línea. De esa forma la unidad de información debe cumplir con los objetivos y metas para satisfacer la demanda informacional que presentan los usuarios.

Para concluir, los servicios de información que presta la biblioteca universitaria están en relación a las necesidades que manifiestan los usuarios, en relación a ello, la administración de la biblioteca deberá velar por el fiel cumplimiento del servicio, valiéndose de los medios físicos y electrónicos.

### **4.3.1 Servicios básicos de biblioteca**

Los servicios básicos de información se circunscriben a proporcionar al usuario la conectividad con la diversidad de información plasmada en diferentes formatos y redes de información, ya sea de forma electrónica o manual, según sea la demanda de información, esta puede ser elemental o compleja.

Dichas prestaciones corresponden a la asistencia que se brinda al usuario en sala de lectura y préstamo domiciliario, conocido también, como préstamo interno y préstamo externo, o bien préstamos tradicionales, porque se han brindado a través del tiempo y porque son los que más caracterizan a la profesión bibliotecológica.

Pero, la noción de servicios al usuario ha avanzado, siendo ahora, extensión bibliotecaria, información bibliográfica, servicios de referencia, reprografía, préstamo interbibliotecario y formación de usuarios, o bien, "... los servicios de biblioteca corresponden a préstamo en sala de lectura, préstamo domiciliario, información, referencia, extensión cultural y extensión bibliotecaria." (Orera, 1997: 247).

Junto a estos servicios, la biblioteca universitaria ha evolucionado ofreciendo por el momento indización de contenidos, resumen documental y difusión selectiva de la información, en su conjunto se considera que la biblioteca de la educación superior ha avanzado en relación a la calidad en el servicio que ofrece, así como, la introducción a nuevas técnicas y procedimientos para el mejor desempeño, organización en el trabajo realizado, análisis y tratamiento de la información.

#### **4.3.1.1 Préstamo en sala de lectura**

Mediante el servicio de préstamo en sala de lectura la biblioteca ofrece asistencia de consulta a la colección dentro de las instalaciones que ocupa, en un horario determinado, que coincide muchas veces con la agenda de trabajo de la universidad.

La asistencia corresponde al libre acceso de información dentro de la sala de lectura, el que permite al usuario hacer uso de los documentos con rapidez y prontitud según sea su búsqueda y su ubicación.

Por naturaleza, el préstamo en sala de lectura, puede ser dado mediante el acceso directo o libre, acceso indirecto o cerrado o bien acceso mixto.

El préstamo por acceso directo o libre, llamado también servicio a anaquel abierto "...pone por parte del lector elegir y consultar los libros directamente, sin la mediación del bibliotecario y el asiento bibliográfico." (Orera, 1997:47). Este es uno de los avances que ha tenido el servicio bibliotecario, además de acceder al fondo documental por vía electrónica. En la actualidad es una modalidad implementada por la mayoría de bibliotecas de distintos tipos, porque facilita al usuario ponerse en contacto directo con el material de búsqueda.

Dicho servicio presenta ventajas e inconvenientes, que queda a discreción de la organización de biblioteca ponerlo en práctica.

Dentro de las ventajas, está poner en práctica simplificar la estructura de la biblioteca y potenciar la relación entre el documento, bibliotecario y usuario; el bibliotecario pone de manifiesto contar con más tiempo para dedicarse a otras tareas dentro de la biblioteca; permite al usuario tener mayor y mejor acceso a la colección bibliográfica y tener una mejor visión de la información que resguarda la biblioteca.

Las desventajas que muestra el servicio a anaquel abierto corresponden a la reordenación de la colección, exige un sistema de organización y señalización, la manipulación de documentos sufre deterioro y por último, el sistema no permite llevar controles estadísticos en su totalidad.

Mientras el acceso indirecto o cerrado, se da a través de la "... mediación del personal de sala, después de llenada una papeleta de pedido y registro del usuario." (Orera, 1997:248). Este acceso permite al usuario evidenciar las ventajas, que aunque es un poco lento, los soportes documentales se resguardan por más tiempo, conservando mejor ordenada la colección, además de llevar controles estadísticos y control de la colección para su preservación.

El acceso indirecto a la colección, señala como inconvenientes "... lentitud en el sistema e impide la atención personalizada al usuario, la tarea del bibliotecólogo se circunscribe en atención únicamente al usuario." (Orera, 1997:249).

En ambos casos solo el usuario es el único beneficiado o perjudicado al requerir un servicio, sin embargo, corresponde a la administración de la biblioteca poner en práctica uno u otro acceso, o bien, hacer uso del préstamo mixto, donde se expone el repertorio de forma directa e indirecta par su ubicación y consulta.

#### **4.3.1.2 Préstamo domiciliario**

El préstamo domiciliario, es el que facilita al usuario llevar consigo el título documental, para su consulta durante varios días consecutivos en su domicilio, el que puede definirse como "... la entrega por un tiempo determinado y en ciertas condiciones, de libros u otros materiales a una persona, institución, biblioteca." (Orera, 1997:250). Considerado como un contrato celebrado entre la administración de biblioteca y el usuario de la información, donde la biblioteca sede parte de la colección de forma desinteresada y el usuario adquiere compromiso, para devolver el material prestado en iguales condiciones y tiempos establecidos por la normativa de biblioteca.

Para prestar el servicio domiciliario o dar la asistencia de circulación y préstamo, fuera de la sala de lectura, la administración de la biblioteca deberá ser concedora de quién es el usuario que recibirá ese bien. Antes de la automatización de la biblioteca universitaria, el préstamo domiciliario se celebraba de forma manual, donde el usuario debía llenar ciertos requisitos para cada título requerido y datos personales del prestatario.

En la actualidad la unidad de información en su mayoría brinda el servicio de forma automatizada dado por medio de computadoras que permiten un control eficaz, para localizar no solo el título del documento dado en préstamo, sino también, localizar al prestatario.

El sistema de servicio de préstamo domiciliario responde a "¿quién tiene este libro?, ¿qué libros tiene este lector?, ¿cuánto tiempo ha tenido este lector este libro?" (Thompson, 1990:214), en razón a ello, la biblioteca exige control interno, que le permita gestionar la colección y adaptar el préstamo a las necesidades reales del usuario y objetivos de la biblioteca.

De tal manera que tanto el préstamo en sala de lectura como el préstamo domiciliario, exige de un normativo que regule el servicio de préstamo en beneficio del usuario y la administración de biblioteca.

#### **4.3.1.3 Préstamo interbibliotecario**

Es la cooperación que existe entre bibliotecas del mismo tipo, entre ellas la biblioteca universitaria, que a través de la cooperación de préstamo interbibliotecario se califica como "... importante, seguro y garantizado." (Thompson, 1990:282), porque facilita la obtención de información en beneficio de la comunidad a la que sirve, además de ser común entre bibliotecas homólogas.

El préstamo interbibliotecario como cualquier servicio se creó con el fin de expandir los recursos de la unidad de información y satisfacer las necesidades de los usuarios. Pero muestra restricciones, que están en relación al préstamo de libros raros, frágiles y de gran tamaño o los que se deben a una población que los exige con frecuencia.

La cooperación de servicios de préstamo interbibliotecario lleva establecer convenios y normativos, para el cumplimiento de las partes interesadas y en beneficio del soporte documental previendo su pérdida o deterioro, para su resguardo a futuras consultas.

Quedan entonces a discreción de toda biblioteca prestataria los derechos de reserva, para dar el préstamo interbibliotecario que se le requiere. Sabidos que los términos del convenio están registrados por tiempo, costo y tipo de material, dados y recibidos de mutuo acuerdo según las bibliotecas que lo integra.

#### **4.3.1.4 Servicios de referencia**

El servicio de referencia es el que orienta al usuario a localizar la información y los que le permiten al bibliotecario asesorar a sus usuarios en relación a localizar los datos informacionales buscados. O bien, "... ayuda para localizar los materiales," (Gómez, 1997:13), dentro de los servicios se enumera el catálogo, colección con que cuenta la biblioteca, entrega al lector de índices impresos, ubicar al lector en una obra para su consulta. Esta clase de servicios se le conoce como servicios de referencia, además de ser rápida, el tipo de material bibliográfico tiene la característica de ser información que se ubica con prontitud.

Su colección la forman diccionarios, enciclopedias, manuales, anuarios, atlas, mapas, libros raros, colecciones especiales, según lo determine la administración de la biblioteca. Una de las características que los hace formar parte de la colección de referencia es el tipo y presentación física del material, además de que su préstamo solo es dado para consulta interna, o bien, dentro de la sala de lectura.

#### **4.3.1.5 Servicios complementarios**

Para llevar a cabo los distintos servicios en mención, es necesario que las unidades de información se apoyen de los servicios complementarios, llamados de esta manera por no estar integrados en los anteriores. Ofrecidos por medio de visitas guiadas, reproducción, préstamo de casilleros, cafeterías y librerías.

Otro servicio complementario es velar porque se cumpla la ley de derechos de autor y servicios varios, apoyándose de la tecnología con que cuenta la biblioteca.

La tecnología es un medio y complemento del cual se vale la biblioteca para favorecer al usuario el acceso a la información, entre los recursos tecnológicos en línea, redes de información, internet, recursos en línea, entre ellos, títulos de consulta, catálogos en línea, incluso bibliotecas digitales. El uso de estos dispositivos es ya una herramienta de las bibliotecas que permite estar al día con los cambios tecnológicos en beneficio del usuario.

Pero no es suficiente contar con el mejor recurso tecnológico, sino, es necesario contar con el recurso humano que esté presto al cambio, hacer buen uso del equipo y programas para agilizar la búsqueda y recuperación de la información.

El equipo tecnológico y la capacitación del recurso humano en el uso de estas herramientas deben permitir a las unidades de información lograr resultados accesibles, para que los usuarios recuperen la información buscada en un buen margen de tiempo y pertinencia de contenidos.

#### **4.3.1.6 Calidad del servicio de información**

La calidad del servicio, es otro bien o recurso de consumo que la biblioteca universitaria tiene que afrontar, es también un reto que se antepone a cualquier circunstancia de la administración, para optimizar sus recursos se señalan algunos elementos que permiten calificar la información de calidad.

- Servicios de circulación y préstamo
- Horarios de servicios o atención al usuario
- Adecuación de los servicios según la visión y misión de la biblioteca universitaria
- Estadísticas para tomar decisiones en relación al número y tipo de usuarios

- Comunicación entre profesores, estudiantes, investigadores y bibliotecarios en beneficio del servicio de información.

Es difícil medir la "... calidad de un servicio y si se utilizan las opiniones de los usuarios tendríamos muchas variantes, porque cada usuario percibe la calidad de un servicio de acuerdo a como se le haya resuelto su necesidad de información." (Figueroa y Ramírez, 2002:151).

Para calificar el servicio de información con calidad, la administración de la biblioteca, debe apoyarse en objetivos a alcanzar, normalización de procesos, evaluación del sistema bibliotecario y replanteamiento de objetivos. De igual forma, debe involucrar al recurso humano de la biblioteca universitaria, para dar cumplimiento a sus políticas administrativas relacionadas con el servicio. Chiavenato, (2001:59) sugiere toda organización debe involucrar a sus colaboradores a participar en el cumplimiento del plan de trabajo, solo de esa forma, la administración de biblioteca podrá alcanzar sus objetivos.

Este procedimiento permitirá satisfacer las necesidades de los usuarios con calidad, porque el objetivo deja de ser solo de la organización, ahora es también, compromiso del personal que labora para la biblioteca, dar el mejor servicio con calidad.

#### **4.3.1.7 Servicios de información a la comunidad universitaria**

El servicio de información es un compromiso legal que la universidad asume al ofrecer a sus miembros educación superior, que lleva a buen término si instituye la unidad de información. A la vez se "... constituye en una herramienta al servicio del gestor de la unidad de información para emplear en el proceso de planificación." (Soy, 2003:45).

Es también un “... verdadero eje de producción y difusión de múltiples formas de información que resultan de utilidad para estudiantes, investigadores y profesores,” (Magan, 2001:400), por su propia naturaleza coadyuva el proceso enseñanza - aprendizaje de la universidad y por ende en beneficio del país.

De esa forma el servicio de información de toda biblioteca universitaria está encaminado a la satisfacción del usuario, este se establece a través del beneficio intangible con actividades identificadas, ofrecidas por la administración y recibidas por el usuario de biblioteca.

Por esa razón y siguiendo la función de la universidad, la biblioteca está encaminada a “... ajustarse a la estructura de la comunicación académica, a los modos en que se genera y se transmite la información universitaria, ya sea formativa o informativa.” (Magan, 2001:401).

Cada uno de los servicios favorece a la comunidad universitaria, entendiendo a esta “... como el espacio académico unificado a partir de su igualdad en el saber, de su uniformidad estamental y de la idea de configurar un mundo distinto, con base a la dignidad del conocimiento.” (Torres y Rivas, 1998:82). La que está integrada por un grupo de personas que comparten un mismo fin cultural, idioma, costumbres, intereses, tareas, roles y status, en este caso, es dado en el ámbito de la academia e investigación.

De esa forma, la unidad de información a nivel superior facilita a estudiantes, profesores e investigadores la información en relación a los pensa de estudios de la universidad, constituye a la vez, un estímulo para la actividad intelectual y creadora. Un último beneficio será en relación a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además de constituirse en el progreso de la lectura crítica.

Para Thompson, (1990:40) los países en vías de desarrollo deben partir de la gestión de bibliotecas donde exista una comisión consultiva, para fortalecer la toma de decisiones de la unidad de información y servir a la comunidad universitaria, esta debe contar con miembros de la misma universidad, entre ellos podrían estar:

- Delegados de la rectoría
- Director de biblioteca
- Director de servicios al usuario
- Personal al servicio (tres miembros elegidos mediante votación)
- Personal en representación de los usuarios, elegidos mediante votación (estudiantes, profesores e investigadores)

Cada miembro de la comisión deberá cumplir con sus funciones por un periodo a conveniencia o establecido por la administración, en beneficio del usuario que asiste a la biblioteca.

Sus funciones deberán estar apegadas a los planes de estudios, proponer directrices generales de la política bibliotecaria, exponer criterios para la elaboración y distribución del presupuesto destinado a la adquisición de recursos de información, mantenimiento de equipo e infraestructura, estudiar propuestas y sugerencias de los usuarios, informar propuestas en relación a servicios, poner en común los posibles incidentes en relación al incumplimiento según las normas de servicio, fondos documentales e instalaciones del edificio de biblioteca y difusión de propuestas, supresión o transformación de servicio.

#### **4.4. Cooperación entre Bibliotecas Universitarias**

Una de las formas para trabajar bajo un mismo fin es trabajar en cooperación, desde el principio de “agrupación de entidades para ejercicios importantes,”

(Diccionario de la Real Academia Española, 2001:c), en repetidas ocasiones la cooperación surge dentro empresas homólogas, donde se requiere coordinación, planificación e interacción en beneficio de quien recibe el bien o servicio. Tal es el caso que aparece en Guatemala en 1983, cuando se crea el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, en la actualidad lo conforman las bibliotecas:

Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC

Universidad Rafael Landívar, URL

Universidad Del Valle de Guatemala, UVG

Universidad Francisco Marroquín, UFM

Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA

Universidad del ISTMO

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

Universidad Mesoamericana

Dado por inquietud de los mismos gestores de la información y por razones que aquejan a las administraciones, unifican esfuerzos para trabajar en relación a:

- Aspectos económicos
- Imposibilidad de mantener independencia informativa
- Actualización de la información
- Inversión en nuevas tecnologías para la información
- Optimizar la relación coste, eficiencia y eficacia

Dichas razones hizo que las bibliotecas en mención trabajaran en cooperación, formando una red por decisiones puestas en común y consenso, en beneficio de la sociedad universitaria, de ahí nace la visión y misión del CCBU.

## Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias,

Visión: Como red de bibliotecas universitarias, promocionar el desarrollo educativo y cultural del país, incorporando las últimas tecnologías en el campo de la información y documentación científica, programas de transmisión electrónica de documentos, gestión bibliotecaria y redes informáticas.

Misión: Optimizar los recursos humanos, informativos, organizativos y tecnológicos para un mejor y más efectivo acceso a la información. (2013:1).

Para cumplir con la visión y misión, el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU parte de varios objetivos,

- Compartir los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias
- Intercambiar información
- Plantear problemas comunes y buscar soluciones
- Formular proyectos que beneficien a las universidades y por extensión al país
- Facilitar el préstamo interbibliotecario
- Actividades continuas
- Análisis de la situación de las bibliotecas universitarias
- Participación en foros de ciencias de la información, a nivel nacional e internacional
- Búsquedas de financiamiento para propiciar el desarrollo de las bibliotecas
- Intercambio de la información bibliográfica. (2009:1).

Cada uno de éstos objetivos ha permitido la participación e integración de esfuerzos de las bibliotecas universitarias, para fortalecer la labor del investigador, ofreciendo a ellos información manual, escrita, electrónica y visual.

Desde el año de su fundación el CCBU, dio inicio a proyectos relacionados al servicio de información y demandas que presentan los usuarios a la administración de cada biblioteca.

Los proyectos de trabajo son ubicados alfabéticamente y por nombre del proyecto,

Proyecto A. Catálogo unido de referencia

Proyecto B. Catálogo unido de tesis universitarias

Proyecto C. Catálogo unido de publicaciones periódicas y seriadas

- Proyecto D. Servicio de préstamo interbibliotecario
- Proyecto E. Derecho de autor referente a disertaciones académicas
- Proyecto F. Organización de folletos
- Proyecto G. Clasificación del material audiovisual
- Proyecto H. Bibliografía nacional
- Proyecto I. Directorio de bibliotecas de las universidades de Guatemala. (Actas CCBU, 1983 – 1986)

Los tres primeros Proyectos A, B y C, con que dio inicio el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, fue el catálogo unido de referencia, tesis y publicaciones periódicas, que "... constituye un valioso instrumento para localizar libros, especialmente aquellos raros o escasos, en determinadas bibliotecas y facilita el préstamo interbibliotecario." (Buonocore, 1976:116). Por su función, es utilizado como una herramienta para acceder a los recursos de información localizados en otras unidades de información pertenecientes al gremio de bibliotecas universitarias.

Finalmente el catálogo unido del CCBU, fue integrado de forma manual, hoy las bibliotecas universitarias en su mayoría cuentan con tecnología y ofrecen catálogos en línea, de fácil acceso por sus propios usuarios.

El catálogo unido fue uno de los proyectos con que dio inicio el CCBU y ofreció en primer instancia el proyecto del catálogo unido de referencia, este reunió "... todos los libros de uso auxiliar que nos permiten obtener una información rápida breve y exacta," (Buonocore, 1976:318). Dicho catálogo lo constituye diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, libros raros, libros de frecuente consulta, otros que por políticas administrativas de la biblioteca decidieron ubicar en la sección de referencia. Su función corresponde a disponer o remitir al lector a otras fuentes de consulta, para ampliar contenidos informacionales.

El servicio de préstamo interbibliotecario fue el Proyecto D, que trabajó el CCBU, corresponde al “... sistema en el cual se prestan los documentos entre bibliotecas.” (IICA, 1994:5). Es un proyecto al servicio del usuario, que requiere de convenios, procedimientos, condiciones, controles de préstamo, establecidos entre las distintas unidades de información. Una de las razones por las cuales se llevó a cabo este préstamo fue maximizar el presupuesto reducido con que cuentan las bibliotecas universitarias.

El Proyecto E, trabajado por las bibliotecas que conforman el CCBU, estuvo en relación al derecho de autor, tal como lo señala el Decreto 33-98 Ley de Derecho de autor y derechos conexos,

Artículo No. 1. La presente ley es de orden público y de interés social, y tiene por objeto la protección de los derechos de autores de obras literarias y artísticas, de los artistas intérpretes o ejecutantes, de los productores de fonogramas y de los organismos de radiodifusión. (1998:1).

Este proyecto vela a la fecha porque no se viole la propiedad intelectual, así mismo, evita que otros comercialicen sin la autorización del propio autor. A través de esta normativa el Estado protege al responsable de la creación intelectual literaria, científica, industrial o artística.

Mientras el Proyecto F, siguió el mismo procedimiento de los tres primeros proyectos, este consistió en la organización de folletos, “... es todo impreso que, sin ser periódico, reúna en un solo volumen, 49 o más páginas, excluidas las cubiertas,” (Bounocore, 1975:222) cuyo contenido siempre es dado en relación a temas relacionados a los pensa de estudios.

Del mismo modo el Proyecto G, de organización y clasificación del material físico y audiovisual lo trabajó el total de bibliotecas en relación a convenios internos puestos en consenso entre bibliotecas participantes y de acuerdo a normas estandarizadas reconocidas internacionalmente.

El Proyecto H, trabajado en relación a la bibliografía nacional, éste con el fin de no perder la producción de obras intelectuales externadas mediante la escritura y la imprenta, por los fundamentos del proyecto la biblioteca universitaria se convirtió en depositaria de su propia reproducción técnica y científica.

Mientras el Proyecto I, enunciado con anterioridad corresponde al directorio de bibliotecas universitarias, donde se anuncian datos de cada una de ellas, ya sea por nombre, dirección o referencias particulares que ayude a ubicarlas y saber de sus ofertas.

Para dar seguimiento a los proyectos con que da inicio el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, actualmente trabaja en relación a:

- Préstamo inter bibliotecario
- Catalogación automatizada: acceso y reproducción de catálogos
- Desarrollo de colecciones
- Depósito cooperativo para fondos antiguos
- Conservación cooperativa
- Formación profesional
- Redes de aplicación y cooperación inter bibliotecario

En la actualidad el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, trabaja en Guatemala en función de la formación académica de la sociedad universitaria valiéndose de medios físicos y electrónicos y minimizando esfuerzos para quienes buscan y recuperan la información.

Los esfuerzos cooperativos de bibliotecas universitarias en Guatemala, no solo se da a nivel nacional, sino también a nivel internacional. La principal Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN, es la que pertenece a la organización de coordinación de bibliotecas académicas españolas. Creada por iniciativa de los directores de las bibliotecas españolas en 1988, e implementada en 1994.

Posteriormente se incorpora la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, CRUE, cuenta con sus propios estatutos, para dar cumplimiento a sus fines en beneficio de la sociedad.

Fines del CRUE,

- Promover y desarrollar la educación superior, la investigación, la transferencia y la innovación.
- Representar a las universidades y fomentar la cooperación entre estas y los principales agentes de interés, como las administraciones y cooperaciones públicas y las universidades extranjeras.
- Fomentar la cooperación entre las universidades españolas y extranjeras como a las instituciones que colaboran al desarrollo de su actividad
- Consolidar la proyección social y el compromiso de las universidades con la sociedad.
- Fortalecer la cohesión de las universidades y el estrechamiento de contactos entre ellas, respetando sus singularidades.
- Defender las posiciones de interés común de las universidades ante los poderes públicos y la sociedad.
- Ser un referente de conocimiento en lo que a educación superior se refiere. (2001:4).

La Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN, (1999:1), señala como objetivo básico, ser un organismo estable y de cooperación en el que estén representadas todas las bibliotecas universitarias españolas.

REBIUN trabaja e intercambia decisiones con la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, CRUE, mientras el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU, trabaja en Guatemala para proyectarse en función que corresponde a la formación académica de la sociedad guatemalteca.

#### **4.4.1 Formación de usuarios para el acceso a la información**

Tal como lo expone Garza, (2003:3) los usuarios en la biblioteca universitaria lo conforman las personas que integran la comunidad universitaria, especialmente

estudiantes, profesores e investigadores, separados en dos grupos, usuarios internos y usuarios externos.

- Usuarios internos, se conforma por los mismos estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo (trabajadores o colaboradores de la universidad)
- Usuarios Externos, lo conforma toda persona o grupo de personas ajenas a la comunidad universitaria.

El usuario o cliente de la información es el eje central de toda biblioteca, porque los servicios son dados en relación a la necesidad o requerimiento que estos presentan al solicitar datos informacionales y servicios de préstamo en sala de lectura y domiciliario, audiovisuales, reprografía, adquisiciones de fuentes de información, préstamo interbibliotecario, disseminación selectiva de información, producción de base de datos comercializables, mapoteca, consultoría, archivo vertical, referencia, educación y orientación de usuarios, otros que correspondan a las necesidades de los usuarios, recursos y políticas administrativas, como se ha mencionado en los servicios de información.

La formación de usuarios es otra tarea fundamental de la administración de bibliotecas, dirigida a los usuarios para que hagan el mejor uso de los recursos que ofrece.

Dicho ejercicio, es una tarea conjunta entre docentes y administración de biblioteca, que conlleva una planificación en relación a las necesidades que los usuarios manifiestan, para ello, se debe responder a distintas interrogantes, ser precisos y no desviar el objetivo de la formación que se persigue.

Uno de los objetivos para la formación de usuarios es "... enseñar a utilizar la biblioteca y sus recursos de información de forma eficiente y eficaz," (Gómez, 1995:13), esta actividad convierte al bibliotecario en profesor, de manera que

tendrá que saber ¿a quién va dirigida? la formación para hacer uso de los servicios que ofrece la biblioteca.

Para organizar la formación de usuarios debe saberse a quien va dirigida esta actividad, también debe incluir material de apoyo que contemple horarios, recursos puestos a disposición, servicios, normas y organización.

Las dificultades de información que presentan los usuarios al hacer uso de la biblioteca implica prever y establecer objetivos, conocer a los usuarios y sus necesidades informacionales, saber el perfil del instructor que los orientará, la didáctica empleada y organización del contenido que llevará la enseñanza.

## **4.5 Recursos informativos, humanos, materiales y tecnológicos**

Los recursos para que la biblioteca cumpla con sus funciones y cumpla con sus objetivos, necesita valerse de recursos informativos, humanos, materiales, infraestructura y tecnológicos, en conjunto los recursos forman parte del sistema de servicios de información.

### **4.5.1 Recursos de información**

Los recursos de información que ofrece la biblioteca universitaria a sus usuarios presenciales y no presenciales está en relación a la información procesada y almacenada para la búsqueda y recuperación de datos.

De igual forma, los recursos de información están apegados a la normativa interna de servicios bibliotecarios, aceptados y avalados por las autoridades máximas de la universidad, apegados a la ideología de la administración y a las necesidades específicas que puedan tener grupos de usuarios derivados de las condiciones locales, campos de estudio e investigación.

Para su óptima consulta, la información suministrada por la biblioteca deberá estar en relación a "... un formato sencillo y manejable; disponible en el momento en que se demande; lenguaje accesible al usuario; cantidad suficiente: ni tanta que abrume al usuario, ni tan poca que lo decepcione y contenido comprensible." (Rojas, 1998:59).

Estas particularidades deberán garantizar la calidad de los servicios que ofrece; normar los servicios y productos bibliotecarios; velar y orientar en relación a la propiedad intelectual, difusión de productos y servicios de información y formación de usuarios para el acceso y consulta de la información, de igual forma, ser accesibles en cada servicio que se preste al usuario.

Tanto los servicios como los productos de información serán beneficios que reciban los usuarios, en relación al bien o servicio que reciben. Esta es una función que conlleva a nuevas opciones de apoyo a la comunidad universitaria.

De acuerdo a Muggenburg, (1984:13), la comunidad se siente beneficiada si la administración de la biblioteca en cumplimiento a sus funciones da respuesta a tres interrogantes ¿a quién?, ¿el cómo? y ¿el por qué? en el uso de la información.

¿A quién? es dirigida la información, comprende identificar al usuario en relación a suplir las necesidades y expectativas que reciben en relación a los servicios informacionales.

¿El cómo? utilizar los medios para hacer llegar a los usuarios el producto informacional y suplir sus necesidades.

¿El por qué?, desempeñar las funciones que realiza, siendo este el eje fundamental de la información, la respuesta a esta en relación al deber de promover y ofrecer información adecuada según las necesidad de usuarios, áreas

y tamaño de la colección, apoyo a programas de estudio, cooperación entre bibliotecas y políticas de gestión.

#### **4.5.2 Recurso humano**

Una biblioteca solo existe cuando "... hay personas capaces de comunicarse y que estén dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo en común," (Chiavenato, 2011:6), la biblioteca lleva objetivos constantes que le permite ser gestora de la información por los mismos ideales de la universidad a la que se integra organizacionalmente.

Las organizaciones no podrían existir sin el recurso humano y como tal, es la parte más importante de la biblioteca que se debe tener en cuenta para aprovechar de sus perfiles y lograr objetivos de la unidad de información, como los propios de la persona. Tal como lo señala Thomson, (1990:64), el personal de una biblioteca por su estructura jerárquica se presenta en forma de pirámide, un director titulado, por debajo de él, distintos niveles, jefes de departamentos y secciones, ayudantes o auxiliares, con su responsable o representante, estos según la estructura organizacional.

Cada una de las alturas jerárquicas representa responsabilidad por debajo y encima de la línea subordinada o ascendente, otro elemento importante dentro de la estructura organizacional es la comunicación de doble vía, el director de acuerdo a la planificación gira instrucción y los subordinados informan de los avances y alcances de los objetivos institucionales.

De acuerdo a las funciones, la jerarquía está dada por departamentos, el director (a) es la persona responsable del actuar de cada uno de ellos, en relación a su estructura tendrá una función dentro de la biblioteca, entre ellos, la dirección administrativa, departamento de adquisiciones, procesos técnicos, servicios al lector, referencia y colecciones especiales.

La estructura depende de las políticas, misión, objetivos organizacionales y recursos presupuestarios con los que cuenta la universidad.

Su combinación organizacional debe ser presentada en relación a mejorar los aspectos de servicio, búsqueda de formas de financiamiento, nuevas demandas de docencia, aprendizaje e investigación, cooperación entre bibliotecas y construir una biblioteca flexible que se adapte a la tecnología y tendencias de gestión.

Como es de reconocer, la gestión de bibliotecas también debe llevar paralelamente a practicar la evaluación, velar por sus resultados y mejorar su funcionamiento, en beneficio de las demandas que presentan los usuarios.

### **4.5.3 Recursos materiales o de infraestructura**

Los recursos materiales de la biblioteca universitaria se delimitan en este estudio por las instalaciones del edificio, equipo y mobiliario que la hacen funcionable.

El edificio de la biblioteca universitaria aún principio era "... construido monumentalmente, con salas de lectura altísimas con muros interiores macizos, sus depósitos de libros con muchas filas de altura baja y su aspecto exterior era para impresionar." (Thompson, 1990:261). El principal defecto de estos edificios era que estaban contruidos para funciones fijas, entre ellas, la sala de lectura solo era esa su función y el espacio físico donde se localizaba la colección bibliográfica, solo era para el resguardo del fondo bibliográfico.

En la actualidad el edificio de la biblioteca universitaria tiene otros fines, según lo muestra Thompson,

... un edificio que todo él pueda soportar cargas de depósito, un edificio en el que todas las partes exista luz y ventilación para un gran número de lectores, un edificio que no tenga muros de carga interiores y un edificio cuyos servicios y otros elementos fijos se agrupen de manera que queden libres en cada planta unas zonas lo más grande posible para que se pueda cambiar el uso que tienen en la biblioteca. (1990:262).

Tomando de referencia lo que señala Thompson, (1990:262), una biblioteca universitaria moderna debe ser un bloque de oficinas para un almacén de libros, totalmente funcionales, que puedan dar resultado en la consulta de la información.

Aunado a ello, contar con flexibilidad y estar enmarcada a la funcionalidad del edificio en razón al uso que dan los usuarios.

Thompson, señala,

Teóricamente, la consecuencia es que nada en el edificio es fijo e inolvidable excepto las columnas, aunque de hecho es normalmente impracticable, si no imposible, cambiar la situación de las escaleras, de los ascensores, de las instalaciones de aire acondicionado, de las conducciones y de la fontanería.

Un rectángulo normalmente, pero no siempre, un cuadrado determinado por cuatro columnas adyacentes, se conoce con el nombre de bahía. El edificio modular, entonces, se supone de bahías idénticas, cualquiera de las cuales puede amueblar la sala de lectura, equiparse con filas de estanterías, o dividirse en compartimientos para oficinas; o incluso pueden hacerse combinaciones de dos o tres de estos usos. No se necesitan alteraciones estructurales difíciles si se decide que una bahía que sirva para una determinada finalidad, sirva para otra. (1990:263).

Para que un edificio de biblioteca sea funcional debe comprometerse el bibliotecario y arquitecto para que al planificar la edificación reúna características en beneficio de ser funcionable, no solo para los usuarios, sino también, para los empleados de biblioteca. El trabajo en conjunto de ambos profesionales, ofrecerá a la población lectora un edificio cómodo en función para mucho tiempo.

Desde la perspectiva del bibliotecólogo el edificio debe ceñirse a los servicios y necesidades de la población usuaria, acceso de ingreso y salida, iluminación y ventilación. Mientras el arquitecto debe señalar qué soluciones técnicas son posibles, respetando los efectos a producir, al afirmar que el edificio de la "... biblioteca debe resguardar la conservación y preservación del fondo bibliográfico, seguridad y accesibilidad de fondos, circulación de personal y usuarios." (Galivan, 2009:3). La comunicación en ambos profesionales debe ser desde el principio del trabajo a desarrollar, constante y de doble vía, para el buen entendimiento,

reconociendo su independencia desde sus respectivos campos de especialidad.

#### **4.5.4 Recursos tecnológicos**

Cada vez son más las bibliotecas universitarias que se valen de la tecnología, para hacer accesible la información a sus usuarios que la demandan, pero son pocas las que cuentan con los recursos financieros para su adquisición, a pesar de ello, estas bibliotecas se ven obligadas a incorporarse al mundo de la tecnología valiéndose de otros medios que les permita su adquisición, para brindar a los usuarios herramientas de búsqueda, localización y consulta a distintos títulos localizados en diferentes formatos.

Esta aplicación la facilita el correo electrónico y los servicios de sitios web, así como los diferentes dispositivos instalados en relación al proceso de información. En su conjunto se habla del equipo de cómputo y de los programas que permiten acceso a las fuentes de información.

Su uso debe ser facilitado a usuarios de la información que así lo requieran y estén contemplados en la preferencia de la administración de la biblioteca.

El uso y aplicación de esta herramienta requiere de programas de educación continua o capacitación constante de los integrantes que forman parte de la unidad de información.

Este proceso debe facilitar a sus colaboradores las directrices necesarias, para hacer uso de la tecnología como herramienta de apoyo en el proceso de sus funciones, no solo, en el área administrativa y de procesos técnicos, sino, en el área de servicios al usuario (a) de la información.

Tanto los programas como el equipo de la AI referirse al *software* deberá responder a las necesidades y utilización que presenta la población universitaria, así mismo, el equipo deberá estar en proceso constante de mantenimiento preventivo y correctivo en beneficio de la seguridad de la información.

#### **4.5.5 Evaluación en relación al recurso de información**

La cantidad de recursos de información, así como su organización local o digital, deberá ser evaluada en proporción al número de usuarios presenciales y no presenciales. La evaluación debe de entenderse como "... un proceso organizacional en el que se intente establecer en términos globales, tanto cualitativa como cuantitativamente." (Escobar, 1997:64).

Dichos recursos están en relación a:

- Fondo bibliográfico para el estudio que respalde los pensa de estudios en relación a la docencia
- Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo
- Obras de referencia, consulta general y especializada, hemerotecas actuales y útiles que incluyan enciclopedias, diccionarios de diferentes tipos y materias, bibliografías, directorios, anuarios, estadísticas, publicaciones periódicas y seriadas, otros similares, en los soportes adecuados para la óptima recuperación de información y posterior consulta.
- Usuarios que frecuentan la unidad de información clasificados en relación al: tema de investigación, nombre del título, total títulos consultados, horario de frecuencia y colección más solicitada.

- Exponer los diferentes soportes documentales donde el investigador pueda recurrir a la información, manual, escrita, electrónica, visual o audiovisual.

Cada uno de estos recursos se determina mediante una lista de títulos existentes en la biblioteca, demandados por los usuarios de la unidad de información, a través de estudios de uso, líneas de investigación vigentes, programas de estudio de pre grado, grado, postgrado e investigadores de la unidad de información superior acreditados o en proceso de estarlo, identificando temas, títulos y disponibilidad.

Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial y ausente. Asimismo, disponer de los recursos de información digital en forma virtual, bibliografía física básica y complementaria.

Otro elemento a evaluar dependerá de la modalidad en que se imparta la docencia que permita igualar las condiciones entre usuarios.

En este proceso, la red de bibliotecas universitarias podrá implantar acuerdos internos de cooperación, según sea el caso, para compartir recursos físicos o virtuales que por costo o especialidad le resulte a las bibliotecas universitarias factibles y gastos menos onerosos, para cumplir con La ley de Propiedad Intelectual y aplicar una política de uso justo de información con fines académicos.

## **4.6 REFLEXIONES FINALES**

El origen de la información tratado en el estudio se debe a tres corrientes ideológicas: en relación a lo psicológico se opta por la teoría de las inteligencias múltiples estudiadas por Gardner; la teoría de Shannon dada a través de los impulsos donde debe existir un transmisor y un receptor y la teoría del

conocimiento de Kant, que permite decir, el conocimiento se adquiere a través de la experiencia, porque todo conocimiento comienza con ella. Así lo afirma Kant citado por Blasco y Gimaltos "... en el orden temporal, ningún conocimiento procede a la experiencia y todo conocimiento comienza de ella." (2004:39).

También se habla del pensamiento ideológico de las universidades, que da seguimiento a los ideales morales, sociales, económicos, políticos, ciencia o religión. De esas tendencias ideológicas, parte la misión y objetivos de cada biblioteca universitaria, de ahí se aprecia el cumplimiento en la adquisición del material documental, para hacer soporte a los pensa de estudios, puesto que desde que se ingresa a la universidad se sabe la función que cumple, además de estar al servicio de la población guatemalteca. Estas primicias hacen que las casas de estudio de nivel superior se inclinen por determinados ámbitos y sean los principios de una explicación ideológica.

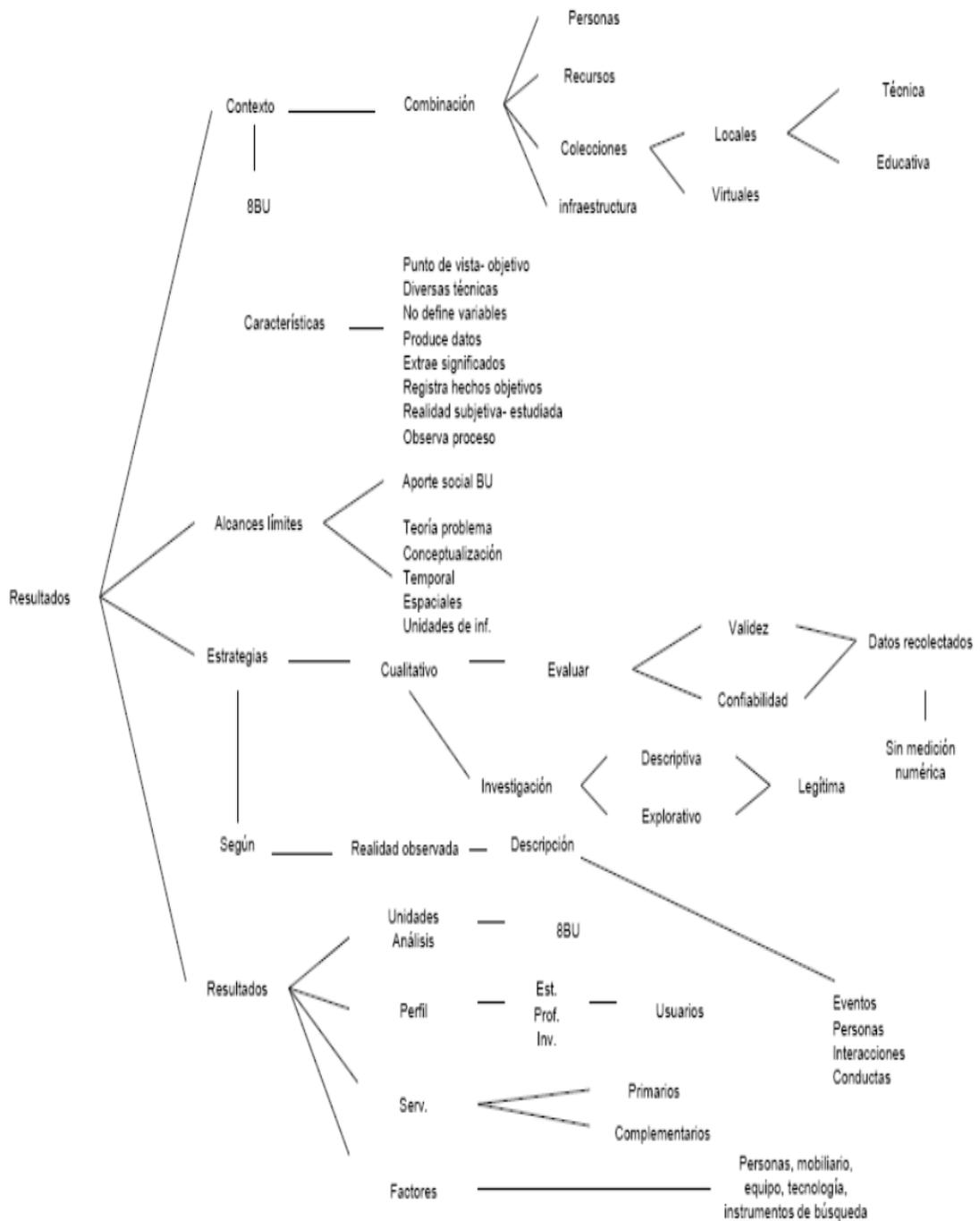
La biblioteca universitaria es el ente coadyuvador de la educación superior y como gestora del acervo bibliográfico administra la información a través de la colección proporcionando al investigador temas de su interés de forma oportuna e inmediata. Mientras que por sus funciones, la biblioteca universitaria reúne los recursos informacionales, humanos, materiales y tecnológicos, en beneficio del usuario que la frecuenta. Aunado a ello coadyuva al proceso de enseñanza aprendizaje, a través del desarrollo, organización y conservación de las colecciones, difusión de la información, formación de usuarios y potenciar los servicios apegados a los intereses de la casa de estudios.

# **PARTE IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

---

## **CAPÍTULO 5: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**Figura 6 Presentación y análisis de resultados**



Fuente: Elaboración propia en relación al método cualitativo, los datos obtenidos por las técnicas de la encuesta y observación, utilizando los instrumentos del cuestionario y el cuaderno de notas.

## PARTE IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### CAPÍTULO 5: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### Introducción al capítulo

La presentación y análisis de resultados es el quinto capítulo que conforma la presente investigación, donde se describen los resultados obtenidos, previo a ser descritos se hace mención a la descripción del contexto del trabajo, caracterización del proceso de investigación, alcances, límites y estrategias de investigación según el paradigma de tipo cualitativo, así mismo, se describen las unidades de análisis, presentación de resultados obtenidos de la investigación documental y de campo, de igual forma, en el análisis de resultados insta a exponer la propuesta que lleva por nombre *La biblioteca universitaria como apoyo a la enseñanza, aprendizaje e investigación*.

##### 5.1 Descripción del contexto

La biblioteca universitaria es un elemento básico en el cumplimiento de la función de toda casa de estudios de nivel superior, por esta razón, se constituye en elemento fundamental del proceso enseñanza aprendizaje, donde las funciones que ofrece están encaminadas a brindar servicios de información, valiéndose de la aplicación de la nueva tecnología digital, para facilitar al usuario la búsqueda, recuperación y consulta de la información.

Los productos y servicios que ofrece lleva a esta unidad de servicio ver el futuro en relación a la era digital, selección de recursos informacionales, gestión de licencias para la aplicación de nuevos programas propios para la búsqueda, consulta y recuperación de la información, oferta de servicios virtuales, alfabetización informacional y espacios de enseñanza para el aprendizaje.

Estos servicios se derivan de la misión principal de la biblioteca en relación a la universidad a la que pertenece.

Para ello, el estudio fue dado en ocho bibliotecas constituidas internamente en cada universidad en estudio. Una Estatal, Universidad de San Carlos de Guatemala y siete bibliotecas que pertenecen a la iniciativa privada Universidad Del Valle de Guatemala, UVG; Universidad Francisco Marroquín, UFM; Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA; Universidad del ISTMO; Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, UMG; Universidad Mesoamericana y Universidad Rafael Landívar, URL, ubicadas cada una de ellas en el campus central de la universidad a la que pertenecen. En su totalidad conforman el Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU.

En la actualidad las bibliotecas universitarias disponen trabajar en conjunto, para cumplir con sus funciones y alcanzar sus objetivos proyectados de forma individual y grupal, tal es el caso del CCBU, que pone de manifiesto y consenso algunas inquietudes en relación a satisfacer la demanda en proporción a la calidad de información que los usuarios reciben.

Cada una de ellas, cumple con dos funciones 1) técnica, que constituye la organización y conservación de la colección y su accesibilidad para estudiantes, profesores e investigadores y 2) educativa, al facilitar materiales para la investigación científica y facilitar fondos que permitan la sistematización de la cultura superior.

Tanto la función técnica como educativa han ubicado a la biblioteca universitaria en el lugar óptimo, para cumplir con la función social, tal como lo refiere,

Echeverri,

Actualmente la biblioteca se configura como un importante elemento de la institución a la que sirve y constituye un servicio básico y relevante, para el desarrollo de las funciones de la universidad. Es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento y a la universidad en el proceso de docencia, investigación, extensión, funcionamiento y gestión de la misma.

De igual manera la biblioteca universitaria tiene lo que podríamos llamar una tercera función: el servicio a la comunidad. Esta función debería responder a una misión clave de la institución universitaria: su responsabilidad social en el sentido amplio, pues la universidad no puede ser ajena al desarrollo social y no puede circunscribirse al avance de la ciencia y del conocimiento sino pone ese esfuerzo al servicio del avance de la sociedad. (2010:3)

Esta tarea no sería fácil si el personal que pertenece a la biblioteca estuviera carente de destrezas, habilidades y conocimiento a la hora de desarrollar programas de servicio en beneficio de la sociedad. O bien, desconocimiento y responsabilidad para desarrollar programas compartidos en datos bibliográficos, préstamo interbibliotecario, catálogos en línea, es decir, un libre acceso de búsqueda y recuperación de información electrónica. No perdiendo de vista que la unidad de información de la misma manera a través del departamento de servicios de información, brinda préstamos en sala de lectura, domiciliario, referencia y servicios complementarios, o bien, servicios de reproducción, visitas guiadas y formación de usuarios.

Para concluir, la biblioteca universitaria ha sido una estructura orgánica que a lo largo de la historia ha demostrado ser útil al ofrecer productos y servicios en beneficio de la educación superior, con la variante de mejorar sus servicios se ha valido de la nueva tecnología, para hacer más rápida la búsqueda y recuperación de la información, esto como complemento al aporte que ofrece a la educación universitaria.

## **5.2 Resultados obtenidos en relación al método cualitativo**

Los resultados obtenidos en la presente investigación se circunscribieron a alcanzar los objetivos y dar respuesta a las preguntas en relación al estudio realizado, para ello, fue necesario valerse del método cualitativo, por ser este el que permite “describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010:11).

Aunado al método cualitativo, los resultados obtenidos de la investigación realizada se describen y analizan en función del método descriptivo y explorativo, ambos se valieron de la técnica de la encuesta y observación que permitió hacer uso de los instrumentos del cuestionario y el cuaderno de notas, uno y otro permitieron exponer datos obtenidos, para dar soporte a los fundamentos buscados.

La encuesta fue una de las técnicas aplicadas para el estudio que permitió obtener datos de las personas que tienen relación con el servicio que presta la biblioteca universitaria a los usuarios de la información. Ésta consistió en preguntas cerradas y preguntas abiertas, con el fin que los encuestados manifestaran de forma anónima sus respuestas a estas interrogantes, mismas que permitieron determinar el alcance de los objetivos y respuestas a las preguntas de la investigación.

Mientras la técnica de observación permitió corroborar datos que hacen de ella, saber los motivos por los cuales los usuarios prefieren o desprecian los bienes o servicios de información, conocer la adecuación de sus instalaciones y el uso y aplicación de la tecnología.

Ambas técnicas mostraron el tipo de usuario que acostumbra frecuentar con menor o mayor periodicidad la biblioteca y determinar la hora de mayor afluencia

y motivo de la visita, estos aspectos facilitaron formar el perfil del usuario que la frecuenta, así mismo, caracterizar los resultados obtenidos.

Por otro lado, para ampliar los resultados obtenidos se describen las unidades en estudio, las 8 bibliotecas universitarias que comprende: Nombre de la biblioteca, fecha en que fue creada, visión y misión, estructura organizacional, para quienes sí lo exponen y servicios que ofrecen al usuario.

### **5.2.1 Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, fue fundada el 31 de enero de 1676, su biblioteca de acuerdo a López, et al. (2006:43), dio inicio en 1967 con 2,368 títulos aproximadamente, en las distintas áreas del conocimiento humano, actualmente trabaja en relación a un propósito.

Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala,

El propósito fundamental ha sido conformar un fondo bibliográfico de acuerdo a las necesidades de la investigación y la docencia y extensión; fomentar la cultura en sus diferentes manifestaciones; preservar y difundir la producción bibliográfica nacional y universitaria de los escritores guatemaltecos y extranjeros que escriban sobre nuestro país, preservar y difundir la producción literaria y científica de la Universitaria la información contenida en soportes impresos, electromagnéticos, audiovisuales material audiovisual, material tridimensional, otros. (2013:1).

En 1974 se inauguró el edificio que actualmente ocupa la Biblioteca Central de la única Universidad Estatal, en ese mismo año para dar cumplimiento al Decreto 325, Ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Artículo 56,

La universidad cooperará con el Estado a la conservación y enriquecimiento de museos, monumentos históricos y obras de arte, bibliotecas y demás centros que tengan relación con la investigación científica y artística, de los que podrá servirse para el desarrollo de sus actividades. (1947:14).

A fin de dar cumplimiento a esta normativa, el Consejo Superior Universitario dio instrucciones para que las colecciones especializadas correspondientes a las facultades de Ciencias Económicas, Humanidades, Ciencias Jurídicas y Sociales, Ciencias Médicas, Odontología, Arquitectura y Agronomía. Exceptuando las colecciones de las bibliotecas de las Facultades de Ingeniería, Medicina, Veterinaria y Zootecnia y Ciencias Químicas y Farmacia, fueran trasladadas a las instalaciones de la Biblioteca Central, para formar parte de esa colección.

El propósito era unificar los presupuestos para acrecentar la colección y unificar los procesos técnicos. De esa forma, durante cuatro años (1974 a 1978) la Biblioteca Central trabajó con una colección centralizada, siguiendo el proceso de selección y adquisición de nuevos títulos.

En el año de 1978 da inicio el nuevo trámite para la descentralización de la colección, esta actividad se llevó a cabo para que cada facultad llevara sus propios controles, no solo administrativos, sino también técnicos.

Es así como para 1979 el Consejo Superior Universitario prescribió en Acta 43-79, descentralizar las colecciones y trasladarlas a cada unidad académica. De esa forma, la colección que actualmente ofrece la Biblioteca Central es de carácter interdisciplinario, sólo para los dos primeros años de las distintas carreras que ofrece la universidad.

Sin embargo, para las otras unidades de información el traslado provocó desorden y pérdidas de títulos, por otro lado, la nueva ubicación de las colecciones favoreció a las distintas bibliotecas trabajar bajo sus mismas políticas administrativas en beneficio de la población estudiantil San Carlista tendientes a una sola especialidad del conocimiento humano.

Figura 7 Edificio, Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Fuente: <http://www.flickr.com/photos/neavilag/4500267016/in/photostream/>  
Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC, se localiza en el Edificio de Recursos Educativos, ubicado en la Ciudad Universitaria zona 12, Guatemala Ciudad.

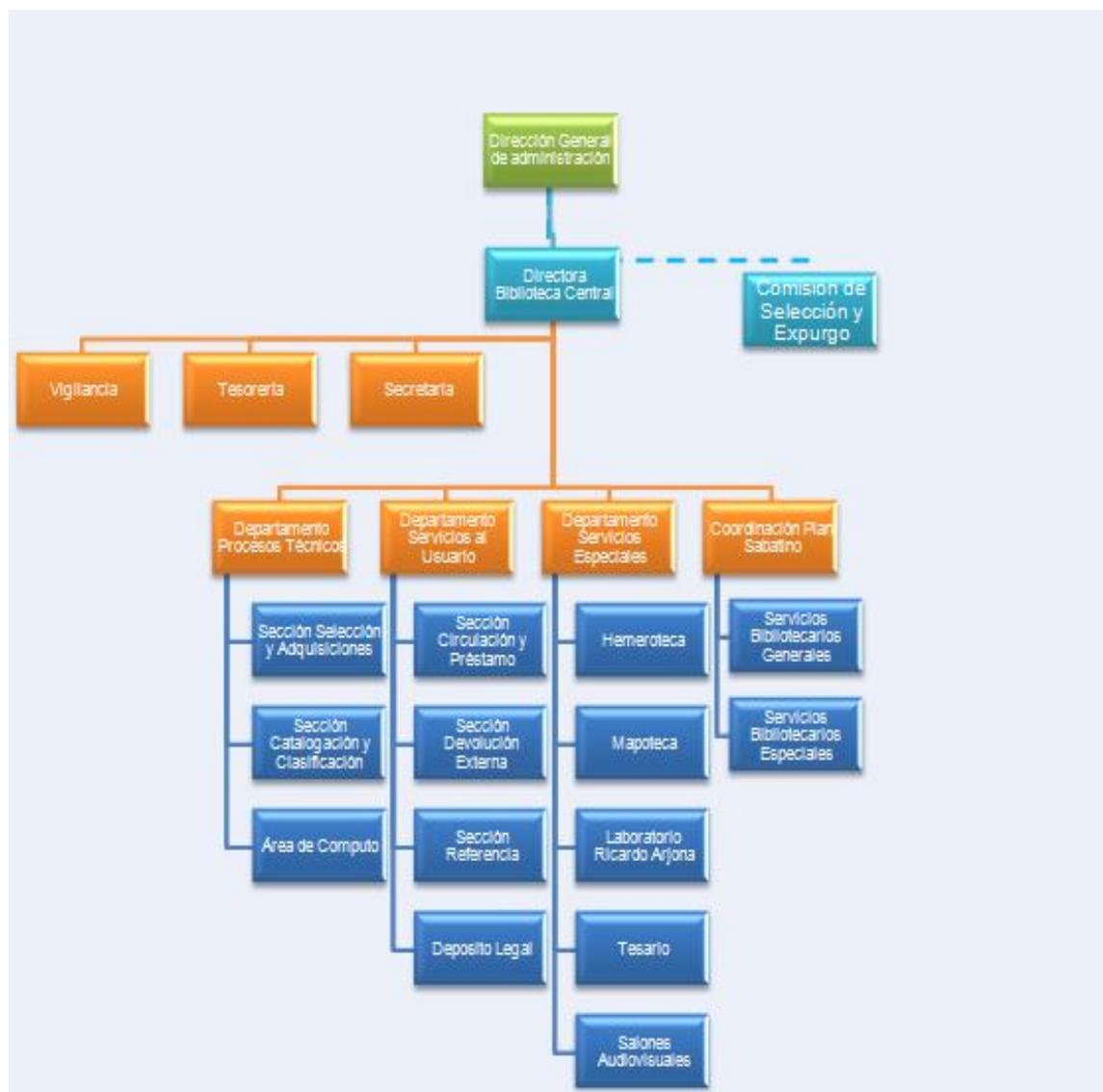
Figura 8 Lobby de la Biblioteca Central USAC



Fuente: <http://periodismo5s.blogspot.com/2010/04/laboratorio-de-computacion-ricardo.html>  
Lobby de la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, utilizado para espera y lectura.

Su organización está estructurada por una jefatura y cuatro coordinaciones y 14 secciones, además de contar con una comisión de selección y expurgo que funciona en línea staff, dentro de sus coordinaciones esta el departamento de procesos técnicos, servicios al usuario, servicios especiales y la coordinación del plan fin de semana, su personal lo conforman personas especializadas en el área de bibliotecología.

Figura 9 Estructura organizacional de la Biblioteca Central, Universidad de San Carlos de Guatemala



Fuente: <http://biblioteca.usac.edu.gt/biblioteca2/imagen/organigrama.JPG>

Organización de la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Es estructurada por una dirección general, cuatro departamentos y 14 secciones, cada uno con el personal responsable para dar cumplimiento al plan de trabajo de cada año escolar.

Otro hecho importante fue dado en 1984, cuando la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala dio inicio con la automatización de la información. Ésta no hubiera sido posible sin el equipo y programas de computación (hardware y software) donado por la embajada de Estados Unidos de Norte América.

A partir de esa fecha, otras bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad de Guatemala se vieron en la necesidad de implementar la tecnología para la mejor consulta de la información.

A través de ésta adquisición, la Biblioteca sufrió un cambio que la llevó a la modernización. Desde ese momento ofreció a sus usuarios nuevos servicios informacionales, que a medida que ha transcurrido el tiempo se han ido modificando, procurando mantenerse al día con los cambios tecnológicos.

Para 1993, se valió de la automatización para crear bases de datos y ofrecer préstamos vía electrónica, en ese mismo año se implementó la Intranet y dio inicio la colección de audiovisuales que actualmente cuenta con cuatro salas equipadas para su uso. A partir de esa misma fecha, la administración de la biblioteca reestructuró la colección hemerográfica y creó el archivo vertical, con temas actuales de la época, ubicados en los periódicos del país.

Otra donación celebrada en 2004, fue dada por la Misión de Verificación de Naciones Unidas en Guatemala, MINUGUA, a la Biblioteca Central y consistió en la adquisición de diferentes títulos relacionados al Proceso de Paz en Guatemala, iniciado en 1986 y finalizado el 29 de diciembre de 1996.

Figura 10 Laboratorio de computación USAC



Fuente: [https://scontent-a-mia.xx.fbcdn.net/hprofile-ash2/t1.01/c120.0.621.621/s160x160/538898\\_354571627935674\\_65299429\\_n.jpg](https://scontent-a-mia.xx.fbcdn.net/hprofile-ash2/t1.01/c120.0.621.621/s160x160/538898_354571627935674_65299429_n.jpg)  
Laboratorio de Computación utilizado por estudiantes, docentes y administrativos.

En éste momento cuenta con un laboratorio de computación, donado por el canta autor nacional Ricardo Arjona, utilizado por la administración de la biblioteca y docentes de la universidad, para impartir cursos a la población universitaria.

Figura 11 Sala de lectura, Biblioteca Central USAC



Fuente: <http://www.youtube.com/watch?v=uLHFePnDgLo> Sala de lectura cuenta con espacios personales, haciendo uso de modulares individuales y mesas de trabajo para grupos de usuarios. El acceso a la colección es dado a través del servicio a anaquel abierto usando wi-fi para los usuarios que así lo prefieran.

En la actualidad la administración de la biblioteca ofrece sus servicios informacionales por medio de catálogo electrónico, verificación de status, reservas de material bibliográfico y consultas a la colección, o de acuerdo a la necesidad del usuario, consulta física o reserva. Sus servicios son de acceso directo y a través de las secciones de referencia, general, hemeroteca, mapoteca, audiovisuales y especiales.

Al día de hoy, la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, (2014:1), centra sus servicios en préstamo interno (para toda clase de usuarios), y préstamo externo (únicamente para estudiantes, trabajadores y jubilados). Así mismo, ofrece el préstamo interbibliotecario solo para personas que pertenecen a la universidad.

Otro de los servicios que ofrece la biblioteca son los espacios físicos, para consulta en sala y cubículos de lectura, horarios amplios, de lunes a viernes de 7:30 a 20:00 horas, sábados y domingos de 8:00 a 18:00 horas.

Figura 12 Modulares, Departamento de Circulación y préstamo, Biblioteca Central USAC



Fuente: <http://www.youtube.com/watch?v=uLHFePnDgLo> Departamento de Circulación y préstamo, cubículo individual de consulta.

La colección con que cuenta la Bibliotecas Central de la USAC asciende a:

80,000 títulos de libros

6 suscripciones de periódicos nacionales

2,700 revistas

1 colección de audiovisuales que consta de 1,400 películas, 128 audio casetes, 188 CD-Rom's, 120 DVDs y en datos electrónicos

4,500 tesis en PDF

1 colección referencia bibliográfica en varias presentaciones

Figura 13 Depósito de la colección bibliográfica USAC



Fuente: <http://www.youtube.com/watch?v=uLHFePnDgLo> Depósito de libros, colección general, ubicada como parte de la colección en conjunto.

El total de la colección puede darse para el servicio de reprografía, donde el usuario cuenta con la facilidad de reproducir el material sin límite alguno, toda vez, no sea material que por razones de seguridad del material esté en resguardo.

La Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene como propósito una misión, una visión y cinco objetivos, en relación a la ideología de la universidad.

#### Misión

Coadyuvar a la formación, actualización y especialización de profesionales, estudiantes y usuarios externos, mediante la presentación de servicios de calidad y eficiencia, brindando recursos y materiales impresos, audiovisuales y digitales que promuevan la investigación científica y contribuyan al desarrollo de la universidad y del país, mediante el cumplimiento de sus fines: docencia, investigación, extensión y servicio.

#### Visión

Convertirse como el Centro líder de información de la Universidad, con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, establecer redes de vínculo entre las unidades de información a nivel regional y mundial, para el almacenamiento, recuperación y difusión de la información. Implementar políticas y desarrollar planes estratégicos que coadyuven al

desarrollo de las colecciones cumpliendo con los estándares regionales e internacionales. Administrar y reinvertir en forma eficiente y eficaz los recursos que genera la biblioteca.

#### Objetivos

Construir un fondo bibliográfico de acuerdo a las necesidades de investigación, docencia, extensión y servicio.

Fomentar la difusión de la cultura en sus diferentes manifestaciones.

Preservar y difundir la producción bibliográfica nacional y universitaria de escritores guatemaltecos y extranjeros, que escriban sobre nuestro país.

Preservar y difundir la producción literaria y científica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Difundir a la comunidad universitaria la información contenida en soportes impresos, electrónicos, digitales, audiovisuales, otros. (2013:1).

De esa forma la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se caracteriza por ser,

La dependencia técnica y de servicios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de seleccionar, adquirir, catalogar, clasificar, actualizar y mantener la conformación de un fondo bibliográfico acorde a las necesidades de los planes, programas y proyectos académicos de la Universidad. (2013:1).

### **5.2.2 Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, UMG**

La Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, según López, et al. (2006:43), fue creada como una unidad de información en 1967 para servicio de sus estudiantes y trabajadores especialmente de la misma entidad, sin embargo, para personas ajenas a la universidad brinda el servicio solo en sala de lectura, o préstamo interno, cumpliendo con lo normado por la unidad de información.

Para dar apoyo a la docencia e investigación ofrece más de 30,000 títulos, su colección la conforma tesis de los egresados de la universidad, títulos de revistas, bases de datos con publicaciones periódicas a texto completo, referencias, mapas e informes, así mismo, otros materiales de consulta, la colección en su totalidad es el soporte documental a los planes de estudios de la universidad.

La Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, trabaja en relación a una misión, una visión y cinco valores.

## Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala,

### Misión

Somos gestores de recursos de información científica, técnica y cultural, llevando a cabo la difusión del conocimiento, contribuyendo de esta manera a la consecución de los objetivos académicos de la universidad, apoyando a la mejora de los procesos de aprendizaje, investigación, docencia y formación continua difundiendo de esta manera el conocimiento generado por la misma y contribuyendo de forma activa al progreso social asegurando así un servicio de excelencia a la comunidad universitaria y a la sociedad guatemalteca.

### Visión

El sistema de Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, estará orientado a la prestación de servicios de calidad con capacidades y competencias para poner a disposición de toda la comunidad universitaria los recursos de información en un entorno caracterizado por la globalización, trabajado en formatos digitales y recursos electrónicos disponibles a través de las redes de comunicación, para la generación y transmisión del conocimiento, ser el eje principal de las actividades académicas e investigativas de la Universidad sujeto a la evaluación permanente, a través de estándares internacionales de calidad.

### Valores

Nuestros valores constituyen un elemento para el logro de las competencias en el proceso de Enseñanza – aprendizaje en el entorno educativo de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, compartiendo con la comunidad universitaria los siguientes:

- Profesionalidad: La cual manifestamos en la orientación al usuario de los servicios bibliotecarios, en el sentido de responsabilidad y eficacia.
- Compromiso con la Institución: Entendiendo como la lealtad al logro de los resultados académicos, sociales y culturales de la Universidad.
- Compromiso social: Encausar el servicio al usuario en el respeto, tolerancia y cortesía, esforzándonos en satisfacer las necesidades del mismo con respeto y cordialidad.
- Comunicación: Eficientizar el trabajo en equipo y por ende la cooperación entre los servidores y usuarios de la Biblioteca, fomentando así los talentos y las aspiraciones individuales.
- Mejora continua: Tener un espíritu de innovación y creatividad, con capacidades de aprendizaje y adaptación al cambio, aplicando nuevas tecnologías de la información en pro de la mejora continua. (2013:1).

Tanto la visión como la misión y valores están encaminados a la ideología de la universidad de la cual forman parte, a manera de fortalecer el proceso enseñanza aprendizaje de esta casa de estudios.

La visión y misión están dadas en relación a lo académico, ofrecer a la comunidad universitaria elementos que le favorezcan en su formación para su desempeño,

mientras los valores favorecen al individuo en el logro de sus competencias como personas útiles a la sociedad de la cual forman parte.

Figura 14 Fachada de la Biblioteca Central UMG



Fuente: Fotografía, febrero del 2012. La Biblioteca Central de la Universidad de Mariano Gálvez carece de edificio propio, razón que hace que ocupe las mismas instalaciones administrativas de la Universidad, las se ubican en la 3ª. avenida 9-00 zona 2, Finca El Zapote, Guatemala Ciudad.

A partir del año 2006, López, et al. (2006:43), señalan que los servicios de la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, se han transformado, valiéndose de la tecnología de la información, al ofrecer a sus usuarios catálogos electrónicos, tesoro a texto completo, reprografía e internet. Brinda además el acceso a revistas electrónicas en las diferentes áreas temáticas, referencias especializadas, en apoyo a la docencia que imparte la universidad, especialmente medicina, derecho, administración y cine.

*A través del catálogo en línea o manual, la biblioteca central de la Universidad Mariano Gálvez, facilita la búsqueda de información por autor, título y palabras clave o bien por materia.*

*Otro servicio que ofrece es el de videoteca, encaminada a la distracción y placer sin menospreciar cumplir con sus objetivos y espíritu académico e información.*

*La colección al servicio del usuario la conforman películas selectas, apegadas a los contenidos de los planes de estudios.*

*Su sistema de servicios se basa en la tecnología integrada por internet, intranets y E – Libro, éste último es un programa que ofrece el libro a texto completo, para su consulta y el tesario digital como parte del catálogo en línea.*

*También ofrece la reprografía que cuenta con la reproducción del material por medio de fotocopias o servicio de impresión localizadas en internet, para ambos servicios el usuario deberá llenar requisitos exigidos por la administración de biblioteca a fin de obtener la información buscada.*

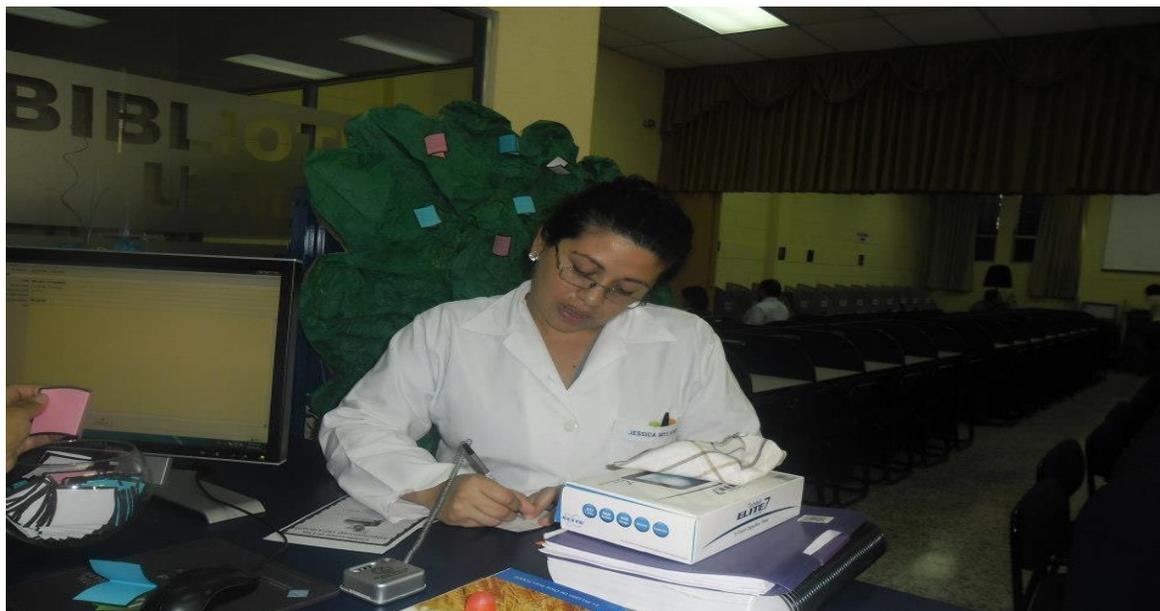
*Los requisitos solicitados son requeridos por la administración de biblioteca previo a la obtención de servicio entre ellos esta presentar el carné vigente que lo hace ser miembro de la universidad, si la atención solicitada fuera interna esta requiere DPI, documento que identifica a la persona interesada, si el servicio fuera externo debe entregar el carné correspondiente al año actual y regirse a la normativa de préstamo externo que tiene la biblioteca antes de extraer los títulos solicitados del lugar de la unidad de información.*

*El reglamento de biblioteca, es la norma que el usuario de biblioteca recibe por parte de la unidad de información, no solo para que lo conozca, sino para ponerlo en práctica al momento hacer uso del servicio de biblioteca.*

*La reprografía incluye el servicio de impresiones que con solo ingresar a su correo electrónico y enviar el documento al correo ofrecido por la biblioteca puede imprimir hasta cinco copias, dicho servicio tiene un costo que deberá el usuario cancelar, antes de recibir el bien, en este caso el valor total de material reproducido. Este servicio es de vital importancia cuando el usuario al momento de requerirlo cuenta con él.*

*Guatemala, 26, 27 y 28 de febrero de 2012*

Figura 15 Sala de lectura Biblioteca Central, UMG



Fuente: <https://fbcdn-sphotos-h-a.akamaihd.net/hphotos-ak-> Departamento de Circulación y préstamo, acá se visualiza el trámite que hacen los usuarios antes de consultar los títulos recibidos por préstamo interno o externo, así mismo, al fondo, parte de sala del área de lectura utilizada por los lectores, ofrecida de forma física y por medio de la Web.

Otro servicio, del que se vale la unidad de información es la educación a usuarios, a través de talleres de inducción sobre el uso de biblioteca, jornadas bibliotecológicas, capacitación a su personal en beneficio del usuario, donde los interesados reciben orientación, no solo para acceder a la información, sino para orientar al usuario en el uso de los recursos que ofrece la biblioteca.

La Biblioteca Central de la Universidad Mariano Gálvez entrega el servicio de información por medio de anaquel cerrado en horarios de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y días sábados de 8:00 a 18:00 horas.

El total de servicios que brinda la biblioteca está en relación a catálogos, tesauros a texto completo, reprografía e internet.

### **5.2.3 Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar, URL**

Según lo señala López, et al. (2006:45), la Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar fue instituida en 1965, lo muestra el Acta 31 del Patronato de Fundación

de la Universidad Rafael Landívar del 18 de agosto de 1965: Punto primero, inciso 5. “Incluir una biblioteca expandible con una capacidad inicial de cien mil volúmenes de una máxima de quinientos mil,” (2006:2), esto con el fin de mejorar la calidad educativa de la universidad.

La Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar, (2011:3), trabaja mediante tres propósitos: social, docencia e investigación, apegado a estos principios ofrece servicios a usuarios activos y no activos. Se le llama usuarios activos a los y las estudiantes que aparecen legalmente inscritos, docentes e investigadores y personal administrativo, adscritos a la URL. Mientras que a los usuarios no activos son aquellas personas egresadas de la misma universidad, graduados de la misma universidad inscritos en cursos libres y personas invitadas que tienen acceso a la colección en horarios especiales.

Los servicios que ofrece están en relación a una colección bibliográfica conformada a través de libros, revistas, folletos, los que están ubicados en anaqueles abiertos, entiéndase a estos como los depósitos de libros donde el usuario puede acceder a uno o varios títulos de forma personal para su consulta, dichas fuentes cuentan con más de 3,000,000 volúmenes a los que se puede consultar a través del portal de la biblioteca en diferentes soportes no solo impresos, ahora también el línea, Cd-ROM, DVD otros que sean de fácil adquisición.

En cuanto a sus instalaciones físicas, la biblioteca ocupa los dos primeros niveles del edificio G, ubicado en el Campus Central de la Universidad Rafael Landívar.

Figura 16 Biblioteca Landivariana Dr. Isidro Iriarte S.J.



Fuente:<http://bibliotecasguatemala.wikispaces.com/file/view/entrada.jpg/143577089/> Puerta principal al edificio que tiene en función la Biblioteca landivariana. Se ubica en el Edificio G del Campus Central zona 16, Vista Hermosa III, Guatemala Ciudad.

### Misión

- Ser centro de recursos para el aprendizaje y la investigación.
- Ser eje de las actividades de investigación y de formación continua, desarrolladas dentro del ámbito académico landivariano.
- Ser centro generador y transmisor de conocimientos y valores culturales landivarianos. (Universidad Rafael Landivar, 2011:1).

El Departamento de Coordinación de atención a usuarios asiste a sus visitantes en préstamo de material bibliográfico ya sea para leer en sala de lectura o investigar, en aulas virtuales, cubículos individuales y referencia.

El préstamo interno, externo e interbibliotecario, hace uso de la colección de libros, hemeroteca, documentación, colecciones especiales y especializadas, tesario, audiovisuales, información en línea, este es un servicio valioso que

corresponde a la referencia electrónica, bases de datos, tesario virtual, libros, revistas, diarios, CDs y leyes en línea.

El servicio en línea permite recuperar a través de la búsqueda libros, revistas, periódicos y otras fuentes impresas y electrónicas que estén disponibles en la biblioteca, para su consulta. Los materiales impresos muestran la ubicación y disponibilidad para su consulta, permite además, delimitar resultados y ligar a otros al mismo tema o autores.

La reprografía forma parte de los servicios que ofrece la biblioteca se brinda a través de la fotocopia, de forma limitada por el resguardo del material y formación a usuarios.

Dentro de estos soportes se resguarda una colección multidisciplinaria correspondiente a los pensa de estudios de la universidad, a fin de subvencionar las necesidades que presentan los usuarios.

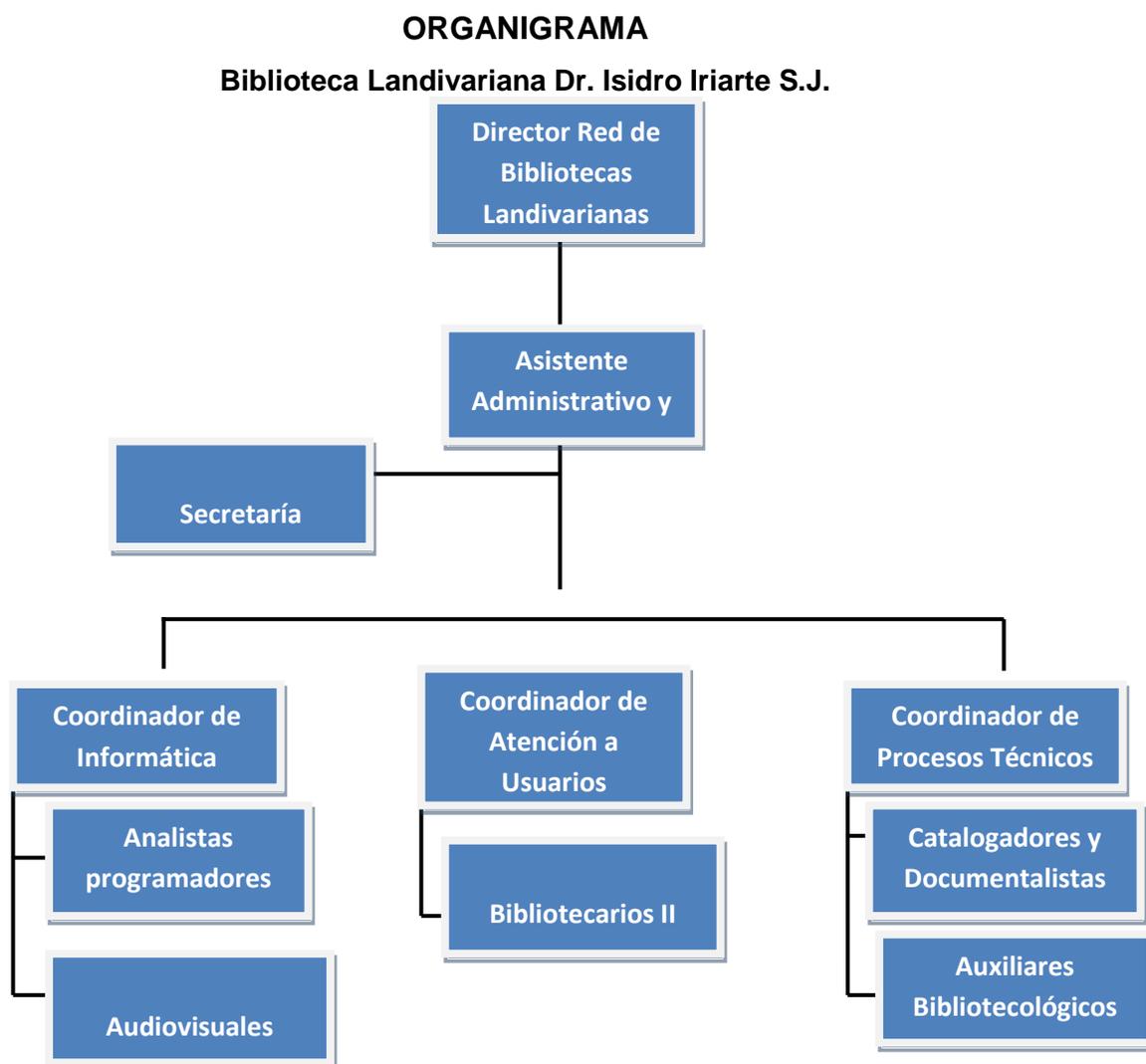
Su estructura organizacional es la combinación de recursos desde el humano hasta recursos materiales, financieros, físicos, tecnológicos, sociales y gubernamentales, el que parte de un director, un asistente administrativo y financiero, una secretaria y tres coordinadores. Cada unos de ellos cumplen con funciones afines a sus cargos administrativos y de servicios.

El coordinador de informática tiene bajo su responsabilidad a analistas y personal responsable y conecedor de audiovisuales.

El segundo coordinador administra el departamento de atención al usuario y se apoya del personal auxiliar de biblioteca.

El último coordinador dirige no solo al personal de procesos técnicos, separado en catalogación y clasificación y documentación.

Figura 17 Estructura organizacional Biblioteca Landivariana Dr. Isidro Iriarte S.J.



Fuente: <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Biblioteca/?sm=c2&s=49>  
Estructura organizacional de la Biblioteca Landivariana, Dr. Isidro Iriarte, 2014.

Para concluir, el servicio que ofrece la Biblioteca Landivariana, Dr. Isidro Iriarte S.J. está reflejado por las figuras 18, 19, 20 y 21, las que están en relación al préstamo en sala de lectura, domiciliario e inter bibliotecario, catálogos en línea vía internet, búsquedas bibliográficas a través de anaquel abierto, referencia, información y acceso a revistas electrónicas en línea.

Figura 18 Sala privada para estudios URL



Fuente: <http://biblio3.url.edu.gt/imagenes/bannerSalas.PNG> Sala para realizar estudios de forma individual o en grupo, en el ambiente interno de la biblioteca, las salas permanecen cerradas hasta que el o los usuarios hacen uso de ellas.

Figura 19 Orientación a usuarios URL



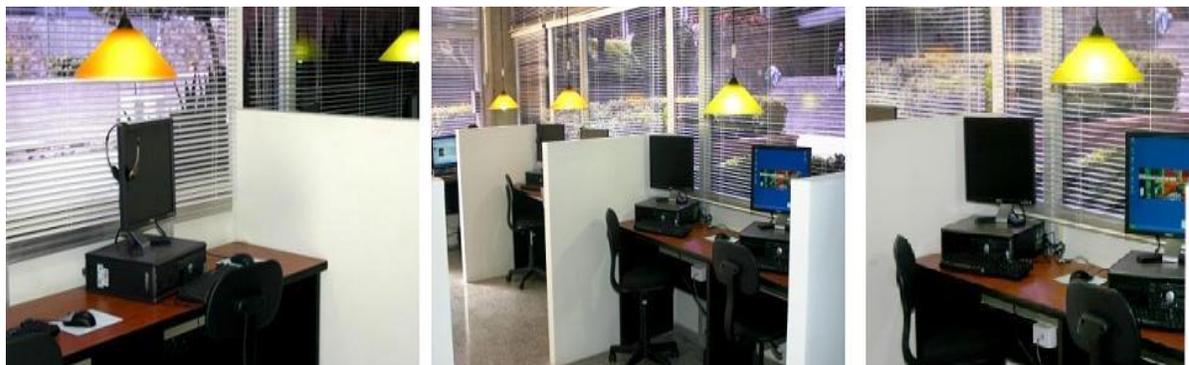
Fuente <http://biblio3.url.edu.gt/imagenes/bannerReferencia.PNG> El personal de biblioteca induce al usuario para facilitar la búsqueda y recuperación de la información en catálogos manuales y electrónicos, de igual manera orienta al usuario para que haga uso de los títulos que conforman la colección, para el aprovechamiento de la información y preservación de la colección.

Figura 20 Depósito de libros URL



Fuente: <http://biblio3.url.edu.gt/imagenes/bannerAnaquel.PNG> Depósito de libros, el servicio que ofrece la biblioteca es a anaquel abierto, para facilitar al usuario su búsqueda y recuperación de la información.

Figura 21 Sala para el uso de usuarios con capacidades diferentes



Fuente: <http://biblio3.url.edu.gt/imagenes/Descapitados.JPG> La sala cuenta con equipo especial para personas con capacidades diferentes, se vale del programa JAWS especialmente para personas no videntes y sordas.

La Biblioteca Landivariana actualmente ofrece al público su atención en el horario de 6:00 a 22:00 horas de lunes a viernes y los días sábados de 7:00 a 17:00 horas.

#### **5.2.4 Biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala, UVG**

La Biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala, fue creada en 1966, conjuntamente a su creación, según lo señalan López, et al. (2006:43) se fundó la biblioteca. A su inicio carecía de un edificio propio, razón que hizo compartir no solo las instalaciones con el Colegio Americano de Guatemala, sino también la colección que consultaban los profesores del colegio.

Desde su apertura, la biblioteca prestó servicio informacional a estudiantes y personal docente de la universidad, como a estudiantes del Colegio Americano, investigadores y estudiantes internos y externos. A la fecha ofrece sus servicios a través de préstamo interno, préstamo externo y préstamo interbibliotecario, cada uno de ellos cumpliendo con la normativa interna de la biblioteca.

Para cumplir con el servicio de circulación y préstamo cuenta con más de 65,500 volúmenes, incluye libros de consulta, colección general, colecciones especiales y un tesoro, 750 títulos de hemeroteca, 649 dispositivos de audiovisuales, 208

documentos electrónicos, colecciones especiales y un archivo vertical formado con artículos de periódicos nacionales, como fondo bibliográfico.

Figura 22 Biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala



Fuente: <http://kirika.uvg.edu.gt/tour-virtual/fotografico/image2.jpg> Puerta principal al edificio que tiene en función la Biblioteca del Valle de Guatemala. Se ubica en 18 avenida 11-95 zona 15, Vista Hermosa III, Guatemala Ciudad.

Figura 23 Depósito de libros colección general Biblioteca Universidad del Valle Guatemala



Fuente: <http://www.uvg.edu.gt/biblioteca/img/banner1.jpg?1388370881304> Depósito de libros, servicio a anaquel abierto.

Dentro de los espacios físicos cuenta con dos salas de lectura individual, cinco salones para trabajar en grupo y 10 estaciones para consultas por internet.

Figura 24 Sala de lectura Biblioteca del Valle de Guatemala



Fuente: <http://www.uvg.edu.gt/biblioteca/img/banner3.jpg> Sala de lectura de la Biblioteca Central de la Universidad del Valle de Guatemala, cuenta con suficiente luz natural y artificial, con servicio a anaquel abierto usando wi-fi para los usuarios que así lo prefieran, cuenta también con espacios personales para lectura individual.

Actualmente la Biblioteca ofrece el servicio de circulación y préstamo a través del préstamo interno y externo, para estudiantes, investigadores y trabajadores de la misma universidad y para personal ajeno a la universidad solo ofrece el préstamo interno o en sala de lectura, en horarios de 7:30 a 18:30 horas de lunes a viernes y los días sábados en el horario de 8:00 a 16:00 horas.

### **5.2.5 Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín, UFM**

También formó parte del estudio la Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín, que de acuerdo con la referencia que hace López, et al. (2006:44), fue constituida en 1971, lleva por nombre *Ludwig Von Mises*, ilustre economista austriaco, dio inicio con una colección de 1,500 títulos en economía, derecho, pensamiento político, filosofía y obras de consulta general, diccionarios y enciclopedias.

Según lo muestra López, et al. (2006:44) la Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín, actualmente presta sus servicios con más de 59,000 volúmenes de libros, 17,500 números de revistas, 1015 DVD, 800 mapas, 1,100 videos digitales y 24 suscripciones a bases de datos, puesta al servicio de los miembros de la universidad especialmente y público en general. La colección enunciada es puesta al servicio de los usuarios a través del sistema de anaquel abierto.

Figura 25 Biblioteca Universidad Francisco Marroquín Ludwig Von Mises



Fuente: <http://www.guate360.com/galeria/data/media/28/ufm03.jpg> Puerta principal del edificio que tiene en función la Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín Ludwig Von Mises

La biblioteca a su inicio trabajó con sistemas manuales que en 1987 automatizó, cuando la mayoría de bibliotecas universitarias daban inicio a la automatización de la información. La Biblioteca *Ludwig Von Mises*, empezó ingresando su colección a la base de datos en el Programa Logicat.

En el año de 1992 la biblioteca diseñó un nuevo sistema para el control del catálogo llamado InfoLib en el programa de windows versión 5.2 que ha ido evolucionando hasta el día de hoy.

Figura 26 Depósito de la colección bibliográfica UFM



Fuentes: <http://librolibertate.files.wordpress.com/2007/11/dsc07164.jpg> Colección Bibliográfica puesta al Servicio del usuario a través del servicio de anaqueles abiertos.

Figura 27 Sala de lectura Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín, Ludwig Von Mises



Fuente: <http://www.lienzo.ufm.edu/uploads/EUCT1002.jpg> Sala de lectura utilizando el sistema de anaqueles abiertos de la Universidad Francisco Marroquín, esto en relación a facilitar al usuario su búsqueda y consulta de los títulos deseados.

Actualmente, la biblioteca presta servicios de información en el sistema Glifos Library, éste por ser flexible permite localizar datos en otros catálogos en línea y local. Para el uso de este mismo sistema se apoya a la fecha del sistema programa *MARC 21*, que se basa en "... formatos para comunicación, diseñados

para proveer especificaciones en el intercambio de información bibliográfica y relativa entre diversos sistemas.” (Herrera, 2006:44).

Para facilitar a sus usuarios las consultas de información, cuenta con catálogos que facilitan la consulta en línea a través de títulos, nombres de autor, temas, notas, información sobre publicaciones y descripciones físicas, los diferentes formatos facilitan la recuperación de la información en libros, mapas, publicación hemerográfica, audiovisuales, registros sonoros, visuales y manuscritos.

Como servicio complementario, la biblioteca ofrece al usuario orientación para el mejor aprovechamiento de la información, así mismo, reproducción del material de consulta con restricciones según sea el tipo del documento a reproducir, esto por políticas administrativas en cuanto a la preservación del material.

Su horario de atención al público es de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas, sábados de 8:00 a 12:00 horas, para hacerse acreedor de este servicio, el usuario tendrá que cumplir con la normativa interna que previo a formar parte de la población usuaria deberá conocer y aceptar.

### **5.2.6 Biblioteca de la Universidad Panamericana, UPANA**

La Universidad Panamericana, según López, et al. (2006:47), fue creada en 1998 con aprobación del Consejo de la Enseñanza Privada Superior, CEPS, cuatro años más tarde se instituyó la biblioteca universitaria en relación al apoyo a la docencia e investigación.

Es así como en el año 2002 se crea la biblioteca con un total de 6,243 títulos, entre ellos libros, tesis, publicación periódica, material audiovisual y electrónico. La colección de tesis la integra la producción de las Facultades de Comunicación, Educación, Ciencias Económicas, Derecho y Teología.

A través del catálogo en línea una colección que cuenta con más de 10,000 volúmenes de libros, tesis y publicaciones periódicas, en las especialidades de teología, ciencias psicológicas, ciencias de la educación, ciencias jurídicas y sociales, ciencias médicas, ciencias económicas y ciencias de la comunicación.

Actualmente cuenta con el sistema administrativo de Glifos Library, para agilizar y dinamizar el proceso de información. Mientras su organización la hace en relación al Sistema de Clasificación Decimal de Melvin Dewey, Lista de encabezamientos de Materia, LEMB y las Reglas de Catalogación Angloamericanas

Figura 28 Biblioteca de la Universidad Panamericana



Fuente: <https://lh5.googleusercontent.com/-l8wocHY6cgw/TC4VhvqU-VI/AAAAAAAAAeg/-2lizKTCKyk/s720/100626094634.jpg> Las instalaciones de la Biblioteca Central de la UPANA, Se ubica en Edificio "A" A310 tercer nivel, Diagonal 34, 31-43 zona 16, Guatemala Ciudad.

Desde el año 2003, la colección bibliográfica a inquietud de la administración de la misma biblioteca, comenzó a trabajar en el desarrollo de una base de datos en el programa de Winisis distribuido por la UNESCO, actualmente la biblioteca ha instaurado el uso de su colección en red.

En este momento el servicio que ofrece es de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 20:00 horas. Los días sábados de 7:00 a 13:00 horas. Dentro de los servicios que ofrece esta el servicio de préstamo interno, externo e interbibliotecario, la consulta a su colección es dada a través de anaquel cerrado.

Figura 29 Depósito de libros Biblioteca UPANA



Fuente: <https://www.blogger.com/profile/04793082773561075080> Colección bibliográfica con que cuenta la Biblioteca Central de la Universidad Panamericana

La Biblioteca de la Universidad Panamericana, también formó parte del cambio que asumieron otras bibliotecas universitarias, en relación a la automatización de la información y comunicación, con el propósito de mejorar y facilitar los servicios. Desde su fundación tuvo como objetivo principal, automatizar la información recabada por los distintos medios, hoy forma parte del CCBU en beneficio del usuario.

Figura 30 Catálogo manual de la Biblioteca UPANA



Fuente: <http://bibliotecaupana2002.blogspot.com/2011/04/pagina-oficial-de-biblioteca.html>  
[upana.edu.gt/biblioteca/acerca-de-nosotros/](http://upana.edu.gt/biblioteca/acerca-de-nosotros/) La fotografía muestra parte de la sala de lectura y el catálogo físico donde el usuario puede hacer consultas y búsquedas manuales por autor, título o materia.

Figura 31 Sala de lectura de la Biblioteca Universidad Panamericana



Fuente: <http://upana.edu.gt/biblioteca/acerca-de-nosotros/reglamento-de-biblioteca/> El usuario puede hacer uso de la web para localizar su información, así mismo de la sala de lectura.

A inicios de la sistematización electrónica, esta unidad de información se apoyó de internet e intranet, del Programa de Microisis y Winisis creado y donado por la UNESCO a las distintas bibliotecas que así lo quisieran y Logicat, por estar basado en el formato MARC, también fue un programa que la biblioteca optó para sistematizar la información y facilitar el trabajo que hace el usuario en la búsqueda de la información.

En la actualidad la biblioteca de la UPANA se vale de nuevos programas apegados no solo de las necesidades del usuario, sino también, del presupuesto asignado para dar cumplimiento a los programas y planes de trabajo.

La sistematización de la información también se vale de los programas Infolib y Glifos Library para acceder a otras colecciones a nivel mundial. *EBSCO*, como fuente académica que conserva y difunde el acceso a la información; *dadun*, ofrece el servicio de información a través de la plataforma y *Vlex* que lo integran contenidos legales en diferentes idiomas, dichos programas han sido la herramienta que permite tener acceso con más de 90 países.

En este momento la Biblioteca de la Universidad Panamericana ubicada en la ciudad de Guatemala, cuenta con recursos informacionales en formatos electrónicos y catálogos en línea.

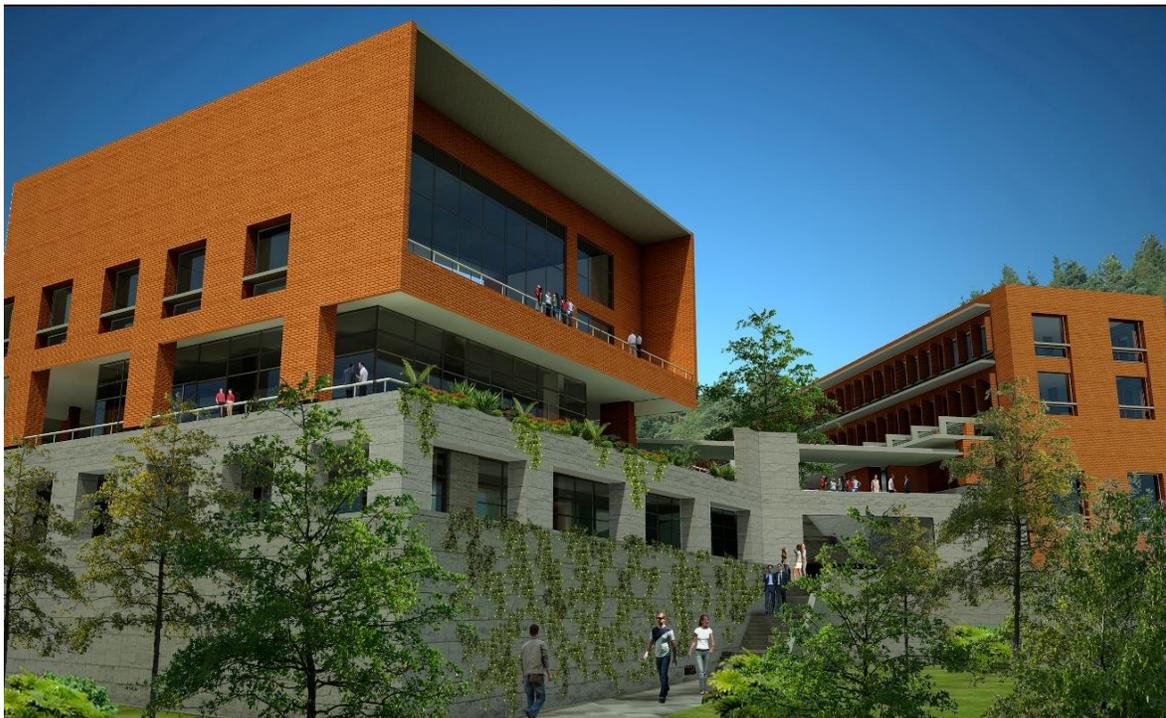
### **5.2.7 Biblioteca de la Universidad del Istmo, UNIS**

La Universidad del Istmo fue constituida en 1998, por el Consejo de la Enseñanza Privada Superior, CEPS, en ese mismo año, según lo señala López, et al. (2006: 47), fue organizada la Biblioteca de la Universidad del Istmo que lleva por nombre *Dr. Ernesto Cofiño*, paralelamente a su creación, formó su base de datos automatizada, apoyándose de programas y normas internacionales, para el proceso técnico de la colección y difusión de la información.

La Biblioteca tiene como objetivo excelencia y servicio, ambos dan seguimiento a la ideología de la Universidad, *Saber para servir*.

Los servicios de atención a usuarios los hace de lunes a viernes, en el horario de 7:30 a 19:00 horas y días sábados de 7:30 a 13:00 horas.

Figura 32 Biblioteca de la Universidad del Istmo, Dr. Ernesto Cofiño Ubico



Fuente: <http://www.seisarquitectos.com/institucional/> Fotografía, febrero del 2013. Actualmente la biblioteca *Dr. Ernesto Cofiño Ubico* ocupa un espacio en este edificio que corresponde a las nuevas instalaciones de la Universidad del Istmo. Ubicada en Avenida las Américas 23 calle 15-45 zona 13, Guatemala Ciudad.

En la actualidad, cuenta con un total de 23,000 títulos, localizados en las distintas colecciones, las que pone al servicio del público en general, especialmente a estudiantes, profesores y personal administrativo interno y para usuarios externos préstamo solo en sala de lectura.

El catálogo en línea puede ser consultado para la búsqueda de información a través de nombre del autor, título y tema o materia de la que trata el título. Este mismo catálogo facilita la consulta a otras unidades que integran el circuito universitario. Su colección la conforma un repertorio audiovisual que comprende DVDs, Videos, VHS, mapas, música, CD-ROM, fotografías y material didáctico.

Sus servicios están orientados a préstamo interno y externo para personal de la universidad, estudiantes y trabajadores de la universidad, interno para usuarios ajenos a la universidad e interbibliotecario (solo a través de convenios interbibliotecario para miembros de la misma universidad). Como servicio complementario ofrece al usuario orientación para localizar la información y hacer el mejor uso y aprovechamiento de la colección.

A través de su colección ofrece libros completos en idioma español, la base de datos es multidisciplinaria en las áreas de economía, negocios, medicina, política, leyes, ciencias de la información, literatura, filosofía y teología.

Dentro de sus adquisiciones cuenta con depósito institucional y biblioteca virtual, a éstos hace relación López, et al. (2006:47), a través de *EBSCO*, como fuente académica conserva y difunde el acceso a la información, a través del programa *dadun* realiza la actividad académica y científica de la universidad y la segunda ofrece el servicio de información a través de la plataforma *Vlex* multi idiomas la que integra contenidos legales, esta herramienta permite tener acceso con más de 90 países.

Figura 33 Sala de lectura Biblioteca de la Universidad del Istmo Dr. Ernesto Cofiño Ubico



Fuente: <http://www.unis.edu.gt/images/stories/banners/biblioteca/biblioteca.jpg> El servicio que ofrece la Biblioteca de la Universidad del Istmo Dr. Ernesto Cofiño Ubico es a través del sistema de anaquel abierto, donde el usuario puede hacer sus consultas bibliográficas de forma manual.

En el año 2005, la Biblioteca integró la página Web de la universidad e instaló su catálogo en línea, para consulta a los distintos títulos con que cuenta la Biblioteca.

### **5.2.8 Biblioteca de la Universidad Mesoamericana, UMES**

Según lo afirma López, et al. (2006:44), La Universidad Mesoamericana fue aprobada por el Consejo de la Enseñanza Privada Superior de Guatemala el 1 de octubre de 1999, su Biblioteca llamada *Félix Serrano*, fue fundada en 1971 por iniciativa de la Asociación Salesiana de Don Bosco la que está al servicio de usuarios internos, (personas que estudian o trabajan para esta casa de estudios) y externos, (personas ajenas a la universidad).

Su organización se funda en relación a lo que establece el Reglamento General de la Universidad Mesoamericana: CAPITULO IV, Organismos Académicos,

Figura 34 Biblioteca de la Universidad Mesoamericana



Fuente: [http://www.publinews.gt/wp-content/themes/transcript/timthumb.php?src=http%3A%2F%2Fwww.publinews.gt%2Fwp-content%2Fuploads%2F2013%2F05%2FDSC\\_1354.jpg&q=90&w=629&z=1](http://www.publinews.gt/wp-content/themes/transcript/timthumb.php?src=http%3A%2F%2Fwww.publinews.gt%2Fwp-content%2Fuploads%2F2013%2F05%2FDSC_1354.jpg&q=90&w=629&z=1) Edificio Central de la Universidad Mesoamericana ubicado en 40 calle 10-01 zona 8 Guatemala Ciudad, en su interior se localiza el espacio físico que ocupa la unidad de información.

## Reglamento General de la Universidad Mesoamericana: CAPITULO IV, Organismos Académicos,

### Artículo 30

La Universidad Mesoamericana crea y constituye los organismos que considera convenientes para el logro de los fines que se propone la misma Universidad. Los Estatutos mencionan los organismos académicos fundamentales: Consejo Académico, Facultades, Departamentos, Institutos o Centros de investigación. (2010:7).

Basados en lo que manda este reglamento, la Universidad crea su biblioteca universitaria como centro de investigación y docencia.

La biblioteca como unidad de información, desde su inicio trabajó con el programa Logicat y en 1996 emigró al Programa Glifos Library que le permitió integrar la red con otras bibliotecas homólogas, ambos programas facilitaron el proceso técnico a la colección bibliográfica, reproducción, búsqueda y recuperación de datos.

Figura 35 Sala de lectura Biblioteca Universidad Mesoamericana



Fuente: [http://www.publinews.gt/wp-content/themes/transcript/timthumb.php?src=http%3A%2F%2Fwww.publinews.gt%2Fwp-content%2Fuploads%2F2013%2F05%2FDSC\\_1303.jpg&q=90&w=629&z=1](http://www.publinews.gt/wp-content/themes/transcript/timthumb.php?src=http%3A%2F%2Fwww.publinews.gt%2Fwp-content%2Fuploads%2F2013%2F05%2FDSC_1303.jpg&q=90&w=629&z=1) Sala de lectura en servicio a usuarios internos y externos dado en el sistema de anaquel abierto, donde el usuario puede hacer uso de la colección personalmente.

En la actualidad ofrece a sus usuarios el catálogo en línea, conformado por libros, audiovisuales y otros documentos que hacen de la colección estén al servicio del usuario para su consulta por autor, título y materia.

Para dar avance al cumplimiento de la planificación de la Biblioteca *Félix Serrano*, Universidad Mesoamericana, (2010:38), trabajó el Proyecto 2010 – 2014, donde la Biblioteca Universitaria, a través de su administración preparó el *Proyecto Número. 7 Recursos, definir y desarrollar una política de biblioteca*, esta constó de un objetivo general y dos específicos, para cumplirlo en un tiempo no más de tres años, el personal que está previsto para su cumplimiento es una sola persona, la jefa de la biblioteca.

El proyecto fue trabajado como una de las estrategias de la administración en beneficio del usuario que frecuenta y hace uso de la colección que ella conserva, para consulta de sus lectores.

## Universidad Mesoamericana,

### Objetivos, logros mínimos y actividades

#### Objetivo general:

- Mejorar el funcionamiento de los servicios y la organización de la biblioteca para que sirva de apoyo a la formación, a la investigación y a la docencia.

#### Objetivos específicos:

- Desarrollar mejores y efectivos servicios a los diferentes tipos de usuarios de la universidad.
- Implementar y mantener un sistema de gestión para mejorar continuamente los servicios de biblioteca.

#### Logros mínimos:

- Acceso de consultas de la biblioteca a través de internet.
- Establecer anualmente la adquisición por facultades.

#### Actividades:

- Mejorar la atención de los usuarios tanto en el funcionamiento como organización de biblioteca.
- Implementar los servicios de información y obtención de documentos externos.
- Coordinar los requerimientos bibliográficos de las distintas facultades. (2010: 38).

Para alcanzar los objetivos y cumplir con las actividades, la persona responsable cuenta con un presupuesto de Q80, 000.00 (ochenta mil quetzales por año), el proyecto fue planificado para ser ejecutado en tres años, 2010 – 2014.

Sabidos de la estructura organizacional y los servicios con que trabaja cada biblioteca universitaria, se presentan los resultados en proporción al número total de encuestados, este sumó 442, de acuerdo al método flexible que la investigación cualitativa ofrece. Siendo que en algunas bibliotecas en estudio la frecuencia de usuarios es menos frecuente, razón que hace, la encuesta fuera resulta por los usuarios que al momento de su distribución se encontraban de visita en el departamento de atención al usuario.

La tabla 4, muestra el total de encuestados y el total de bibliotecas universitarias sujetas al estudio, señala además las dos bibliotecas universitarias que se limitaron a dar respuesta a la encuesta y las 6 bibliotecas restantes dieron el total apoyo para el trabajo de campo previsto.

Tabla 4 Usuarios encuestados

<b>Biblioteca Universitaria</b>	<b>Total encuestados</b>
Biblioteca, Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC	85
Biblioteca, Universidad Mariano Gálvez, UMG	90
Biblioteca, Universidad Rafael Landívar URL	90
Biblioteca, Universidad del Valle de Guatemala, UVG	66
Biblioteca, Universidad Francisco Marroquín, UFM	No respondió
Biblioteca, Universidad Panamericana, UPANA	48
Biblioteca, Universidad del ISTMO	63
Biblioteca, Universidad, Mesoamericana, UMES	No respondió
<b>Total</b>	<b>442</b>

Fuente: Elaboración propia 2013. La tabla refleja el total de usuarios encuestados que estaban de visita al momento de pasar el instrumento de la encuesta.

Mientras la técnica de observación no participativa, sí fue efectuada en las 8 bibliotecas en estudio, toda vez, no era necesario tener contacto con los sujetos observados, sino ampliar y fortalecer datos en relación al perfil de usuarios, servicios e infraestructura que ofrece y posee cada unidad de información en estudio.

La técnica de observación permitió recuperar datos perceptibles y de interés, en relación a la unidad de análisis y comportamiento de las personas observadas, se tomó en cuenta la actitud de los usuarios que al momento de la observación hacían el requerimiento del servicio al personal de biblioteca.

Del mismo modo, fue objeto de observación los servicios disponibles al usuario; número de personas que prestan el servicio de información, servicios especiales; trato dado al público en relación al horario y entrega de material; acceso a las fuentes electrónicas; formación a usuarios; instalaciones y condiciones físicas del edificio, esto en relación a iluminación, espacios apropiados para personas con capacidades diferentes, precauciones por imprevistos, delimitación de áreas, condiciones ambientales, cumplimiento a la ley de libre acceso a la información;

salas virtuales, recursos disponibles, mobiliario, equipo de cómputo e internet y reproducción del material informacional.

Las notas tomadas a través de esta técnica fueron complemento y aseveración, para integrar los datos recuperados, que llevaron a formar explicaciones y conclusiones del estudio.

Es así como los resultados obtenidos se presentan dando respuesta a las preguntas de investigación y el alcance que tuvo cada objetivo planteado, para ello, los resultados se presentan desde el perfil del usuario, servicios que recibe y la opinión que tiene éste al momento de recibir el bien o servicio.

### **5.3 Perfil de usuarios**

El perfil de usuarios difiere de una a otra biblioteca, para determinarlo se tomaron aspectos propios de la mayoría de las personas que acuden a la unidad de información con características propias del usuario de este centro de búsqueda de la información. Sánchez, (2000:69), los ubica en grupos, ya sea por edad, nivel académico, capacidades o bien, por la combinación de las distintas características que los hace ubicarse en un perfil, normalmente se refiere a un grupo de personas con características heterogéneas.

Para el presente estudio el perfil buscado, fue dado en relación a la edad, sexo, grado académico, área académica a la que pertenece, horario en que prefiere visitar la biblioteca e idioma en que puede consultar la información, con el fin de mejorar su asistencia y cubrir sus necesidades reales y potenciales que presentan los consumidores de la información.

Porque para dar un servicio informacional se debe considerar no solo el perfil del interesado de la información, sino también, saber las necesidades que éste presenta.

En suma, el perfil del usuario lo constituyen sus características e intereses propios del grupo de personas que frecuentan la biblioteca como usuario de la información.

### 5.3.1. Población que frecuenta la biblioteca universitaria con mayor reiteración

La figura 36 muestra el tipo de usuarios que frecuentan las bibliotecas universitarias con mayor frecuencia es el estudiante.

Figura 36 Población que frecuenta la biblioteca universitaria



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

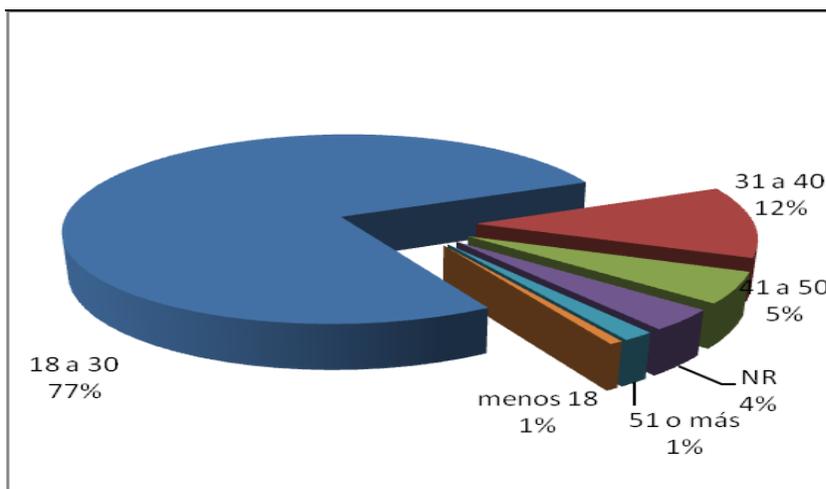
El tipo de usuario que con mayor frecuencia suele visitar la biblioteca universitaria es el estudiante universitario, lo refleja el 88%, del total de la población encuestada; mientras que los docentes que frecuentan la biblioteca están representados en un 5%, el otro porcentaje reflejado por el 4% corresponde al investigador interno o externo a la universidad.

La distancia que marca el porcentaje entre estudiantes y los docentes es una diferencia del 83%, que para efectos de estudio es significativa, porque para ejercer docencia debe haber investigación, pensando que se obliga al enriquecimiento de contenidos en beneficio del proceso enseñanza aprendizaje.

### 5.3.2 Edad del usuario

El usuario que normalmente asiste a la biblioteca universitaria es la persona que oscila en las edades de 18 a 30 años, representada por un 77% en la figura 37.

Figura 37 Edad del usuario



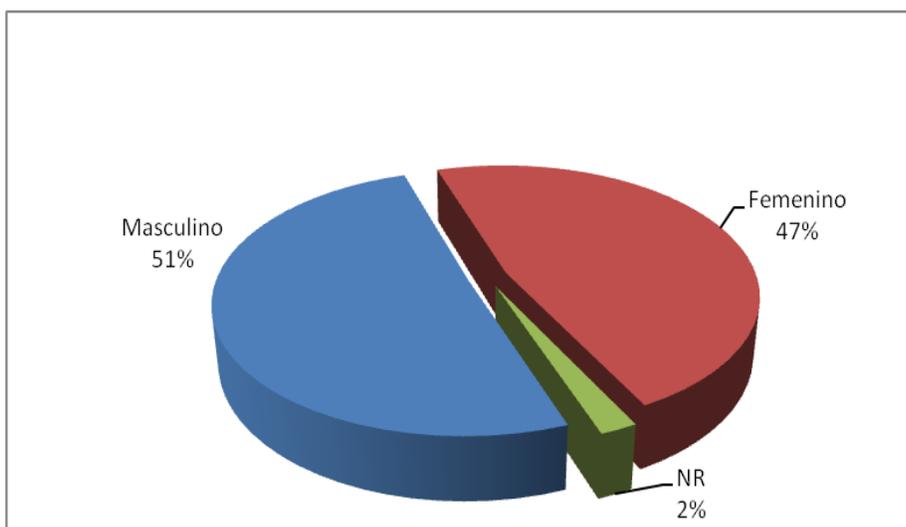
Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

En segundo lugar, se ubica un 12%, representada por personas que oscilan en edades de 31 a 40 años. En tercer lugar se encuentran las personas que alcanzan las edades entre 41 y 50 años representadas en un 5%, el otro extremo de la población en estudio, se encuentra a las personas con más de 51 años, constituidas por el 1% de la población en estudio, este grupo representa la menor parte de la población, cada dato se refleja en la figura 37, también muestra la población que no respondió a la pregunta, representada por un 4%.

### 5.3.3 Usuario que asiste a la biblioteca

Al referirse a la asistencia física que hacen los usuarios (as) a la biblioteca, se toma como referencia los datos que ofrece la encuesta aplicada en febrero del año 2012 y la estadística brindada por el Instituto Nacional de Estadística en los años 2009 y 2010.

Figura 38 Usuario que asiste a la biblioteca



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

La población que con más frecuencia acude a la biblioteca universitaria, para fines de investigación, es representada por el sexo masculino en un 51%, mientras el sexo femenino es representado por el 47%. La Figura 38, refleja un 2% , que no responde a la pregunta, es importante hacer mención que la diferencia que existe entre uno y otro dato, es relativamente menor, sin embargo, para efectos de estudio el porcentaje es bastante representativo.

Comparado con los resultados de la encuesta puede contrastarse con los resultados que ofrece el Instituto Nacional de Estadística, INE, donde, muestra que la población que con más frecuencia acude a las bibliotecas universitarias está concentrada en el sexo femenino, no así al sexo masculino.

La observación realizada a las estadísticas del INE muestra que los usuarios que más visitan la biblioteca universitaria en la ciudad de Guatemala, es la población de sexo femenino, mientras que el sexo masculino la visita con menos frecuencia, para ello, el Instituto Nacional de Estadística muestra la suma de 884,635, como el total de usuarios que visitaron la biblioteca durante los años 2009 y 2010, en este dato, el sexo femenino prevaleció en un total de 404,235 no así, el sexo masculino en un total de 273,342, los datos están dados según lo informa cada biblioteca en estudio.

Tabla 5 Usuario que asiste a la biblioteca, año 2,009

Usuario que asiste a la biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	MESO AMERICANA
Masculino		1,739	27,124	25,742	23,607	No revela datos	Total	600
Femenino		1,868	36,440	31,465	26,082			400
<b>Total</b>	<b>222,407</b>	<b>3,607</b>	<b>63,564</b>	<b>57207</b>	<b>49,689</b>			<b>6,480</b>

Fuente: Elaboración propia con relación a los datos proporcionados por el INE, total usuarios que visitaron las bibliotecas universitarias en la ciudad de Guatemala, 2009.

Tabla 6 Usuario que asiste a la biblioteca, año 2,010

Usuario que asiste a la biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	MESO AMERICANA
Masculino	136,671	1,794		28,567	26,498			1,000
Femenino	152,980	1,645		23,371	30,209			1,500
<b>Total</b>	<b>289,651</b>	<b>3,439</b>	<b>67,658</b>	<b>51,938</b>	<b>56,707</b>	<b>1,023</b>	<b>7,765</b>	<b>2,500</b>

Fuente: Elaboración propia con relación a los datos proporcionados por el INE, total usuarios que visitaron las bibliotecas universitarias en la ciudad de Guatemala, 2010.

Por otro lado, se señala que algunas bibliotecas en estudio no manifestaron el total de asistencia por género para el año 2009, sin embargo, para el año 2010, las estadísticas del INE sí refleja el total de usuarios que visitan las bibliotecas en estudio.

Los datos en mención se localizan en la tabla 5 y 6 y muestra a la biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Biblioteca de la Universidad del Istmo para el año 2009 no presentan las visitas con detalle por género, sino, el total de usuarios.

Mientras que para el año 2010, la figura 6 muestra que la Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar, Biblioteca de la Universidad Panamericana y la Biblioteca de la Universidad del Istmo, solo presentan el total de usuarios que las visitó, este reporte es incluyente al no presentar por separado por género el total de usuarios, solo presentan el total de usuarios integrando ambos sexos.

Otro dato importante recuperado está en relación a la biblioteca de la Universidad Panamericana, esta no revela datos estadísticos del año 2009, sin embargo, para el año 2010, muestra el total de usuarios incluyendo hombres y mujeres, de igual forma la biblioteca de la Universidad del Istmo muestra para los años 2009 y 2010 la suma de usuarios que las visitan durante el año, no separa hombres y mujeres, es otro dato que integra ambos sexos.

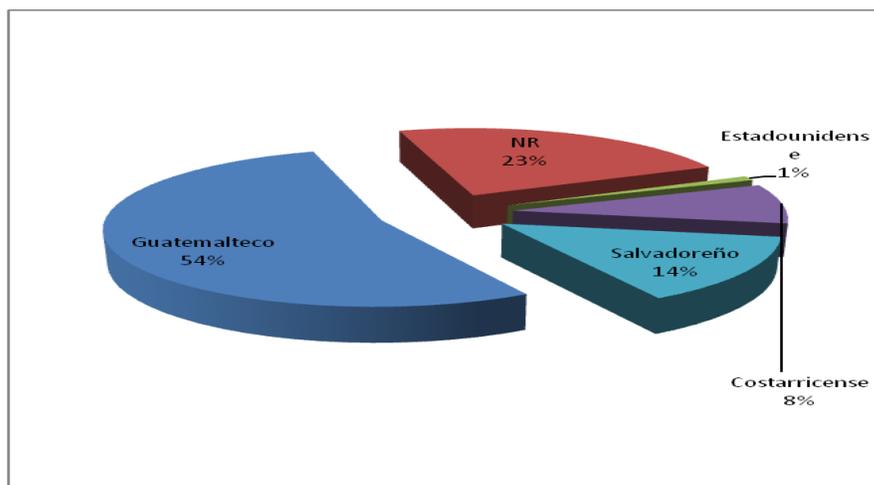
Mientras las bibliotecas universitarias de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad del Valle de Guatemala, Universidad Francisco Marroquín y Universidad Mesoamericana, para los años 2009 y 2010 presentan el total de usuarios que las frecuenta de forma separada, hombres y mujeres.

Para fines de estudio lo que se buscaba con la aplicación de la encuesta y observación era reunir el total de usuarios que frecuentan cada biblioteca, sin embargo, los datos reflejados son de suma importancia, toda vez, distanciando cada sexo puede ser motivo de un nuevo estudio.

### 5.3.4 Nacionalidad del usuario

La nacionalidad del usuario la que con frecuencia acude a la biblioteca universitaria en su mayoría es de nacionalidad guatemalteca, no así, usuarios costarricenses, salvadoreños y estadounidenses, dichas nacionalidades han sido integradas al total de usuarios guatemaltecos, aunque su idioma sea ajeno al español y sus hábitos sean distintos, se les reconoce su derecho a ser atendidos por igual, entregando a cada uno de ellos recursos apropiados que fortalezcan sus estudios e investigaciones, haciéndolos iguales y no discriminados.

Figura 39 Nacionalidad de usuarios



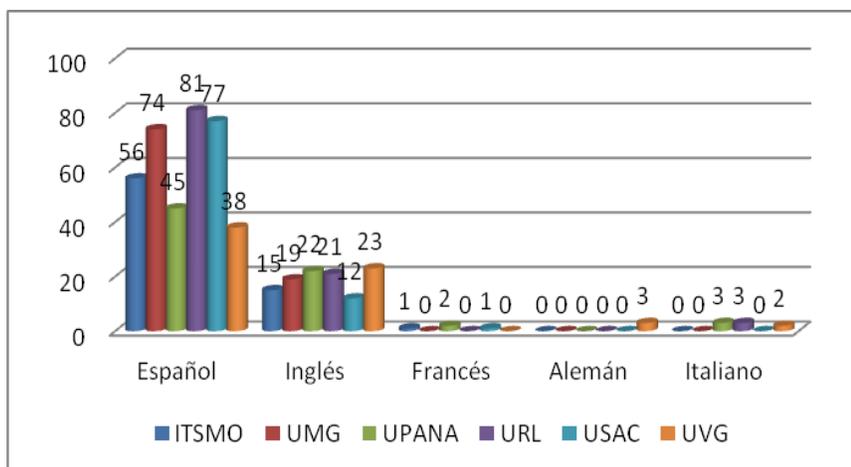
Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

La figura 39 muestra al 54% de usuarios encuestados responden ser guatemaltecos (as), mientras 14% son de origen salvadoreño, el 8% costarricenses y el 1% estadounidenses en su mayoría pertenecen a América Central, mientras el 23% de los encuestados no respondió esta pregunta.

### 5.3.5 Idioma

La Figura 40, muestra el idioma en que los usuarios de cada biblioteca se comunican para hacer sus consultas. El estudio muestra que los usuarios prefieren hacer uso del idioma español para recibir la información buscada. Por ser este el idioma oficial en el país guatemalteco, además de ser la lengua que establece la Constitución Política de la República de 1985, Artículo 58, donde se reconoce el derecho de las personas de tener identidad cultural, dentro de ellas está el reconocimiento a su lenguaje, en este caso el idioma español, tal como lo señala el Artículo 1, Decreto 19-2003, Ley de idiomas nacionales, Capítulo I, Principios “El Idioma oficial de Guatemala es el español...” (2003:3).

Figura 40 Idioma



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

Dicha razón, hace que la encuesta muestre el idioma español como el lenguaje que más es utilizado por la población universitaria, para realizar sus búsquedas, recuperación y consulta de la información.

De esa forma, se observa que los usuarios que frecuentan las bibliotecas universitarias en estudio, lo hacen a través del idioma español, así lo muestra la

Biblioteca, Universidad Rafael Landívar en un 81%; Biblioteca, Universidad de San Carlos de Guatemala está representada en un 77%; Biblioteca, Universidad Mariano Gálvez en un 74%; Biblioteca, Universidad del Istmo es representada con el 56%; Biblioteca, Universidad Panamericana reflejada por el 45% y la Biblioteca, Universidad del Valle de Guatemala representa el 38%.

Queda demostrado que los usuarios de las bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad de Guatemala realizan sus investigaciones en el idioma español.

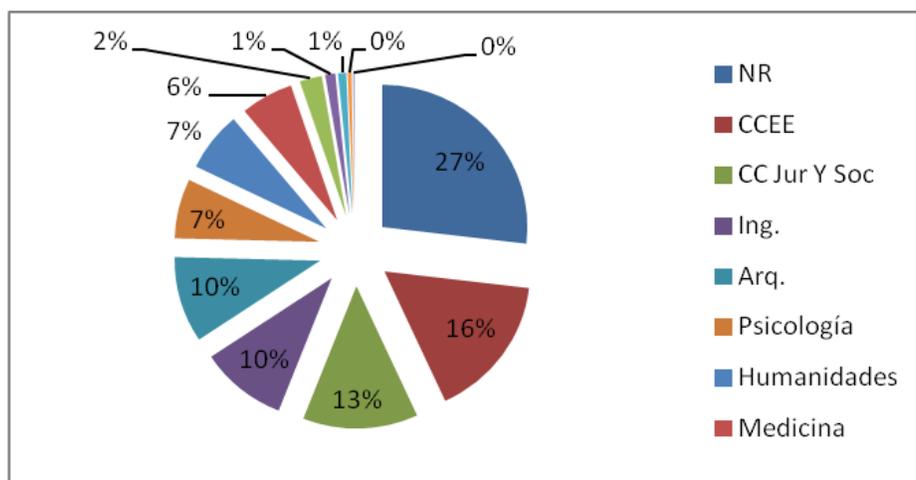
Mientras el idioma Inglés es utilizado como segunda opción por parte de los usuarios, para consultar la información buscada. Estos datos se encuentran reflejados en la Figura 40 que se antepone. Quedando la Biblioteca, de la Universidad del Valle de Guatemala con el 23%; Biblioteca de la Universidad Panamericana se refleja en un 22%; Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar se representa en un 21%; Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez en un 19%; Biblioteca, Universidad del Istmo es representada en un 15% y la Universidad de San Carlos de Guatemala es representada por el 12%, de la población que habla el idioma inglés.

En tercer lugar de acuerdo a los usuarios que visitan cada biblioteca en estudio realizan sus consultas documentales en los idiomas francés, alemán e italiano, los porcentajes están expuestos en la figura 40.

### **5.3.6 Áreas académicas**

Las áreas académicas que aparecen en el estudio corresponden a cada una de las áreas que abarcan las universidades en sus pensa de estudios en los niveles técnicos y científicos.

Figura No. 41 Áreas académicas



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012.

Uno de los datos más observados en la Figura 41, estuvo en relación a los usuarios que no respondieron a la encuesta, lo muestra el porcentaje del 27%, sin embargo, los porcentajes que le siguen están representados por las ciencias puras y ciencias aplicadas, en las primeras se ubica la "... lógica y matemática, cuyos objetos de estudio son de tipo ideal y en razonamiento." (Ortíz, 2004:27). Entendiendo las ciencias aplicadas como las "... que aplican el conocimiento científico formal; se trata esencialmente de todas aquellas ciencias fácticas que centran su objetivo en conocer para mejorar el bien del hombre." (Ortíz, 2004:27). O bien, ciencias sociales y humanistas.

De tal manera que las áreas de las unidades académicas que con más frecuencia acuden a las bibliotecas universitarias corresponden a Ciencias Económicas con el 16%; Ciencias Jurídicas y Sociales lo representa el 13%; Ingeniería lo representa el 10%; Arquitectura lo muestra el 10%; Psicología 7%; Humanidades 7% y Medicina 6%. Así mismo, la figura 41 muestra porcentajes menos del 2% que corresponden a otras áreas del conocimiento humano.

En los datos expuestos se aprecia que en las unidades de información existe información correspondiente a los pensa de estudios de que se vale la universidad en el proceso enseñanza aprendizaje en beneficio de la población

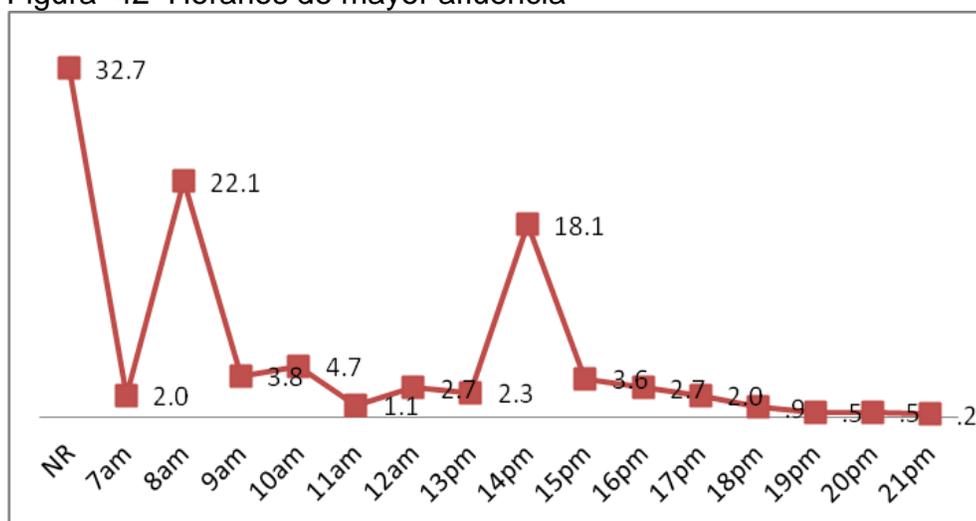
universitaria que asiste a la biblioteca. Excepto la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que su colección es facilitada a la sociedad universitaria en los dos primeros años de carrera universitaria, no con esto se excluye información para otros grados académicos, esto se debe a que existe en cada facultad o escuela facultativa bibliotecas universitarias o especializadas, como también se les llama a las bibliotecas universitarias.

### 5.3.7 Horarios de mayor afluencia

La figura 42, muestra los horarios donde los usuarios de la biblioteca universitaria prefieren hacer sus consultas de información.

Estos corresponden a los horarios de 8:00 de la mañana y 14:00 horas, ambos horarios marcan dos jornadas de estudio matutina y vespertina. Muestra además las horas donde los usuarios antes de entrar o salir de clases hacen uso de la biblioteca, ya sea para préstamo o consulta interna y externa.

Figura 42 Horarios de mayor afluencia



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012.

Dentro de los porcentajes observados se refleja un 32.7%, este corresponde a las personas que no respondieron a la interrogante. De igual forma, la figura muestra porcentajes menos del 5%, relativamente bajos, donde los usuarios visitan la

biblioteca con menos frecuencia, esto podría estar en relación a las jornadas de estudio o comodidad de los usuarios, o bien, lapso de tiempo donde se les facilita realizar sus consultas.

Del mismo modo, la técnica de observación permitió afianzar la investigación y se apoyó de Anastas, (2005) citado por Hernández, Fernández y Baptista,

Las observaciones durante la inmersión inicial en el campo son múltiples, generales y con poco “enfoque o dispersas” (para entender mejor al sitio y a los participantes o casos). Al principio, el investigador debe observar lo más que pueda. Pero conforme transcurre la investigación, va centrándose en ciertos aspectos de interés, cada vez más vinculados con planteamiento del problema, que al ser altamente flexible se puede ir modificando. (2010:374).

Con base a lo señalado, la observación realizada en febrero del año 2012, en las bibliotecas universitarias situadas en la ciudad de Guatemala, *del área de circulación y préstamo, se confirma que los usuarios normalmente frecuentan las bibliotecas universitarias, con la necesidad de realizar búsquedas y recuperación de información en relación a efectuar préstamos externos o internos, para sus consultas documentales, estos según lo establece la normativa de cada biblioteca.*

*Los usuarios prefieren hacer uso de las bibliotecas previo a su jornada de estudio, esto porque cuentan con más tiempo y menos presión, su afán es recibir un servicio personalizado, otros usuarios realizan consultas informacionales a conveniencia de horarios, para llenar contenidos contemplados en los programas de cursos, otros hacen sus consultas en un horario no especificado, a fin de llenar contenidos según el pensa de estudios de la carrera universitaria que estudian.*

*Así mismo, existen usuarios que elaboran tesis u otros trabajos de investigación, para ellos toman una jornada del día para realizar investigaciones en relación al tema de interés, en cambio, se hallan diferentes usuarios que por placer a leer toman una jornada del día para hacer uso de las salas de lectura que ofrecen las*

*unidades de información. Los usuarios observados también pueden ser ubicados en la Figura 42.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

Es así como el perfil del usuario que frecuenta la biblioteca se ubica en su mayoría a personas jóvenes de 18 a 30 años, entre ellos estudiantes de la misma universidad, no así, docentes que por su misma función necesitan enriquecer contenidos a los programas de estudio, en horarios a su conveniencia e interés.

Por otro lado, se observó que la población que más acude a la biblioteca es el hombre, más no la mujer y coincidió con las estadísticas observadas, recuperadas por el INE, 2009 – 2010 es el hombre que con más frecuencia acude a las bibliotecas.

El perfil también contempla la nacionalidad, en ella figura la procedencia guatemalteca, raras veces es de origen extranjero, en todo caso, centroamericanos que se integran a la educación superior guatemalteca.

La encuesta también muestra que el usuario en su mayoría se comunica a través del idioma español y presencia sus visitas repetidas veces en horarios de las 8:00 y 14:00 horas, para consultar las diferentes áreas del conocimiento humano, especialmente las áreas de económicas, ciencias jurídicas y sociales, ingeniería, arquitectura, psicología, humanidades y medicina.

#### **5.4 Servicios de información**

Los servicios de información que brinda cada biblioteca en estudio se circunscriben a horarios de atención al usuario, servicios o actividades, entre ellos: visitas guiadas, formación de usuarios, reproducción de documentos, préstamo de documentos y consulta de información, entendiéndose éste como el mismo aporte social que brinda la biblioteca a estudiantes, docentes e

investigadores, especialmente para miembros de la comunidad universitaria. En esta parte del informe, los resultados de los servicios de información se proporcionan en relación a dar respuestas a las preguntas de investigación como el alcance que tuvieron los objetivos planteados a un inicio del estudio.

### 5.4.1 Horarios de atención al usuario

Los horarios de atención al público que con mayor frecuencia ofrecen las bibliotecas es de las 7:00 a.m. a 21:00 horas, de lunes a viernes y de 7:30 a 17:00 horas los días sábados, entre las bibliotecas en estudio existen diferencias de horarios, sin embargo, el conjunto de unidades de información cumplen con dar servicios no menos de 12 horas diarias de lunes a viernes.

Entre ellas se cuenta con las bibliotecas de las Universidades de San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez, Rafael Landívar y Del Valle de Guatemala que ofrecen horarios más extensos incluyendo los días sábados en un máximo de 10 horas de atención al usuario, excepto la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala que extiende su horario hasta el día domingo. Por otro lado, las Bibliotecas de las Universidades Francisco Marroquín, Panamericana, Istmo y Mesoamericana ofrecen servicios al usuario los días sábados hasta el medio día, 12:00 horas en un máximo de 4 horas.

Tabla 7 Horarios de apertura al público

Biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
Horarios	7:30– 20:00 L – V	8:00– 20:30 L – V	6:30 – 9:00 L – V	7:30- 19:30 L - S	7:00– 20:00 L - V	9:00– 20:00 L – V	Lunes a Viernes todo el día	7:00– 20:00 L- V
	8:00– 18:00 Sáb. Y dom	8:00 17:30 Sábados	7:00– 17:00 Sábados		8:00 – 12:00 Sábados	9:00– 12:00 Sábados	Sábado medio día	8:00– 12:00 Sábados

Fuente: Elaboración propia con base a resultados de lo observado, Estadísticas INE 2009 - 2010, febrero, 2012

En relación al horario que estas unidades de información brindan a la población universitaria, se observa, *los usuarios después de recibir el servicio y retirarse del departamento de circulación y préstamo, se miran unos a otros y califican los horarios de biblioteca como buenos, aunque una biblioteca no debiera ser cerrada... por lo menos, alguien que atienda las 24 horas por cualquier medio electrónico... se necesita una persona que nos oriente en la búsqueda de información, porque muchas veces nos sentimos confundidos al momento de extraer datos...*

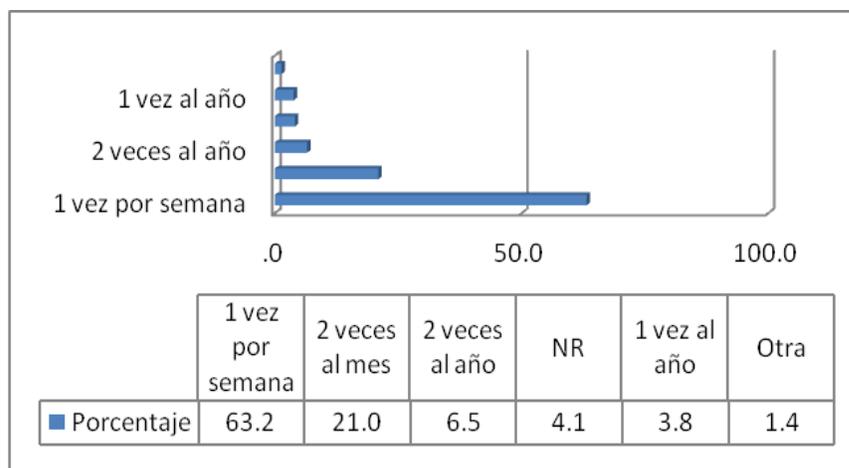
*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

## 5.4.2 Visitas de usuarios a la biblioteca

Las visitas que realizan los usuarios a los centros de información universitarios de forma continua o esporádica, se deben a la necesidad de documentarse y estar informados en relación a contenidos de los programas de estudios, cursos que conforman los pensa de estudio, o bien, temas de interés personal e investigaciones para organizaciones nacionales e internacionales.

La figura 43 muestra con qué frecuencia los usuarios internos y externos acuden a las unidades de información.

Figura 43 Frecuencia de visitas a la biblioteca



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

El resultado obtenido de la encuesta muestra que la asistencia a las bibliotecas universitarias es una vez por semana, lo muestra el 63% de personas encuestadas, este porcentaje marca una afluencia relativamente alta, toda vez supera el 50% de los encuestados.

Seguido de la frecuencia semanal, está la frecuencia de visitas realizadas dos veces al mes representada por el 21%; en tercer lugar, la frecuencia de dos veces al año; cuarto lugar una vez al año y en el quinto lugar no responden los encuestados. Los datos recuperados están reflejados en la figura 43 que muestran la periodicidad de visitas realizadas por el usuario, ésta habitualmente es dada una vez a la semana.

Con frecuencia las visitas que reciben las bibliotecas universitarias, la conforman estudiantes, docentes e investigadores de la misma universidad.

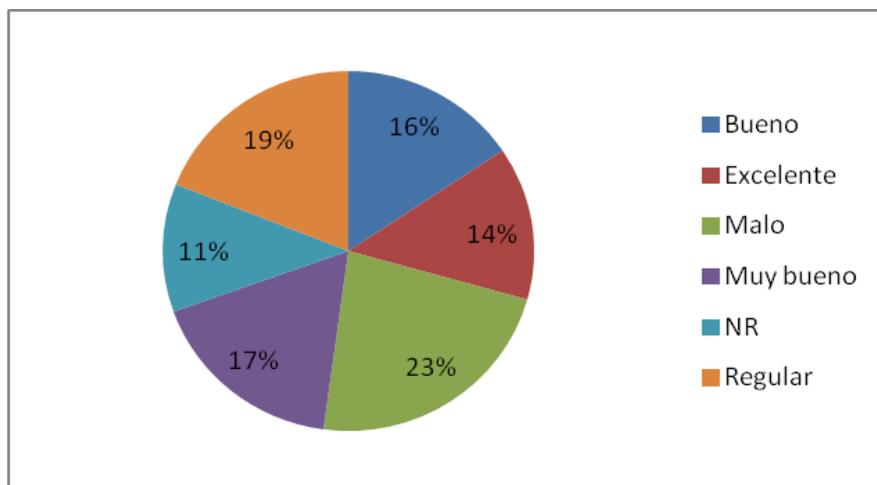
Los datos obtenidos por la encuesta también incluyen a los usuarios ajenos a la comunidad universitaria que frecuentan estas unidades de información, para realizar consultas documentales, a estos usuarios, se les ubica como usuarios externos.

### **5.4.3 Visitas guiadas**

A través de las visitas guiadas la biblioteca hace un recorrido a sus instalaciones, donde pone de manifiesto el propósito de brindar información a quienes lo prefieran sobre los distintos servicios que ofrece la unidad de información, además de ofrecer las instalaciones, material bibliográfico en presentación física y electrónica, promueve los servicios básicos y complementarios de la unidad de información. Por medio de este recorrido la unidad de información promueve los bienes y servicios que puede recibir el usuario en relación a sus necesidades de ser informado.

Por medio de las visitas guiadas los usuarios forman un concepto de lo que la biblioteca puede ofrecer en futuras oportunidades, esta es una forma de que se vale la administración de biblioteca, para dar a conocer al usuario el beneficio que puede recibir de ella al momento de visitarla.

Figura 44 Visitas guiadas



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

En su mayoría las visitas guiadas a las bibliotecas en estudio, están evaluadas con la apreciación de malo, reflejado por el 23%, regular 19%, muy bueno el 17%, bueno con el 16%, excelente 14% y las personas que no responden se muestra con el 11%. En las distintas apreciaciones que hace el encuestado el porcentaje asciende a un 50%.

En suma, las bibliotecas universitarias en estudio ofrecen visitas guiadas con poca frecuencia, lo que hace que los usuarios desconozcan el total de servicios que estas puedan brindarle al momento de visitarla.

#### 5.4.4 Formación de usuarios

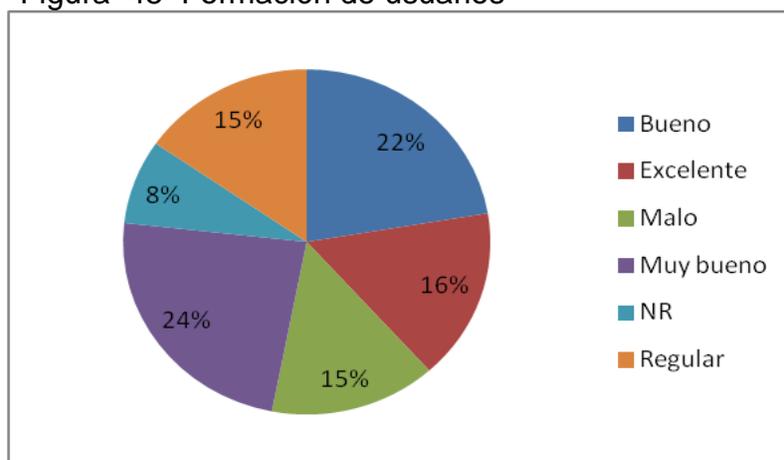
La formación o educación a usuarios de biblioteca es otra de las actividades que realizan las bibliotecas en beneficio de quienes hacen uso de ellas, corresponde a

la inducción que deben recibir los estudiantes, docentes e investigadores, para hacer buen uso de los recursos y servicios que brindan las unidades en análisis.

Esta actividad tiene como propósito orientar a usuarios de reciente ingreso y usuarios que lo solicitan, para que de forma fácil puedan acceder a la información requerida y saber cómo llegar a ella a través de medios físicos y electrónicos.

A través de la formación, permite a los usuarios, estar sabidos acerca de los servicios son las ofertas que ofrece cada unidad de información, para la búsqueda, recuperación y consulta de la información, de igual forma, hacer del conocimiento de los interesados sus derechos y obligaciones, no solo en la consulta de las fuentes informacionales, sino también, al hacer uso del mobiliario, equipo e instalaciones de la unidad de análisis.

Figura 45 Formación de usuarios



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

En esta figura se refleja que la educación a usuarios de las bibliotecas es regularmente aceptable, toda vez lo refleja el 24% con el calificativo, muy bueno y como bueno el 22%, mientras las demás percepciones no llegan al 20%, las apreciaciones manifiestas por los encuestados es relativamente admisible, a pesar de que las personas encuestadas difieren en relación a su opinión, se cree que la formación a usuarios es dada con menos frecuencia por las biblioteca en estudio.

Para confirmar los resultados recabados, se tomó en consideración los datos reunidos por la técnica de observación expuestos en la tabla 8.

Tabla 8 Formación a usuarios

Biblioteca Indicador observar	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTM O	UMES
Formación a usuarios	Sin evidencia	Sin evidenci a	Sin evidencia	Sin evidenci a	Sin evidenci a	Sin evidenci a	Sin evidenci a	Sin evidencia

Fuente: Resultados de lo observado, febrero, 2012

Las 8 bibliotecas universitarias en estudio al momento de la observación no practicaron la formación o educación a usuarios, razón que hace aparezca en la tabla 8 la frase, *sin evidencia*.

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

### 5.4.5 Reproducción de documentos

La mayoría de las bibliotecas en estudio facilitan la reproducción como servicios complementarios a la información buscada, toda vez, el usuario sea responsable para colocar la fuente de donde fue reproducido el documento, no solo, para ser consultado posteriormente, sino, para dar merito y respetar la autoría del autor consultado.

El servicio de reproducción en repetidas oportunidades tiende a descuidar el Derecho de Autor, para que esto no suceda, es necesario orientar al usuario para que haga el mejor uso de la información y se cumpla las prohibiciones del escritor.

Este servicio además de favorecer al usuario, representa un costo y una limitante para el investigador, además de la restricción del total de hojas a reproducir, por el deterioro que el material sufre al momento de ser reproducido. Sabidos de

estos flagelos, el material que con normalidad se duplica por cualquiera de los medios son los libros, manuscritos, revistas, prensa y audiovisuales, toda vez no tenga restricciones por el autor, a pesar de esta limitante, existen bibliotecas que por comodidad y costo del material, permiten al usuario reproduzca el material consultado.

Del total de bibliotecas observadas *solo la biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez cuenta con el servicio de reproducción electrónica, donde el usuario envía su archivo al correo electrónico puesto por la administración de la biblioteca, la reproducción la hace el usuario hasta un máximo de 5 hojas, con un costo considerable, a fin de no perjudicar al usuario que requiere del servicio.*

*En su mayoría, el servicio de reproducción se da a través de la fotocopia, aunque este pone en riesgo el material físicamente, se hace necesario por la limitación que existe al no contar con suficientes copias para préstamo externo, o bien, por ser obras de referencia que por su naturaleza no es posible darlas en préstamo domiciliario.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

Tabla 9 Reproducción de material informacional

Biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
Reproducción del material	Fotocopias sin límite	Fotocopias No. limitado  Incluye medio electrónico	Fotocopias No. Ilimitado	Fotocopias No. limitado	Fotocopias sin límite	Fotocopias No. limitado	Fotocopias No. limitado	Sin evidencia

Fuente: Resultados de lo observado, febrero, 2012

A través de la observación, *se constató que las bibliotecas privadas en su mayoría restringen el servicio de reproducción del material informacional, lo que hace imposible tener acceso a todo medio que cuente con datos o teorías buscadas.*

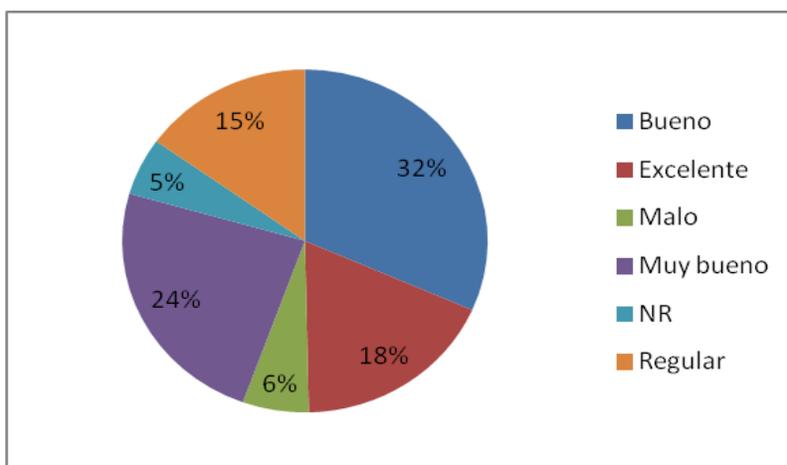
*Sin embargo la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad Francisco Marroquín, se permite un mayor acceso a la reproducción de material bibliográfico por medio del fotocopiado, respetando las políticas administrativas y derechos de autor, esta actividad es dada sin límite de un total de hojas, lo que le permite al usuario contar con el material de información y realizar su consulta.*

*Así mismo, se observó en la Biblioteca de la Universidad Mesoamericana al momento de visitarla no había usuarios que hicieran uso de los servicios de biblioteca, razón que hace quedar sin evidencia la actividad de reproducción, los datos observados se exponen en la tabla 9.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

La encuesta refleja los porcentajes como medida de aprobación al servicio de reproducción de información, dada por medios físicos y electrónicos.

Figura 46 Reproducción del material informacional



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

Los encuestados califican esta acción como bueno 32%, muy bueno con el 24% y excelente con el 18%. Este servicio también es calificado como regular en un 15% y malo lo refleja el 6%. De acuerdo a las respuestas recopiladas, la reproducción

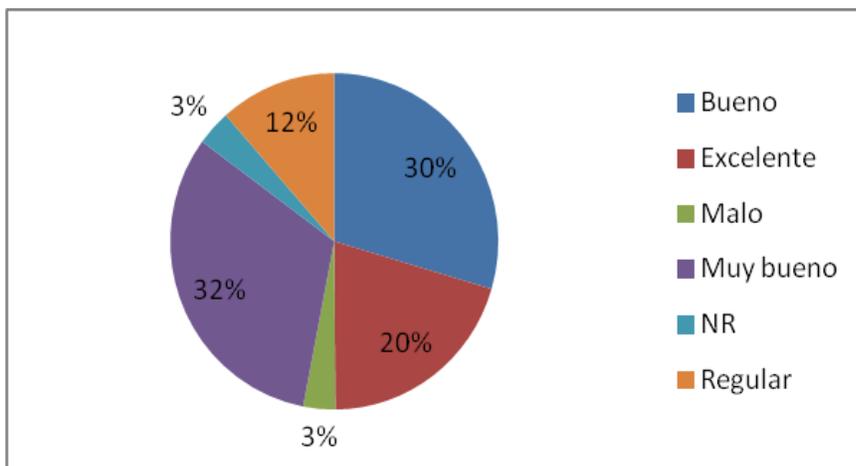
del material informativo dado en las 8 bibliotecas en estudio es ligeramente aceptado, siendo que los porcentajes reflejados en la figura 46 es bastante bajo y no es representativo al total de la población encuestada.

En suma los servicios de reproducción bibliográfica, hemerográfica, audiovisual o digital, es otro de los servicios que las bibliotecas universitarias brindan a sus usuarios de la información, para poder contar con ellos, sólo basta solicitarlos y cumplir con los requisitos que estas piden previo a brindar el bien y servicio.

### 5.4.6 Préstamos de documentos

El préstamo de documentos es dado al usuario para su consulta en sala de lectura o domicilio, éste es otro servicio que con normalidad se ofrece a los usuarios de la información en bibliotecas universitarias, mediante el cual pueden contar con el uso y consulta dentro y fuera de la biblioteca, llamado también préstamo interno y préstamo externo.

Figura 47 Préstamo de documentos



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012

La aprobación del préstamo de documentos es evaluada por los encuestados como muy buena en un 32%, buena por un 30% y excelente por el 20%. Sin embargo, el porcentaje que aparece reflejado con menor escala, es el caso de regular y malo y el encuestado que no respondió a la pregunta. Los resultados que aparecen en la figura 47, muestra la aceptación que hacen los usuarios al momento que reciben el servicio de préstamo.

En las bibliotecas universitarias objeto de estudio, existen tres clases de préstamos; interno, externo e interbibliotecario. *En el préstamo interno, el usuario tiene derecho a consultar tres títulos en sala de lectura cumpliendo con las normas internas de biblioteca, en este caso, el préstamo solo puede renovarse después de hacer entrega de los títulos anteriores, esto con el fin de aprovechar el recurso y salvaguardar el material físico.*

*En las bibliotecas de la Universidad Panamericana y Universidad Mesoamericana, quedó sin evidencia el servicio interno y externo, por no efectuarse durante el tiempo que se generó la observación.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

Tabla 10 Títulos dados en préstamo

Biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
Número de títulos dados en préstamo Interno (sala de lectura)	3 títulos sala de lectura	3 títulos sala de lectura	3 títulos sala de lectura	3 títulos sala de lectura	3 títulos sala de lectura	Sin evidencia	3 títulos en sala de lectura	Sin evidencia
Número de títulos dados en préstamo externo (domiciliar)	3 títulos 8 días 3 títulos por 15 días para trabajadores de la USAC	1 título 8 días	3 títulos 7 días	3 títulos estudiantes profesores 5 días Ex alumnos 2 libros 5 días	15 días estudiantes y amigos 30 días profesores	Sin evidencia	2 títulos 15 días estudiantes Profesores 4 títulos Préstamo extraordinario Personal administrativo 2 semanas	Sin evidencia

Fuente: Resultados de lo observado, febrero, 2012

El resultado de la observación permitió deducir que *el préstamo domiciliario en la mayoría de bibliotecas es de tres títulos por usuario, sin embargo, en determinadas oportunidades el préstamo es insuficiente, por la necesidad que reflejan los usuarios a la hora de consultarlo.*

*Según las políticas establecidas por la administración de bibliotecas el préstamo domiciliario es dado, en su mayoría, en un margen de tiempo aproximado de una semana, donde el usuario puede hacer sus consultas y luego renovar el préstamo si fuera necesario por medio electrónico o personal, el convenio de préstamo puede seguir celebrándose, si en el ambiente no hubieran personas esperando consultar ese mismo título, si ese fuera el caso, el usuario tendrá que devolverlo sin más prórroga de tiempo. Excepto la Biblioteca de la Universidad del Istmo y la Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín que tienen el préstamo domiciliario más extenso, cumpliéndose en cada una de ellas hasta un margen de 15 días.*

*En ambas bibliotecas se beneficia a sus docentes al prolongarle el tiempo de préstamo y números de títulos para su consulta.*

Según la apreciación, *la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez únicamente proporciona al usuario un título para préstamo domiciliario, en un máximo de ocho días.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

Para los usuarios que no cumplan con los requisitos de préstamo interno y externo recurrirán a ser sancionados por la administración de la biblioteca, donde se realizó el préstamo, según lo manifestado en reglamentos internos de cada unidad de información.

*Del préstamo interbibliotecario no se tienen evidencias porque es dado de forma administrativa conforme lo convenido de biblioteca a biblioteca.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

Para el préstamo externo se excluyen las publicaciones periódicas, obras de referencia, colecciones especiales, obras de fondo antiguo y todas aquellas obras que por su naturaleza y presentación no admite se extraigan de la colección de biblioteca. Mientras el préstamo interbibliotecario es dado bajo convenios legalmente constituidos entre una y más bibliotecas del mismo tipo, tal es el caso de las bibliotecas que conforman el CCBU.

En suma el servicio de préstamo, corresponde al préstamo en sala de lectura, domiciliario e interbibliotecario. El primero se caracteriza porque es dado en la misma sala de lectura de la biblioteca, llamado también préstamo interno; el segundo préstamo es facilitado al usuario para trasladarlo a su residencia para su consulta, mientras el préstamo interbibliotecario solo se celebra a través de convenios de una a otra biblioteca homóloga.

#### **5.4.7 Consulta de información**

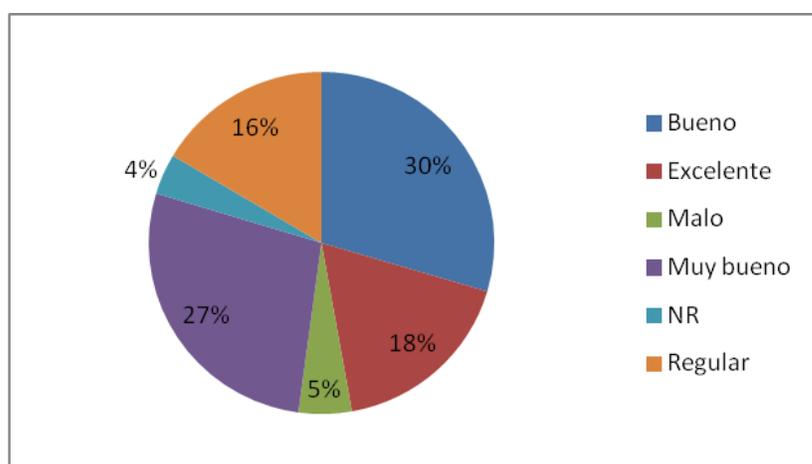
La consulta de información en la biblioteca universitaria corresponde a estudiar, leer y trasladar títulos para su posterior consulta en sala de lectura o en casa, para hacer uso de este servicio, el usuario debe conocer la normativa interna de la biblioteca y cumplir con ella.

Mientras que a la administración de la biblioteca le corresponde la conservación, transmisión y difusión de los datos que resguarda el documento, para responder a la demanda de los usuarios, a través de la consulta de información.

El estudio permitió evaluar la consulta de información que califican los encuestados con el valor de bueno, excelente, malo, muy bueno y regular, esto en relación al servicio de consulta que recibe el usuario por medio del préstamo interno y externo, en salas de lectura, estantería cerrada o abierta.

La figura 48, permite conocer cuál es la opinión que los encuestados reflejan en relación a la consulta de información que hacen los usuarios al personal de biblioteca, departamento de atención al usuario.

Figura 48 Consulta de información



Fuente: Resultados obtenidos en relación a la encuesta, febrero, 2012.

El resultado obtenido muestra la aceptación que tienen los usuarios en relación a la consulta de la información, la ponderación más alta es bueno representada por el 30%, ésta podría tomarse como referencia para señalar que puede ser un hallazgo, siendo que en su mayoría carece de aceptación por parte de los encuestados.

A manera de corroborar y ampliar la información recopilada por el cuestionario y consulta a datos registrados por el INE, (2009:1), se presenta en la tabla 11, los datos recobrados a través de la observación realizada en febrero de 2012.

Tabla 11 Servicios disponibles

Biblioteca Servicios disponibles	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
Anaquelel Abierto	Si	Anaquelel cerrado	Si	Si	Si	Anaquelel cerrado	Si	Si
Col. Referencia	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Col. general	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Col. hemeroteca	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Col. especiales	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Catalogo en línea	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Préstamo Inter bibliotecario	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Cubículos de estudio	Si	Sin evidencia	Si	Si	Si	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia
Audiovisuales	Si	Si	Si	Si	Si	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia
Mapoteca	Si	Si	Si	Si	Si	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia
Red inalámbrica	Si	Si	Si	Si	Si	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia
Reproducción	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin evidencia
Internet dentro de las instalaciones de la biblioteca.	Si	Si	Si	Si	Si	Solo estudiante s inscritos	Si	Sin evidencia
Cubículos de estudio	Si	Sin evidencia	Si	Si	Si	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia
Reproducción	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin evidencia
Internet dentro de las instalaciones de la biblioteca.	Si	Si	Si	Si	Si	Solo estudiante s inscritos	Si	Sin evidencia

Fuente: Resultados captados de acuerdo a lo observado, febrero, 2012.  
Si = sí cuenta con el servicio.

A través de la observación, se constató que los servicios puestos a disponibilidad de los usuarios están en relación a ofrecer colecciones documentales de forma física y electrónica, entre ellas figura la colección de referencia, colección general, colección de hemeroteca, colecciones especiales y audiovisuales, dadas a la

sociedad universitaria a través de los servicios de circulación y préstamo, reproducción, internet y catálogos manuales y en línea.

Los servicios enunciados permitieron establecer criterios para la medición y cruce de la información recuperada a través de los instrumentos utilizados en el recobro de datos.

#### **5.4.8 Personal al servicio del público usuario**

El recurso humano ubicado en las bibliotecas universitarias corresponde al personal profesional en bibliotecología y personal reconocido en otras ciencias del conocimiento humano. *En la mayoría de unidades de información visitadas no existe parámetro alguno para la contratación del personal que labora en bibliotecas. En ellas están contratadas personas que hacen estudios en la misma universidad, o bien, que estudian con media beca y reembolsan parte de su colegiatura a través del trabajo realizado en la biblioteca. En algunos casos se encontró en los cargos de director (a) de biblioteca a profesionales graduados en educación, administración de empresas, psicólogos, ciencias de la comunicación y letras.*

*En las 8 bibliotecas visitadas se observó que solo dos bibliotecas universitarias cuentan con profesionales de la misma especialidad, en cuanto a las 6 bibliotecas restantes son administradas por estudiantes en bibliotecología y profesionales en otras disciplinas tal como queda registrado en la tabla 12.*

Guatemala, 26, 27 y 28 de febrero de 2012

*La tabla 12 muestra aproximadamente el total de personas en servicio a la sociedad universitaria, entre ellas figura un director (a) de biblioteca, encargado o jefe de departamento, documentalistas y auxiliares de biblioteca. Sus funciones están distribuidas tripartitamente administrativo, procesos técnicos y de servicios*

*al usuario, relacionado íntimamente a la ideología de cada universidad a la cual pertenecen.*

Tabla 12 Personal al servicio del público

Biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
Indicador a observar								
Total número de personal al servicio del público	70	13	24	19	22	2	7	3
Administrador (a) de biblioteca	Prof. en otra ciencia	Estudiante de bibliotecología	Prof. en otra ciencia	Estudiante de bibliotecología	Prof. en otra ciencia	Prof. en bibliotecología	Prof. en bibliotecología	Estudiante de bibliotecología

Fuente: Elaboración propia con base a resultados de lo observado, número total aproximado del personal que labora para las bibliotecas universitarias en estudio, febrero, 2012

*Del total de personas a cargo de la dirección de cada biblioteca solo la Biblioteca de la Universidad Panamericana y Universidad del Istmo cuentan con profesionales en el área de Bibliotecología, mientras las Bibliotecas de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad Del Valle de Guatemala y Universidad Mesoamericana son dirigidas por estudiantes de la carrera en Bibliotecología.*

*Así mismo, por medio de la observación se pudo corroborar que las Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rafael Landívar y Universidad Francisco Marroquín son administradas por profesionales en otras ciencias, que a la fecha han llevado con éxito su gestión en beneficio del usuario que las frecuenta.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

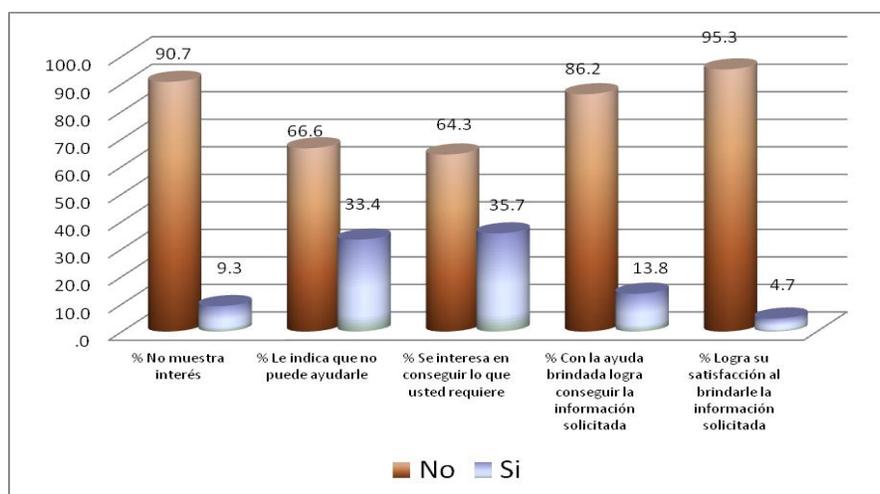
Muchos suponen que ingresar a laborar a una biblioteca solo basta con tener interés por la lectura, ignorando que existe una carrera universitaria que permite tener conocimientos técnicos y científicos, no solo para la disseminación de la información, sino también para el trato con el usuario.

## 5.4.9 Actitud del personal de biblioteca

Siendo la actitud del personal de biblioteca una cualidad, en repetidas ocasiones carece de interés al brindar servicio de información, esto posiblemente corresponda al desconocimiento de la ubicación del material buscado, o bien porque carece de aptitudes, para su desempeño en el lugar donde se ubica.

La actitud del bibliotecólogo debe ser una forma en condición de servicio, o bien, ser la disponibilidad que muestra la persona en las actividades propias al asistir a cada usuario que frecuenta la biblioteca requiriendo información, la que permite facilitar u obstaculizar el traslado de un bien o servicio.

Figura 49 Actitud del bibliotecario



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

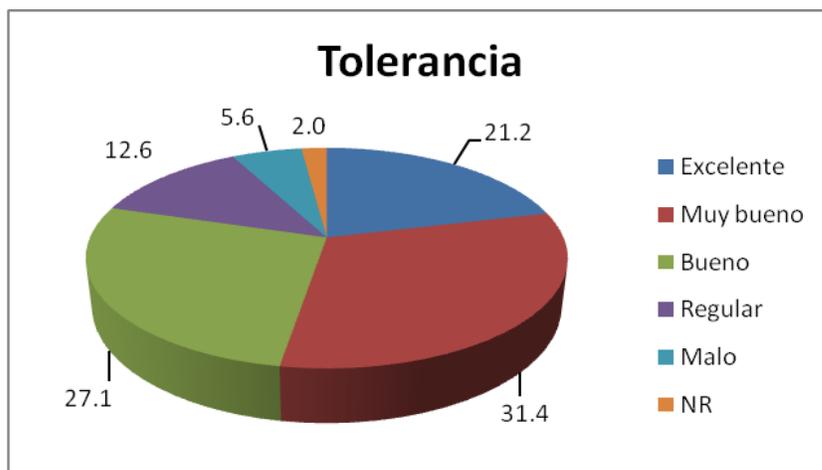
La figura 49 muestra al bibliotecólogo como la persona que carece de habilidades para auxiliar al usuario al momento de su búsqueda documental, en cambio, en su minoría el personal de biblioteca refleja una actitud positiva al ofrecer el servicio, en ese momento, al interesarse a localizar la información o al proponer una clase de asistencia, para asistir la necesidad manifestada por el usuario.

### 5.4.10 Características del personal de biblioteca al servicio del usuario

De acuerdo a las características reflejadas en el personal de biblioteca, el usuario evaluó la tolerancia, discreción y respeto, como parte del trato que recibe del recurso humano.

La tolerancia que tiene el personal de biblioteca, siendo esta una cualidad que debe poseer cada trabajador al servicio al público, por ser esta un valor humano que permite la aceptación de la diversidad humana.

Figura 50 Tolerancia que refleja el personal de biblioteca

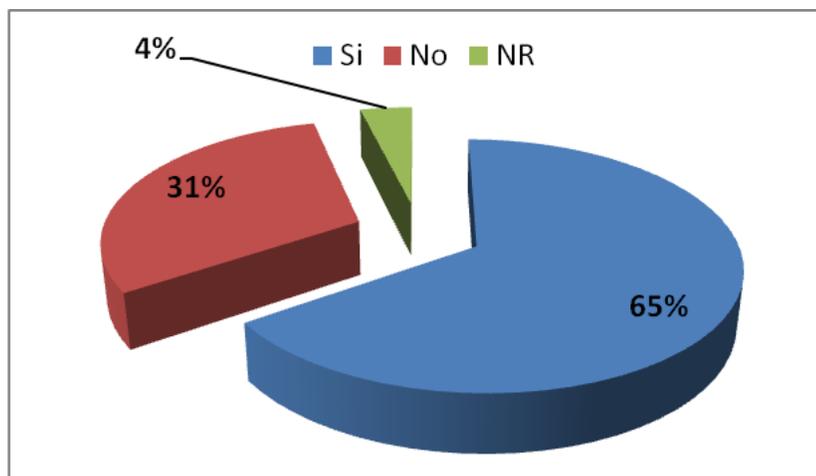


Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

La tolerancia es un sinónimo de paciencia la que calificaron los encuestados como muy buena, buena y excelente, en ese orden se manifiestan las respuestas de los encuestados, las tres ponderaciones suman un 79.7% que para efectos de estudio es bastante aceptable, sin embargo, al observar las ponderaciones de forma separada, cada unidad en estudio deberá crear políticas para mejorar el servicio, toda vez, el trabajador de biblioteca carece de tolerancia.

Existe también, una ponderación baja, bastante significativa, tal es el apartado donde el encuestado no responde y donde califica la tolerancia como regular y mala, al ofrecer el servicio de información poco tolerante en relación a la función que le asiste.

Figura 51 Atención al usuario



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

La atención que recibe el usuario esta en relación a la falta de comunicación, carencia del cumplimiento al proceso administrativo, infraestructura del edificio y los empleados que cumplen con el proceso de servicio de información. Estos elementos forman la opinión del encuestado reflejada en la figura 51.

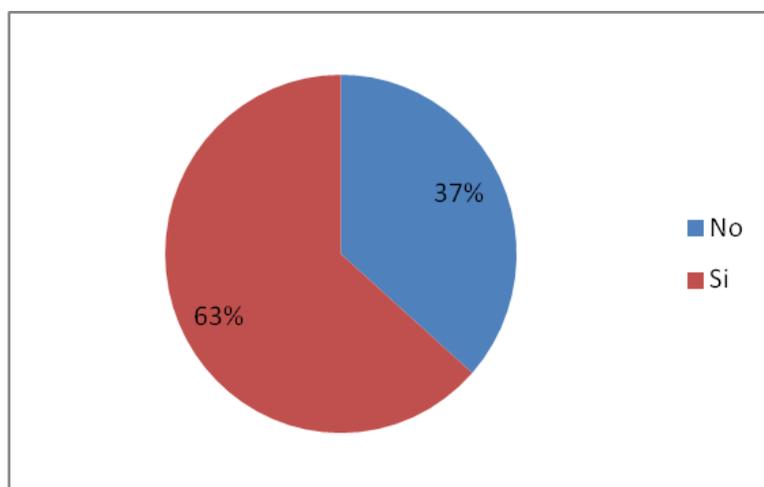
El 65% de las personas encuestadas muestran insatisfacción al momento de recibir el servicio, mientras el 31% refleja aceptación por el servicio recibido y el 4% de la población encuestada no respondió a la interrogante.

En relación a los porcentajes observados, el 65% según lo muestra la figura 51, debe ser motivo de investigación desde saber las causas que dan origen a esta práctica para ser prioridad de la administración de biblioteca.

### 5.4.11 Instrumentos disponibles para la búsqueda de información

Los instrumentos de búsqueda estuvieron en relación a las bases de datos encontrados en catálogos manuales y electrónicos, donde se encuentran datos documentales en los distintos soportes, así mismo, se localizan redes sociales y tecnologías móviles, estos se sintetizan en servicios, programas y recursos propios, para ser utilizados por los usuarios de la información.

Figura 52 Instrumentos de búsqueda



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

La figura 52 muestra la existencia de los instrumentos utilizados por los usuarios, para realizar búsquedas de información, de esa forma el 63% de los encuestados señalan la existencia de los instrumentos utilizados para búsqueda, mientras el 37% señalan carencia de estas herramientas para localizar la información buscada.

### 5.4.12 Información de libre acceso

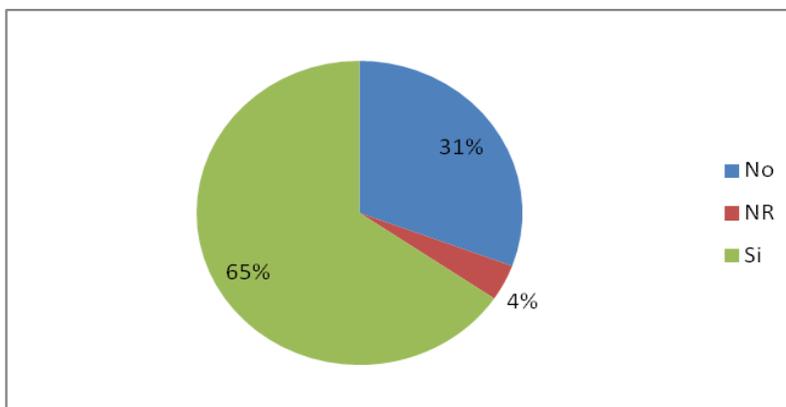
La información que recibe el usuario en la biblioteca universitaria, es de libre acceso dado a todo el público, excepto cuando la información se localiza en documentos únicos que por su presentación es difícil ser consultados. O bien,

información que se encuentra registrada en presentaciones únicas, antiguas o por ser joyas bibliográficas se consultan con restricciones.

En las bibliotecas universitarias se localiza información de libre acceso, por abarcar contenidos en relación a los pensa de estudios de la universidad. O bien, información técnica y científica.

Organizada en colecciones, general, referencia, hemeroteca, especiales, otras que a la administración de biblioteca contemple necesaria y oportuna, a fin de que los profesores, estudiantes e investigadores logren sus objetivos de consulta e investigación.

Figura 53 Información de libre acceso



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

La libertad de acceso que reflejan las bibliotecas corresponde a un alto porcentaje, representada por el 65%, donde se manifiesta que sí tienen libertad al consultar la información y el 31% manifiesta no puede consultar la información.

Tabla 13 Acceso a la información

Biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
<b>Acceso a la información</b>	Si cumple préstamo interno  Préstamo externo solo miembros de la universidad	Si cumple préstamo interno  Préstamo externo solo miembros de la universidad  Internet tiene un costo para el público en general	Si cumple préstamo interno  Préstamo externo solo miembros de la universidad	Si cumple préstamo interno Préstamo externo solo miembros de la universidad	Si cumple préstamo interno Préstamo externo solo miembros de la universidad	Si cumple préstamo interno Préstamo externo solo miembros de la universidad  Internet solo usuarios de la U.	Si cumple préstamo interno  Préstamo externo solo miembros de la universidad	Si cumple préstamo interno  Préstamo externo solo miembros de la universidad

Fuente: Elaboración propia con base a resultados de lo observado, febrero, 2012

Los datos recuperados por la encuesta están expuestos en la figura 53, mientras la tabla 12 refleja los datos observados, en ambos resultados se comprueba que la información conservada por la biblioteca, en su mayoría solo corresponde a información relacionada al proceso enseñanza aprendizaje de la universidad.

La restricción a consultar información en las unidades en estudio, pudo haber estado en relación a no ser miembro de la universidad, o bien, carecer de solvencias e identificación personal previo a obtener la información, para ello, existen normas de circulación y préstamo que instaura la administración de la biblioteca, para la consulta de documentos.

Según lo observado, *las bibliotecas a través de sus servicios, sí cumplen con el usuario al momento que este solicita el servicio de préstamo interno o préstamo externo.*

*Normalmente en las bibliotecas observadas no hubo restricciones de servicios de información por ser esta, información técnica y científica, no así a las personas que no cumplan con lo estipulado por la administración de biblioteca, corren el riesgo que se les prohíba hasta el ingreso personal, si ese fuera el caso, de lo contrario, el usuario puede utilizar la información que estas disponen.*

*En relación al préstamo interno o sala de lectura hacen uso de ella todos los usuarios que así lo prefieran y para préstamo externo o domiciliario, solo podrán contar con él los usuarios miembros de la universidad.*

*La única restricción de información que aparece en las bibliotecas universitarias, es cuando el usuario no pertenece a la universidad y requiere hacer un préstamo externo, de lo contrario, los usuarios pertenecientes a la misma universidad tienen más libertades y beneficios, como es el acceso a las bibliotecas electrónicas, que con solo ingresar el número de carné y estar solventes de pagos pueden consultar su fondo documental.*

*Otra causa posible de restricción al consultar la información resguardada por la biblioteca, es cuando no haya cumplido el usuario con el reglamento de préstamo o al momento de su ingreso y estadía a la unidad de información*

*Guatemala 26, 27 y 28 de febrero de 2012*

#### **5.4.13 Información solicitada al personal de biblioteca**

La información requerida por parte del usuario al personal de biblioteca es de forma directa, mientras la consulta a catálogos manuales y electrónicos, los usuarios los utiliza con menor frecuencia, los datos expuestos se reflejan en la figura 54, recuperados a través de la encuesta.

La forma directa de obtener la información por parte del usuario, muchas veces se debe a la seguridad que tiene el cliente de la información a recibir el servicio por parte del personal de biblioteca con prontitud y exactitud al tema buscado, evitando el procedimiento que éste requiere, o bien, no cuentan con el conocimiento y destrezas para la búsqueda no solo en catálogos manuales y electrónicos, sino también en los anaqueles, porque el servicio es a anaquel abierto.

Figura 54 Información solicitada al personal de biblioteca



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

La figura antes expuesta refleja en un 42%, que la mayoría de las unidades de información sí cuentan con catálogos manuales y electrónicos, pero los usuarios prefieren solicitar los títulos a los encargados del servicio al público. Mientras el 58% de los encuestados prefieren recuperar la información haciendo uso de las herramientas de búsqueda, catálogos manuales y electrónicos.

Entre uno y otro porcentaje existe una ligera variante, lo que señala, los usuarios de las bibliotecas universitarias o bibliotecas especializadas tal como las denomina Buonocore (1976:86) sí utilizan en su mayoría los instrumentos de búsqueda para localizar la información investigada.

*Se contempla que en algunos casos los usuarios no conocen el funcionamiento de las herramientas de búsqueda, entonces prefieren, solicitan ayuda a sus mismos compañeros o personal al servicio del público lector, para localizar la información requerida, una de las razones es porque se les facilita la consulta reduciendo tiempo y esfuerzo.*

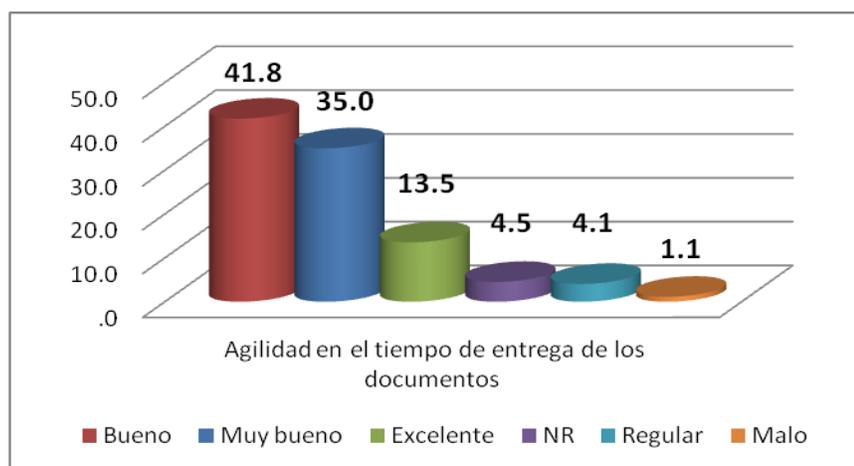
*Guatemala 26, 27 y 28 de febrero de 2012.*

#### 5.4.14 Tiempo de entrega del material documental solicitado

Los usuarios encuestados califican el tiempo de entrega de un documento en bueno, excelente y muy bueno, en ese orden, las respuestas son relevantes debido a que la entrega del documento es recibido en un tiempo mínimo. Existe también la calificación de malo y regular, posiblemente por el tiempo que lleva la búsqueda y recuperación de la información en los anaqueles que la resguardan, o bien, porque el documento está en préstamo y los registros administrativos no lo reflejan.

Los resultados obtenidos en relación a tiempo de entrega de un documento, para su consulta, posiblemente corresponda a la organización y control de la información, o bien, a medios, formas, voluntad por parte del personal al servicio del usuario y conocimiento del procedimiento para ofrecer la información solicitada.

Figura 55 Tiempo de entrega del material documental



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

Aunque el porcentaje de aceptación por parte de los usuarios encuestados no asciende al 50%, el 41.8% de los encuestados aceptan el tiempo en que se demora el personal de biblioteca, para entregar la información, esta actividad la

califican como buena, máxima ponderación en relación al tiempo que le lleva al usuario recibir la información.

### 5.4.15 Infraestructura del edificio de biblioteca universitaria

Con la finalidad de conocer el estado físico de las instalaciones y equipamiento de los espacios físicos que ocupan las bibliotecas universitarias en estudio, se hizo una visita a cada una de ellas, esto con el fin de comprobar la infraestructura, mobiliario y equipo que las beneficia en relación a su funcionamiento.

Las áreas establecidas para los servicios de circulación y préstamo del total de las unidades de información en estudio, están ubicadas de acuerdo a las políticas administrativas de la universidad y dirección de biblioteca, además de tomar en consideración las necesidades del usuario, de esa forma la colección está delimitada en un área, para colección de referencia, colección general, colección de hemeroteca, colecciones especiales, colección de audiovisuales especialmente el espacio dedicado para atención al usuario.

De acuerdo a lo observado las instalaciones físicas de los edificios de bibliotecas muestran las características de infraestructura con que cuenta cada unidad en estudio, la particularidad a las condiciones físicas del edificio se reflejan en la tabla 14.

Tabla 14 Infraestructura del edificio de biblioteca

Biblioteca e indicador a observar	USAC	UMG	URL	UVG	UVG	UPANA	UISTMO	UMES
Instalaciones	Amplias insuficientes por el total de población	Reducidas insuficientes	Amplias y apropiadas	Amplias y apropiadas	Amplias y apropiadas	Reducidas insuficientes	Reducidas insuficientes	Inadecuadas
Iluminación	Natural y artificial Insuficientes	Insuficiente artificial Inadecuada	Natural y artificial adecuadas	Natural y artificial adecuada	Natural y artificial adecuada	Natural y artificial adecuada	Insuficiente	Inadecuados

Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

(Continúa)

Tabla 14 Infraestructura del edificio de biblioteca

(Continuación)

Biblioteca e indicador a observar	USAC	UMG	URL	UVG	UVG	UPANA	UISTMO	UMES
Espacios apropiados para personas con capacidades diferentes	Insuficientes en mal estado	Sin evidencia	Solo para personas no videntes	Insuficientes	Insuficientes	Sin evidencia	Inadecuadas	Sin evidencia
Precauciones por imprevistos	Si cuenta Existe una sola puerta para evacuar	Sin evidencia	Si cuenta	Si cuenta Existe una sola puerta para evacuar	Adecuado Existe una sola puerta para evacuar	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia
Delimitación de áreas	Existen cuatro áreas bien delimitadas	Reducidas y no señalizadas	Si cuenta	Área para usuarios delimitadas y adecuadas	Adecuadas y amplias	Área de lectura Depósito de libros	Área de lectura Depósito de libros y Administrativa	Área de lectura Depósito de libros Administrativa
Condiciones ambientales	Inadecuados por ruido Sanitarios fuera de servicio Falta agua	Inadecuadas por falta de Ventilación Carece de sanitarios	Apropiadas	Adecuadas	Ambientes cómodos y amplios	Inadecuadas	Inadecuados por ruido Sanitarios fuera de servicio Falta agua	Inadecuadas

Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

Así mismo, sus instalaciones están ubicadas en áreas físicas, separadas por salas múltiples para personas que necesitan hacer uso de las distintas colecciones, o bien, para quienes necesitan mayor privacidad, cubículos personales para estudios especiales, salones para pequeños grupos de personas y espacios especiales para personas con capacidades diferentes.

La Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC, desde 1974 cuenta con espacios apropiados para un edificio de biblioteca universitaria. A la fecha, se mantiene en el mismo edificio, ubicado al centro de la ciudad universitaria zona 12, pero afronta el problema de espacios físicos limitados, aunque estos sean mayores seguirán siendo reducidos por exceso a la población universitaria.

*El edificio también resiste condiciones mínimas, en caso de emergencias solo cuenta con un ascensor, una rampa al frente del edificio y una sola puerta principal utilizada para la entrada y salida no solo del usuario, sino también al servicio del personal de biblioteca. Sus instalaciones físicas carecen de espacios adecuados para personas con capacidades diferentes.*

*Por otro lado el edificio de la biblioteca Central de la USAC, carece de prevenciones, no solo para salvaguardar una extensa colección, sino, para sostener al recurso humano que labora para la biblioteca y está al servicio del usuario y el total de usuarios que la visitan, ambos en horarios de atención al público.*

*Las condiciones ambientales de la biblioteca, en la mayoría de las áreas reúne las necesidades básicas de estudio, mientras en su minoría los espacios ofrecen ambientes con suficiente, mobiliario, ventilación, temperatura ambiente, aislados del ruido.*

*Guatemala 26, 27 y 28 febrero de 2012.*

*Como parte del estudio, se hace referencia a la Bibliotecas de la Universidad Rafael Landívar, del Valle de Guatemala y Francisco Marroquín. Estas unidades de información reúnen condiciones esenciales con las que debe contar toda biblioteca universitaria, instalaciones apropiadas para toda clase de usuarios que hacen uso del espacio físico, mobiliario y equipo al leer o hacer consultas de información.*

*En su totalidad las bibliotecas antes enunciadas, ofrecen una infraestructura apegada a las necesidades que presenta el usuario, espacios apropiados donde sí es posible realizar consultas al repertorio que estas ofrecen, en ellas se observa el uso de las áreas de consulta, no solo grupal, sino también individual, cuentan con salas apropiadas donde el lector alcanza concentración al estudio que realiza, alejadas de ruido, sucio y desorden, así mismo, cuentan con salones,*

*mobiliario y equipo para conferencias, además de contar con medios audiovisuales apropiados para dar seguimiento al proceso enseñanza aprendizaje.*

*La observación permito comparar la Biblioteca de la Universidad Rafael Landivar, Dr. Isidro Iriarte y la Biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín, Ludwig Von Mises y señalar que solo estas tres bibliotecas universitarias reúnen las condiciones mínimas al ofrecer espacios físicos para personas con capacidades diferentes.*

*La primera en mención ofrece de su infraestructura a personas no videntes, para ellos ofrece mobiliario y equipo conveniente a sus necesidades, hasta una colección con el sistema braille, aún así, falta de otros medios que facilite a estas personas su movilidad dentro del espacio de biblioteca. Porque dentro de los usuarios existen personas con otras discapacidades, entre ellas inamovilidad parcial o total de las extremidades superiores, inferiores, tronco, cuello y cabeza, o bien, la combinación de las distintas partes del cuerpo.*

*Guatemala 26, 27 y 28 febrero de 2012.*

*Por otro lado, el total de bibliotecas en estudio sujetas a la observación carecen de las precauciones por imprevistos y solo cuentan con extintores, excluyendo la biblioteca de la Universidad Rafael Landivar, Dr. Isidro Iriarte, donde sí existe no solo la señalización de salidas de emergencia, sino también, salidas a los costados de su edificio, estas solo para personas que cuentan con el total de capacidades físicas, no así, para las personas que presentan discapacidad.*

*Así mismo, la biblioteca de la Universidad del Valle de Guatemala y Universidad Francisco Marroquín, cuentan con señalización especialmente al ingreso y dentro de las instalaciones del edificio, en ellas, no se observó salidas de emergencia en otras partes de su construcción.*

*Del total de unidades en estudio, la Biblioteca de la Universidad Mesoamericana, Universidad Panamericana, Universidad Mariano Gálvez y Universidad del Istmo carecen de cubículos, salas de lectura individual o grupal, salas especiales para dar continuidad con el proceso enseñanza aprendizaje, a no ser la sala de lectura en común que se ofrece a diario a los distintos lectores que la visitan.*

*La Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez cuenta con cubículos para el acceso al servicio de internet, no así para la consulta de la información. Mientras la biblioteca de la Universidad Panamericana cuenta con un reducido número de cubículos para estudio, en ambas biblioteca los cubículos están expuestos dentro de la sala de lectura.*

*Aunado al estudio se hace referencia a las Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rafael Landívar, Dr. Isidro Iriarte, Universidad del Valle de Guatemala y Ludwig Von Mises de la Universidad Francisco Marroquín, que cuentan con áreas especiales, para presenciar trabajos de investigación realizados de forma individual y de grupo, así mismo, áreas donde el profesor da seguimiento al proceso enseñanza aprendizaje, los espacios en mención están ubicados en las instalaciones que ocupa cada biblioteca en mención.*

*Dentro de las condiciones ambientales que presentan las bibliotecas universitarias en relación a la iluminación, ésta es dada de forma natural y artificial, cuando los ambientes son internos son ayudadas con luz artificial, este es el caso de las bibliotecas de las universidades Mariano Gálvez, Istmo y Mesoamericana.*

*Mientras la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, Del Istmo, Mesoamericana y Panamericana carecen de comodidades pertinentes a las instalaciones de una biblioteca universitaria, para solventar parte de la incomodidad en relación a sus limitaciones de infraestructura, ofrece la facilidad de poder recuperar la información buscada a través de la web.*

*Esta comodidad los hace consultar la colección, sin tener que trasladarse físicamente a sus instalaciones, toda vez sea miembro activo de la universidad, o bien, solo para estudiantes, docentes y trabajadores de la misma universidad, en el caso de los estudiantes pueden hacer uso de este servicio si están solventes con la colegiatura y si cumplen con el normativo de préstamo.*

*Siempre en relación a la infraestructura, la biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, Istmo, Mesoamericana y Panamericana, carecen de espacios apropiados para personas con capacidades diferentes, esto se debe a que a la fecha las instalaciones fueron reacondicionadas haciendo de ellas una nueva preparación de espacios, porque desde un principio estas instalaciones no fueron construidas para que fueran funcionales como edificios de bibliotecas, mucho menos, para albergar a personas con capacidades diferentes. Estas personas requieren de comodidades, no solo para ingresar sino también para trasladarse de un lugar a otro en sus instalaciones físicas.*

*Guatemala 26, 27 y 28 febrero de 2012.*

*Dentro de las precauciones por imprevistos, se observó que la Biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez, Istmo, Panamericana y Mesoamericana cuentan con una sola puerta, cuya función solo es para el ingreso y egreso de sus usuarios, estas carecen de puertas de evacuación o secundarias que sustituyan la puerta principal en caso de imprevistos o emergencias, como incendios, temblores o terremotos.*

*Por las limitaciones de infraestructura que sufren la biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad del Istmo, Universidad Panamericana y Universidad Mesoamericana, las áreas de atención al usuario, se encuentran concentradas en un mismo espacio, es decir, la delimitación de áreas físicas no existe en su totalidad, ante su carencia, la administración se ve obligada a reacondicionar el lugar que ocupan. De igual forma, el área donde se localiza el repertorio de la*

*colección resiste en un espacio bastante reducido, donde se ubica el total de las colecciones.*

*Las condiciones ambientales de estas bibliotecas también presentan limitaciones de iluminación, donde solo cuenta con luz artificial, no así, iluminación natural en el área de atención al usuario. Dentro de ese mismo ambiente se hace referencia a la ventilación, a pesar que es otro elemento importante para el investigador, dichas bibliotecas carecen de él.*

*A pesar que las bibliotecas de las universidades Mariano Gálvez, Istmo, Mesoamericana y Panamericana, tienen limitaciones en cuanto a mobiliario y equipo, ofrecen espacios y mesas de trabajo para una, cuatro y seis personas, apropiados para estudio, cada una de las bibliotecas en mención carecen de áreas especiales para trabajos en grupo, donde haya silencio, privacidad y equipo para dar continuidad con el proceso enseñanza aprendizaje, estas bibliotecas también carecen de equipo de audiovisuales.*

*Guatemala 26, 27 y 28 febrero de 2012.*

*Otro aspecto evaluado en la biblioteca de la universidad del Istmo y Mesoamericana, fueron los ambientes, en ellas se observaron ambientes frescos con temperaturas uniformes para realizar trabajos de investigación documental, mientras que la biblioteca de la universidad Panamericana en determinadas horas del día y épocas del año su ambiente es caluroso, normalmente ofrece sus instalaciones con temperaturas normales, adecuadas para el desempeño de las actividades de consulta.*

*Mientras para la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, a pesar que se ubica en un ambiente cerrado donde no circula el aire, su ambiente es fresco, los usuarios pueden llevar a cabo sus actividades de investigación documental, toda vez, no se exceda con el total de usuarios en atención.*

*Guatemala 26, 27 y 28 febrero de 2012.*

La descripción de los indicadores señalados con anterioridad se exponen en la tabla número 15.

Tabla 15 Resumen de la infraestructura del edificio de biblioteca

<b>Infraestructura y equipamiento</b>	<b>Porcentajes</b>
Limpieza	94.6
Iluminación	88.9
Temperatura	85.1
Ventilación	82.8
Distribución interna del espacio	81.0
Espacio físico para atención al público	79.0
Silencio	77.9
Señalización	75.4
Medios para personas con capacidades diferentes	<b>52.6</b>
Puertas de evacuación	<b>52.14</b>
Dispositivos contra incendios	<b>49.66</b>
Señalización en caso de desastres	<b>46.0</b>
Sanitarios	<b>43.12</b>
Dispensadores de agua	<b>34.76</b>
<b>Total</b>	<b>67.36</b>

Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012.

Resumen de la infraestructura de la infraestructura de las bibliotecas universitarias

A través del cuestionario, el total de usuarios encuestados califican la infraestructura de la biblioteca con un promedio del 67.36%, esto hace ver la satisfacción que tienen los encuestados por la infraestructura y medios preventivos ajustados en caso de emergencias. Desde la técnica de observación, el indicador en relación a las instalaciones de los edificios de biblioteca, son vistos como inadecuados, reducidos e insuficientes, ambos instrumentos coinciden con las respuestas buscadas.

En suma, las instalaciones de bibliotecas ubicadas en la ciudad de Guatemala, en su mayoría están adaptadas a las mínimas condiciones, con que debe contar el edificio de una biblioteca, excepto las Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Rafael Landívar, Universidad Francisco Marroquín y Universidad

del Valle de Guatemala, que han visto cómo cubrir la mayor parte de necesidades de infraestructura de las instalaciones del edificio.

#### **5.4.16 Recursos al servicio del usuario**

Toda biblioteca universitaria tiene como misión dar apoyo a formar conocimiento a través de la investigación, para lograrlo necesita de herramientas y recursos que permitan el acceso a la información con más comodidades y apego a la demanda de sus usuarios.

En relación a las herramientas la biblioteca hace uso de catálogos manuales y electrónicos, dentro de los primeros están los que se ha venido mencionando, donde se hacen búsquedas a través del nombre del autor, título de la obra, o bien por el contenido, realizando búsquedas a través de palabras claves llamado también catálogo por materia.

Mientras los catálogos electrónicos hacen uso de los soportes y estructuras que facilitan la búsqueda, recuperación y consulta de la información a través de la web.

Este facilita la exploración a fuentes de datos tal es el caso de internet, que normalmente la búsqueda se realiza por medio de palabras clave o sobre un tema específico, pero, no es tan efectivo como si se hace uso de un buscador que facilita la página web, la que ofrece consultar bases de datos donde se relaciona o hace el vínculo con direcciones y contenidos.

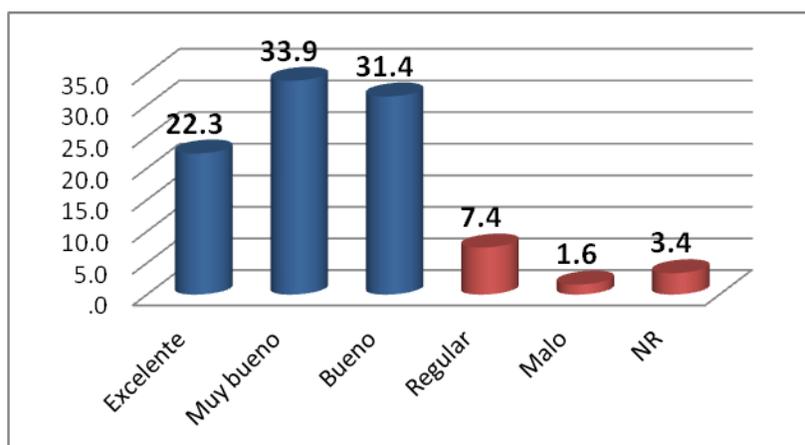
De una y otra herramienta las bibliotecas universitarias de hoy se apoyan para facilitar a la comunidad universitaria la localización de fuentes informacionales.

En relación a los recursos, las bibliotecas universitarias afianzan sus servicios en recursos humanos, materiales, tecnológicos y naturales.

### 5.4.16.1 Recursos humanos

El recurso humano es la parte activa de toda biblioteca como cualquier otra organización al servicio de una comunidad, debe poseer conocimientos y destrezas, para ponerlo de manifiesto en el desempeño de sus funciones, ya sea de forma individual o de grupo, para el mejor funcionamiento de la biblioteca.

Figura 56 Recursos humanos en atención al usuario



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

Siendo el recurso humano la parte dinámica de toda organización, los usuarios encuestados califican al personal de biblioteca con la ponderación de muy bueno, bueno; excelente, regular, malo y no respondió. Lo que quiere decir que el recurso humano es aceptable por los usuarios en un 33.9%, 31.4% y 22.3% este porcentaje es bastante alarmante si se analiza de forma separada, sin embargo, la suma de esta ponderación acumula el 87.6%, de aprobación que recibe el personal de biblioteca por parte del usuario.

Aunque los resultados de las ponderaciones de regular, malo y no responde, es baja, la administración de las bibliotecas universitarias debe prestar especial atención en ellas, como cualquier otra organización dentro de su misión debe estar regulado, ganar, ganar.

El objetivo de este indicador fue determinar la disponibilidad que tiene el recurso humano para atender las demandas del usuario durante un periodo específico de consulta - respuesta. Esta es una medida importante que muestra la existencia del personal con que cuenta la biblioteca y que presta el servicio.

En suma, el recurso humano es la parte más importante de toda biblioteca, es también, el elemento activo de toda organización, entre ellos se distinguen quienes ocupan la parte ejecutiva, en el área técnica y el área de servicios. A esta última categoría es a la que se refiere el usuario, porque de ellos reciben el servicio de información.

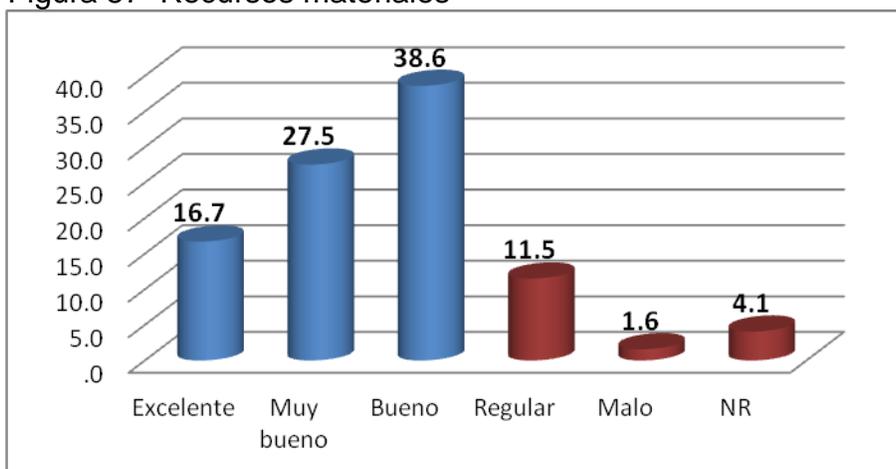
#### **5.4.16.2 Recursos materiales**

Los recursos materiales de la biblioteca corresponden a los recursos tangibles, partiendo que estos pueden verse y tocarse, entre ellos, se puede contar con la colección o fondo bibliográfico, recursos financieros y los recursos físicos, el edificio, mobiliario y equipo.

Entre los recursos materiales se enumeran las mesas, sillas, mostradores, ficheros, carritos para el traslado de libros, carteleras, mobiliario para el despacho de material, aparatos reproductores de sonido e imagen, mesas de trabajo y estudio, cubículos, máquinas de escribir, computadoras, impresoras, escáner, fotocopidora y material de escritorio.

Los recursos materiales de escritorio, son todos los bienes que también requieren de un resguardo para su utilización y conservación, en razón a la utilidad que estos representan para el desempeño de las funciones del personal de biblioteca.

Figura 57 Recursos materiales



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

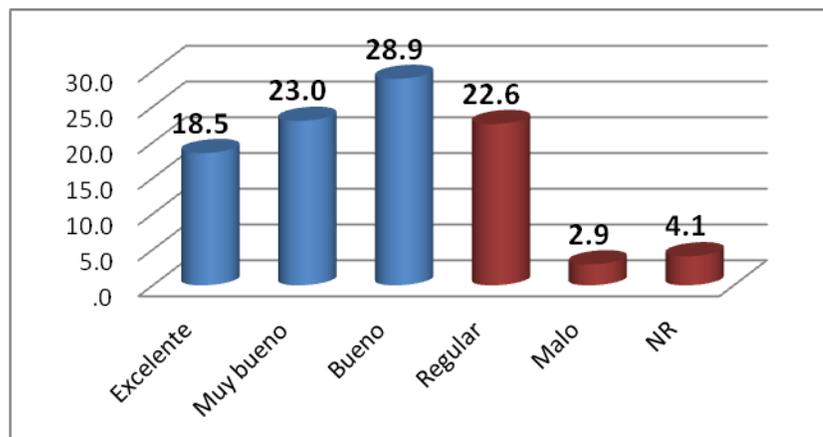
Los recursos materiales son aceptados como bueno por un 38.6%, lo que significa que se debe adquirir más recursos materiales que sean funcionales en beneficio de los usuarios, aunque también estos recursos son calificados como excelente en un 16.7% y muy bueno con el 27.5%, estos porcentajes los exhibe la figura 57, como muestra de la aceptación de los recursos con que cuenta el total de bibliotecas en estudio.

### 5.4.16.3 Recursos tecnológicos

Es el medio del que se vale la biblioteca para trasladar la información a los usuarios. En la actualidad toda organización se vale de la tecnología para su mejor desempeño, de esa cuenta la biblioteca universitaria no es la excepción, porque los recursos tecnológicos se han convertido en aliados del administrador (a) de biblioteca, para el cumplimiento de sus funciones.

Razón que hace a las distintas unidades en estudio se apoyen de la tecnología, para ofrecer a sus usuarios el recurso electrónico como medio para realizar búsquedas, recuperación y consultas de información.

Figura 58 Recursos tecnológicos



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

El indicador bueno refleja el 28.9% como porcentaje donde sí se hace uso del recurso tecnológico como medio para la búsqueda, localización y consulta de la información, se reflejan también los porcentajes de excelente con un 18.5% y muy bueno con el 23%, no así, los porcentajes de regular, malo y no respondió, donde el encuestado refleja de alguna manera su insatisfacción al momento que hace uso de los recursos tecnológicos.

En suma, los encuestados señalan, las bibliotecas universitarias deben apoyarse con la tecnología a fin de cubrir la necesidad que los usuarios manifiestan al momento de consultar la información.

Tanto los recursos materiales como los tecnológicos se hacen necesarios para implementar las salas virtuales. En la tabla 16, se expone la existencia de las salas virtuales, conformadas por recursos tecnológicos para ofrecer servicios de información.

Tabla 16 Salas virtuales

Biblioteca	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	UMES
Salas virtuales	Si evidencia	Sin evidencia	Si evidencia	Si evidencia	Si evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia	Sin evidencia

Fuente: Elaboración propia con base a resultados de lo observado, febrero, 2012

Sí evidencia= sí existen salas virtuales.

Sin evidencia= no refleja que existan salas virtuales en la biblioteca señalada

*Del total de bibliotecas observadas, solo cuatro de ellas cuentan con salas virtuales integradas al sistema de información de cada una de ellas, sin embargo, las 8 bibliotecas en estudio sí cuentan con servicio de internet, no solo dentro de la biblioteca, sino también en el campus universitario, muchas veces con limitaciones por fallos en la red o al no pertenecer a esa población universitaria.*

*Por otro lado, se observó que del total de bibliotecas en estudio solo la Biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Del Valle de Guatemala, Universidad Francisco Marroquín y Universidad Landivar, cuentan con recursos audiovisuales, estos como herramientas, para ser utilizados en salas o aulas virtuales de la unidad de información.*

*Existen también cuatro bibliotecas que carecen de salas virtuales, posiblemente se deba a la falta de equipo y espacio. Entre ellas, la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad Mesoamericana, Universidad Del Istmo y Universidad Panamericana. Sin embargo, el total de unidades de información además de contar con el servicio de internet refieren a catálogos electrónicos, para que los usuarios realicen sus búsquedas y consultas correspondientes a la información necesitada.*

*Por otro lado, el mobiliario, equipo e internet como recurso puesto a disposición del usuario suelen ser limitados por el total de lectores que demandan el servicio, o porque el equipo se encuentra en mal estado o desactualizado, sin embargo, las*

*bibliotecas en estudio hacen su mejor esfuerzo para contar con salas virtuales o recursos informáticos puestos a disposición del usuario.*

*La observación, permitió determinar que las Bibliotecas de la Universidad Del Valle de Guatemala, Universidad Francisco Marroquín y Universidad Landivar, cuentan con el mobiliario, equipo e internet aceptable en proporción a lo que refleja la población que visita cada una de estas unidades de información. Mientras la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala a pesar de que cuenta con el mobiliario, equipo e internet, se hace insuficiente por el número total de usuarios que la visita.*

*El servicio que las salas virtuales prestan están dados en un máximo y un mínimo de tiempo, para un número que hace cubrir las necesidades del usuario, la siguiente tabla muestra el recurso material y tecnológico, con que cuenta cada una de ellas. Dichos beneficios están reconocidos por los favorecidos, apegados a las normas internas de la unidad de información.*

*Guatemala 26, 27 y 28 de febrero de 2012*

Tabla 17 Recurso disponible, mobiliario, equipo e internet

Biblioteca Recursos disponibles	USAC	UMG	URL	UVG	UFM	UPANA	UISTMO	MESO AMERICANA
Mobiliario y equipo	Insuficiente	Insuficiente	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Insuficiente	Insuficiente	Sin evidencia
Internet	Limitado	Limitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Limitado	Limitado	Sin evidencia

Fuente: Elaboración propia con base a resultados de lo observado, febrero, 2012

*Según lo observado, los recursos de información con que cuenta cada biblioteca en estudio, son bastante limitados, sin embargo cada biblioteca consultada optimiza cada recurso para el mejor funcionamiento de sus administraciones.*

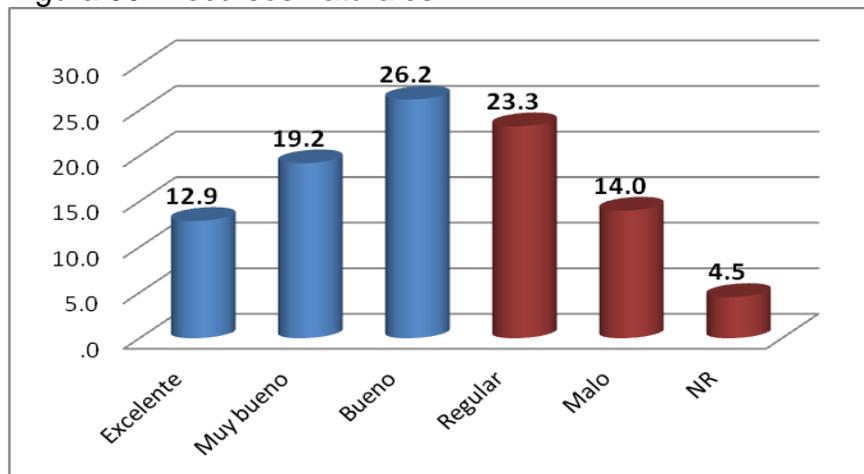
*Guatemala 26, 27 y 28 de febrero de 2012*

#### 5.4.16.4 Recursos naturales

Los recursos naturales a los que se refiere Fassbender, (1993:11) que de forma espontánea rodea o están dentro o fuera de la biblioteca, también llamados recursos de recreación y estéticos, estos son ubicados en plantas ornamentales, además de la vegetación que se aprecia al exterior de las bibliotecas y que de alguna manera agradan al lector. *Las bibliotecas que cuentan y hacen buen uso de los recursos naturales, según lo observado, son las bibliotecas que pertenecen a las Universidades Francisco Marroquín, Rafael Landívar, Del Valle de Guatemala y Universidad Panamericana, a su alrededor cuentan con vegetación como recursos naturales; mientras las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Istmo, Mariano Gálvez y Mesoamericana, carecen de este recurso.*

Guatemala 26, 27 y 28 de febrero de 2012

Figura 59 Recursos naturales



Fuente: Resultados de la encuesta, febrero, 2012

La opinión del encuestado se manifiesta en un 26.2%, 19.2% y 12.9%, de aceptación a los ambientes donde transitan al momento de la consulta de información.

Los ambientes naturales aparecen dentro y fuera del edificio de bibliotecas con vistas agradables y de recreación, para quien frecuenta los espacios de biblioteca.

## 5.5 Opinión del usuario

En esta última parte del cuestionario, el encuestado manifestó su opinión en relación a lo que él y ella esperan del servicio de información recibido por parte de la biblioteca que más frecuentan. La reflexión última en el cuestionario es una pregunta abierta que no contemplaba el cuestionario dentro de las preguntas planificadas.

Las respuestas recuperadas estuvieron en relación a recibir mejoras en el servicio que proporciona la biblioteca universitaria, entre ellas:

*Ampliación de espacios de esta área*

*No hay mobiliario suficiente*

*Hace falta equipo para realizar consultas electrónicas*

*Muchas veces el equipo no responde para las consultas y ni los catálogos en esas cajitas están actualizados*

*Se le pide ayuda a las señoritas porque no sabemos utilizar los programas para localizar los libros y ellas muchas veces no lo orientan al usuario (a.)*

*Conectores para computadoras personales*

*Amplíen la cobertura de internet porque falla*

*Hace falta luz, se mira con dificultad*

*A la hora de cualquier accidente no hay señalización ni puertas de evacuación*

*Pongan otros medios para personas con discapacidad*

*Por lo menos en este espacio que haya silencio*

*Coloquen dispensadores de agua*

*No hay servicios sanitarios, que habiliten los servicios sanitarios*

*Capaciten al personal para que sea más amable*

*Guatemala 26, 27 y 28 de febrero de 2012*

En relación a cada aseveración enunciada y para fines de reflejar los resultados de la encuesta, se reúnen y enumeran tres aspectos en el orden descrito, infraestructura y buena disponibilidad de espacios, mobiliario y equipo adecuado para cubículos y salas de lectura apropiadas para la consulta de la información, personal idóneo al servicio de información y aplicación de Tecnología de la Información y Comunicación, TICs.

Los usuarios, en relación a la infraestructura proponen se mejoren las instalaciones, los espacios físicos y los medios, esto en relación a las herramientas de búsqueda para hacer consultas informacionales, lo indicado aparece en la mayoría de las bibliotecas en estudio. Así mismo, la observación permitió visualizar que hay incomodidad por parte del usuario a la hora de realizar sus búsquedas de información.

Otra limitación que se hace ver por los encuestados, es la falta de espacios y medios para que las personas con capacidades diferentes tengan un cómodo ingreso y egreso de las instalaciones de las bibliotecas. Esto hace que no se de cumplimiento al artículo 53 de la Constitución Política de la República de Guatemala, (1985), donde garantiza la protección de las personas con discapacidad, siendo esta una población donde existen personas con limitaciones físicas, ortopédica, sordera y ceguera. Para ellos, los edificios de biblioteca, en su mayoría carecen de estos beneficios, siendo sus instalaciones inadecuadas para dar cumplimientos a lo que señala el mandato constitucional.

En proporción a otras aseveraciones, los encuestados se refieren al personal, éste debe reunir el perfil para el mejor desempeño de funciones, debido a la incomodidad que genera en el usuario tener que hacer uso del servicio con personas fuera de un perfil con buenas relaciones humanas, esto sucede cuando

el usuario recibe el servicio por parte del personal del departamento de circulación y préstamo.

El perfil del personal de biblioteca también debe poseer una amplia cultura general, para dirigirse a los usuarios de distinta índole y conocimiento y un segundo idioma, no solo, para dar atención a determinados clientes de la información, sino también, para la adquisición y búsqueda del material y proceso técnico que lleva cada documento bibliográfico manual y electrónico.

Una última sugerencia, está orientada a la adquisición de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, TICs, acorde a las necesidades no solo del usuario, sino, al uso por parte del personal de biblioteca, para fortalecer las búsquedas de información que requieren los usuarios y guiarlos en la consulta de la base de datos.

De las tres sugerencias enumeradas, no basta una infraestructura adecuada, personal capacitado y una tecnología sofisticada, sino el saber hacer el mejor uso de cada elemento que hace posible el servicio de información para el usuario que así la requiera.

## **5.6 Análisis e interpretación de resultados**

Los resultados expuestos con anterioridad favorecen la interpretación que se expone a continuación, según los objetivos planteados en la investigación. Cada uno de ellos es expuesto como tema de discusión, a fin de ser analizados e interpretados.

### **5.6.1 Participación de la biblioteca en la educación superior**

La participación de la biblioteca en la sociedad universitaria corresponde a coadyuvar el proceso enseñanza aprendizaje y lo hace de acuerdo a los servicios

que estas prestan a sus usuarios, a través de hábitos de búsqueda, necesidades, deseos y demandas de información. De manera que se considere una herramienta efectiva y práctica al momento de ofrecer información, que previo a su entrega deberá estar debidamente procesada y organizada desde el principio de calidad.

Razón que hace, que la biblioteca universitaria sea parte fundamental en el desarrollo de las funciones de las distintas casas de estudio de nivel superior. Por ello, previo a describir el alcance que tuvo el objetivo general de la investigación, es necesario señalar el aporte social que por naturaleza ofrece la biblioteca a la sociedad universitaria a través de sus servicios informacionales.

En ese sentido, la función social que cumple la biblioteca universitaria está en relación a lo que señala Thompson,

Facilitar el estudio e investigación a sus miembros, incentivándolos al escudriñamiento activo  
Planificar y organizar las actividades a estudiantes que se desarrollen durante el año escolar  
Traducir las necesidades de su universidad en realidades operativas  
Determinar la oferta y demanda de información actualizando y acrecentando las lecturas requeridas y aumentando las colecciones  
Resguardar el depósito legal sin caer en detrimento de otras obligaciones  
Ser guardianes del fondo cultural  
Relación entre universidad y población  
Desarrollar programas y proyectos que ayuden a la formación integral de los estudiantes  
Fortalecer los grupos estudiantiles existentes  
Cultivar los valores éticos, morales, profesionales y sociales de los estudiantes, proponiendo un espíritu solidario a la institución  
Programas de unidad de asuntos estudiantiles. (1990:29).

Desde las funciones que señala Thompson, (1990:29), la biblioteca es el agente de cambio para el desarrollo de toda nación, a través de ella, se logra una acción complementaria en la educación superior, que haga soporte a la actividad social, cultural, política y económica, además de ser parte fundamental para fortalecer la academia.

Es por ello la universidad desde su inicio ha sido la responsable de la academia, entendiendo a esta como la “sociedad de personas dedicadas a algún ramo de las ciencias, artes y buenas letras,” (González, 1822:10), o bien, a la “sociedad científica, literaria o artística con autoridad pública,” (Diccionario de la Real Academia Española, 2005:1), así mismo, ser el medio para llevar a la sociedad universitaria formación técnica y científica en una o varias materias, en donde predominen los elementos que señala Nérci, (1985:60) para toda educación debe existir un profesor, estudiantes, objetivos, materias, medio geográfico y cultural, métodos y técnicas. Aunado a ello, una unidad de información que haga soporte al proceso enseñanza aprendizaje.

En relación a los datos enunciados, fue posible determinar que el aporte social que brinda la biblioteca a la comunidad universitaria, está en relación a los distintos servicios que ofrece a sus usuarios, para alcanzar solventar las necesidades que con frecuencia se ha manifestado por la misma comunidad de enseñanza superior.

La necesidad se presenta en cada persona o grupo de personas y se clasifican en necesidades primarias y necesidades secundarias, tal como lo señala,

Smith, citado por Sánchez,

Una necesidad primaria es una necesidad directa de un bien, servicio o relación humana, como es la necesidad de alimento, educación, consejo o aprobación y la necesidad secundaria indirecta, o no egocéntrica, de ayudar a otra persona a obtener un bien o servicio, a fin de satisfacer una necesidad primaria. (2004:41).

Para el presente estudio se tomó de referencia ambas necesidades, la primera necesidad desde el principio de ser informados para fortalecer el aspecto de ser educado y la segunda necesidad desde el principio que viste a la universidad a través de la biblioteca, al ofrecer los medios informacionales para cubrir las necesidades primarias de la sociedad universitaria.

De esa forma, Rogero, (2010:41) señala, una necesidad se convierte en demanda de un grupo de personas o el total de personas que conforman una sociedad, cuando ésta la define como problema es susceptible de ser abordada colectivamente.

De acuerdo a Zanden citado por Sánchez,

... un problema social es una cuestión de definición, pero esta definición se tiene que elaborar tomando en cuenta que los problemas sociales no son fantasías, creadas por las personas, que son realmente problemas objetivos que viven y padecen las personas y que se vinculan sobre todo con la insatisfacción de sus necesidades. (2004:46).

En suma, las necesidades manifestadas por los encuestados están en relación a infraestructura del edificio de biblioteca, disponibilidad de espacios apropiados para recibir servicios de información, dotación de personal que llene el perfil para atención al público y el equipo pertinente para la aplicación de la tecnología de información y comunicación, tal como lo muestran los resultados ya expuestos con anterioridad.

## **5.6.2 Servicios de información**

Cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca universitaria lo hace en relación a proporcionar información y asesoramiento, facilitando al usuario poder acceder a la búsqueda, localización y recuperación de la información organizada y resguardada en cada biblioteca. Dichos servicios están dados en relación a consultar la información sobre los distintos temas del conocimiento humano, administrados en beneficio de la sociedad en estudio.

En concordancia a ello, el total de bibliotecas en estudio ofrece información para el auto aprendizaje en dependencia a su formación académica, en horarios establecidos y convenidos por las administraciones de cada casa de estudios.

Donde el usuario obtenga ayuda de asesoramiento o dirección para localizar y consultar la colección bibliográfica en cualquiera de sus presentaciones de tipo general o específico, o bien, búsquedas sobre un tema en concreto.

El Instituto Nacional de Ecología, (2006:258), se refiere al servicio de información, como un proceso con el que se pretende encontrar el insumo que satisfaga una necesidad precisa sobre información, a través de medios manuales y electrónicos de manera efectiva, la cual se encuentra en fuentes almacenadas para permitir la recuperación con altas probabilidades de resultar útiles en la búsqueda de información.

Dentro de este concepto, los servicios de información a través de la historia se han dado en relación a satisfacer las necesidades de quienes frecuentan los centros de información, para ser informados, por ello, se valora la observación que hacen los encuestados, cuando señala, *se facilite por parte de la unidad de información medios y formas que les permita llegar a las fuentes de búsqueda y repertorios de las bibliotecas universitarias, para sus consultas.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

El estudio también permitió planificar el diseño de servicios adecuados que debe ofrecer la biblioteca y crear productos en relación a los objetivos, con base en las necesidades reales y no solo a lo que la administración de la biblioteca considere pertinente al servicio de información.

En este sentido, los usuarios fueron la fuente que proporcionó cada dato para sugerir y plantear mejoras en los productos y servicios, condiciones físicas y de espacio de la bibliotecas y programar la inducción a usuarios en relación al uso de la biblioteca, deduciendo que todo "... servicio debe responder a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos." (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007:241).

Otra tarea importante es cualificar la calidad de los servicios ofrecidos y si estos cumplen con los objetivos establecidos por las unidades de información, aunado a ello, sus administradores están conscientes de las necesidades que manifiestan los usuarios, dado que no son estables en relación al momento y circunstancias, en consecuencia les corresponde plantear mecanismos para detectar las inconsistencias en el servicio, de manera que les permita descubrir cuándo existe satisfacción y cuándo es preciso implementar nuevos servicios.

Para ello fue necesario identificar el perfil del usuario que hace uso de cada bien o servicio que brinda la biblioteca y se observó que el usuario que visita la biblioteca universitaria es el estudiante, docente e investigador, en su mayoría jóvenes que oscilan en edades de 18 a 30 años, en su mayoría de sexo masculino, según lo refieren los datos de la encuesta y de sexo femenino al tomar como referencia los datos que refieren las estadísticas que presenta el INE, uno y otro dato lo reflejan las figuras 36, 37 y 38 y las tablas 4 y 5.

Para corroborar estos datos se observó el estudio que hace el Instituto Nacional de Estadística donde muestra 884,635 como total de usuarios que visitaron las bibliotecas durante los años 2009 y 2010, en el que prevalece el sexo femenino con un total de 404,235, mientras, el sexo masculino está representado por 273,342 (ver tablas 4 y 5).

Los resultados de la encuesta reflejaron que la mayoría de los usuarios son de origen guatemalteco y se comunican a través del idioma español. Del mismo modo, los usuarios que con más frecuencia acuden a las bibliotecas universitarias son las personas afines a las áreas de las ciencias económicas, jurídicas y sociales, ingeniería, arquitectura, psicología, humanidades y medicina, en ese orden aparecen registradas. Dichos datos fueron necesarios, no solo para conocer el perfil de usuarios, sino también para proyectar servicios en relación a las demandas manifestadas por los encuestados.

### **5.6.3 Factores que determinan el servicio de información**

El conocimiento que se tiene de los factores que determinan los servicios de información, son aquellos que hacen referencia al conjunto de funciones que cumple la biblioteca, en relación a satisfacer las necesidades que presentan los usuarios y que los convence e induce a regresar por el servicio que han recibido.

Desde ese principio, los factores que determinan el servicio de información están en relación a aspectos tecnológicos, sociológicos y económicos.

En el aspecto tecnológico, prevalece la visión que tiene la biblioteca para corresponder a las necesidades del usuario, liderazgo de dirección de biblioteca, orientación al usuario y uso de las herramientas de información; en relación al aspecto sociológico, está la demanda que hace el usuario en proporción a satisfacer su necesidad de ser informado y en el aspecto económico en relación a la crisis editorial o librería para enriquecer el fondo documental con temas afines a los pensa de estudios.

Cada uno de estos factores se resume en políticas y estrategias institucionales expresadas en visión, misión, objetivos y valores dados en la casa de estudio a la cual pertenece la unidad de información. Dichas estrategias están apegadas a la colección bibliográfica en dependencia a los pensa de estudios de la universidad, personal a cargo de la administración de la información, infraestructura del edificio y el lugar donde se encuentra ubicada la biblioteca, desempeño del personal y funcionamiento de sus instalaciones. Al optimizar el cumplimiento de estos factores puede mantener y reconquistar usuarios y por ende llevar a buen éxito la unidad de información.

Así lo señalan Carreira, Concha, Gallego, González, Moreno, y Sánchez,

La biblioteca universitaria se define como una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios con el fin de asistir a la comunidad universitaria en el proceso de transformar la información en conocimiento, ello debe suponer, unas personas, unos servicios y unas colecciones que tienen que contar con un espacio para la consecución de ese fin. (2002:26).

De esa manera, para que haya asistencia informacional en una biblioteca universitaria, ésta debe contar con lo que demandan los usuarios, siendo ellos, la parte más importante del proceso informacional de toda biblioteca universitaria.

Como cualquier organización, la biblioteca está a la vanguardia del desarrollo, avances tecnológicos, cambiar de actitud y poder enfrentarse a diferentes desafíos que las nuevas herramientas de información ofrecen para mejorar el servicio informacional.

Sin embargo, las bibliotecas en estudio se han adaptado no solo a los cambios de la estructura organizacional, sino también, a los avances tecnológicos, por ello, replantea nuevas medidas en función a cubrir las necesidades manifestadas por los usuarios, especialmente en el campo de la información y los soportes que la difunden.

De esa cuenta, la información para formar conocimiento es esencial en el cumplimiento de los objetivos de la universidad. Por ello, los nuevos títulos deben ser seleccionados, adquiridos, procesados, almacenados, distribuidos y recuperados en beneficio del éxito de la docencia, investigación y extensión.

Ante esas condiciones de demanda el usuario se manifestó, *por la aplicación de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, TICs. así como, el personal sea capacitado para que oriente al usuario en la búsqueda y*

*recuperación de la información. Pudiendo ser estos factores determinantes en el servicio de información.*

*Guatemala 26-27 y 28 de febrero de 2012*

Otro factor ya enunciado que determina el servicio es la colección bibliográfica señalada por Bounocore, (1976:134), como el fondo documental o bibliográfico, e indica, es una colección de impresos o manuscritos que ingresan a toda biblioteca de una determinada procedencia. El mismo autor nombra colección a la unión de dos o más obras de distintos autores combinadas y editadas como un todo. Al hablar del fondo o colección bibliográfica se está refiriendo a la colección que hace soporte fundamental a los servicios de la biblioteca. Mientras Gómez, (1997:77) señala, es preferible llamarlas colecciones, porque fondo puede ser un término de conservación de archivos que para efectos del estudio se le ha denominado colección o fondo bibliográfico.

El fondo bibliográfico se vuelca a la mayor parte del trabajo de los bibliotecarios, para ofrecer servicios de información actual y permanente y para cumplir un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos y mejorar la disponibilidad de recursos en el proceso enseñanza aprendizaje.

Este rol es proactivo y traslada a la biblioteca universitaria a liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos, respetando el derecho de autor y participar en la fijación de políticas de comunicación en beneficio de los programas académicos y de investigación de la misma universidad.

En resumen, dentro de los factores que determinan el servicio de información están los tecnológicos, sociológicos y económicos, convenidos en relación a la ideología de la universidad reflejadas en políticas y estrategias institucionales formuladas en visión, misión, objetivos y valores dados en la casa de estudio a la cual pertenece la unidad de información.

#### **5.6.4 Infraestructura del edificio de biblioteca**

Desde el principio, la biblioteca “es la base de todo estudio y enseñanza, es la condición esencial para la investigación, sin la cual no se puede añadir nada a la suma del conocimiento humano.” (Querol, 2010:365). Es también, “... pieza clave para el funcionamiento de la institución, toda vez, que promueve el desarrollo de la enseñanza, de la investigación y de la difusión de la cultura.” (UNAM, 2002:7). Razón que hace se valga de toda una infraestructura, para cumplir con sus funciones esenciales, porque ahí es donde estudiantes, profesores e investigadores acceden a la información para formar conocimiento.

La infraestructura del edificio de biblioteca es vista como las instalaciones que ésta ocupa, no solo, para resguardar su colección, sino también, para acoger a personas que la visitan y brindarles servicios pertinentes con base a sus requerimientos en relación a la información. Desde ese principio, el edificio de la biblioteca universitaria debe contar con espacios diversos previos a asistir a usuarios de toda índole.

#### **5.6.5 Iluminación de edificios de biblioteca**

Los edificios de las bibliotecas en estudio cuentan con iluminación natural y artificial, en algunos espacios del depósito bibliográfico, se hace necesario contar con más iluminación, esto se debe a que la iluminación se hace insuficiente porque el mismo depósito de libros genera oscuridad, siendo este un elemento para generar humedad, en estos casos la claridad artificial es complementaria, para que el lector pueda realizar su lectura con comodidad y complacencia.

La iluminación es un factor que beneficia no solo al lector sino también al papel con que está plasmada la información, éste corre el riesgo de deteriorarse en la medida que es expuesto al ambiente. Tal como lo señala Sánchez, (1983:103), si la luz natural o artificial es técnicamente regulada puede ser aprovechada a

manera que llegue no solo a la sala de lectura, sino también, a los depósitos bibliográficos, hemerográficos y audiovisuales en constante crecimiento.

Así lo señala la Resolución No. 180540, Colombia, Reglamento técnico y alumbrado público,

Conocer con detalle las actividades de cada espacio para las exigencias visuales de cada puesto de trabajo y su localización  
Las condiciones de reflexión de las superficies  
Los niveles de iluminación y uniformidad requeridas  
Disponibilidad de iluminación natural  
Control del deslumbramiento  
Requerimientos espaciales en las propiedades de las luminarias, por el tipo de aplicación  
Propiedades de las fuentes luminarias, tales como: el índice del color, lo natural que aparecen los objetos bajo la luz; la temperatura del color, la apariencia de la calidez o frialdad de la luz y el tamaño y forma de la fuente luminosa y de la luminaria. (1cap. 4 Secc. 410:77).

En referencia a esta resolución, *la iluminación con que cuentan las bibliotecas de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Mesoamericana y Universidad del Istmo, carecen de las condiciones pertinentes de iluminación natural en su totalidad, de esa forma, solo cuentan con iluminación artificial que se hace insuficiente al momento de hacer uso de sus instalaciones, no solo, por los espacios donde están ubicadas, sino porque existe en ellas, carencia de buena distribución de luz, dado que los espacios y ventanas son limitados para recibir iluminación natural.*

*En cuanto a la única biblioteca universitaria pública, a pesar que su infraestructura fue diseñada especialmente para una biblioteca universitaria, la iluminación se ha hecho limitada, esto posiblemente se deba a los depósitos de libros que han venido creciendo a través del tiempo en relación a sus volúmenes, además de su fluido eléctrico que de alguna manera requiere del constante y buen mantenimiento.*

*Según lo observado se pudo constatar que las Bibliotecas de la Universidad Rafael Landívar, Universidad Del Valle de Guatemala, Universidad Panamericana y Universidad Francisco Marroquín, cuentan con iluminación bastante útil y aceptable, para dar cumplimiento a las funciones de la biblioteca, en su totalidad poseen luz natural apoyados de luz artificial en mínimas cantidades.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

Lo observado en relación a la expectación coincide con la opinión dada por los usuarios en la encuesta, la iluminación está considerada como muy buena, buena y excelente, en conjunto es considerada como una iluminación bastante aceptable, sin embargo, es importante observar que en su mayoría no es una ponderación admisible por parte de los encuestados.

### **5.6.6 Salas virtuales**

Las salas o aulas virtuales es una combinación donde se incorporan tres elementos, instalaciones, mobiliario y equipo tecnológico, dichos componentes son parte de la infraestructura con que debe contar una sala virtual, ubicada en una biblioteca universitaria. Estas forman parte de los retos de toda unidad de información, para ofrecer servicios de información, frente al proceso enseñanza aprendizaje y ser elemento activo dentro de un mundo cambiante de la información.

En la actualidad, la tecnología ha jugado un papel extraordinario en el ámbito educativo, donde se han utilizado nuevas herramientas en el proceso educativo y las bibliotecas como administradoras de la información se han apoyado de ellas, para beneficio del ámbito académico y social.

De esa forma las salas virtuales se convierten en lugares habilitados para el estudio con ordenadores conectados a internet, para acceder a todos los recursos de información los que favorecen al aprendizaje de forma grupal o individual,

donde los usuarios ponen en práctica sus destrezas y habilidades, o bien, se fomente en ellos prácticas con base a problemas, para que sin necesidad de una orientación planificada sean utilizados.

A nivel general, las bibliotecas universitarias no se han limitado a catálogos en línea, ahora mismo han incorporado nuevas posibilidades de acceder a textos e imágenes completas, así mismo, a intercambiar opiniones en nuevos ambientes, porque empleando el ciberespacio, es como la "... investigación, la elaboración y muy especialmente la difusión de contenidos." (Universidad Católica Andrés Bello, 2006:290), han logrado transmitir información, éste es un reto que la biblioteca especialmente se ha trazado, con este avance podrá alcanzar objetivos en relación a la transmisión de la información.

### **5.6.7 Instalaciones de biblioteca para personas con capacidades diferentes**

Las personas con discapacidad o capacidades diferentes, también son parte del público que frecuenta la biblioteca a quienes del mismo modo hay que prestarles atención y servirles de la mejor manera posible ofreciéndoles productos y servicios, a fin de cubrir sus necesidades de ser informados.

Pérez Pérez, señala que,

... un gran número de diferentes limitaciones funcionales que se registran en las poblaciones de todos los países del mundo de la discapacidad que puede revestir la forma de una deficiencia física, sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental. Tales deficiencias, dolencias o enfermedades pueden ser de carácter permanente o transitorio. (1998:135).

De estas personas hace mención la Constitución Política de la República de Guatemala,

Artículo 53, El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Se declara de interés nacional su atención medico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad. La ley regulará esta materia y creará los organismos técnicos y ejecutores que sean necesarios. (1985:18).

Las personas que presentan discapacidades físicas o mentales han sido parte de la cultura y sociedad desde hace muchos años, sin embargo, actualmente no significan problema, pues son parte de la sociedad y deben ser integrados a ella, de esa forma, las bibliotecas universitarias también deben velar por suplir sus necesidades a fin de ofrecerles servicios, sin que sus discapacidades se conviertan en limitantes. Dicho de otra manera, la administración de cada unidad de información debe conocer de estas personas y de sus discapacidades y adaptar sus servicios según se manifiesten, ofreciéndoles servicios oportunos y adecuados según sean sus necesidades.

En relación a las instalaciones para personas con capacidades especiales, la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con uno de los mejores edificios construidos directamente para bibliotecas, sin embargo, al momento de su construcción no se previó las visitas de personas con capacidades diferentes. *Su edificio cuenta con un ascensor que en su mayoría de veces carece de disponibilidad por su mal uso o falta de mantenimiento, éste podría ser un recurso bien utilizado por las personas con discapacidades, sus instalaciones también cuentan con una rampa para su ingreso, pero por la inclinación en la que está construida es bastante difícil ser aprovechada por las personas que muestran capacidades ortopédicas.*

De acuerdo a la teoría ofrecida, lo manifestado en el cuestionario y la observación realizada a las instalaciones de las bibliotecas en su mayoría carecen de espacios apropiados para personas con capacidades diferentes, precauciones por imprevistos, delimitación de áreas y condiciones ambientales.

De esa manera las instalaciones de las bibliotecas Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC, Universidad Mariano Gálvez, UMG, Universidad del Istmo, UISTMO, Universidad Panamericana, UPANA y Universidad Mesoamericana, UMES, fueron evaluadas y se pudo visualizar que carecen de espacios y equipo para el servicio a personas que presentan discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales.

*La observación permitió visualizar que las bibliotecas de la Universidad Rafael Landívar, Universidad del Valle de Guatemala y Francisco Marroquín, cuentan con mayores espacios físicos y medios para estas personas que carecen de disponibilidad física para trasladarse y consultar el fondo documental de la biblioteca, aunque se observa déficit en ellas, son las más completas para facilitar espacios a las personas que presentan capacidades diferentes. La falta que presentan estos edificios de bibliotecas es a su ingreso, por contar sólo con gradas y no rampas, que sería otra forma de ingresar a las instalaciones de cada unidad de información.*

*Del total de bibliotecas observadas solo la biblioteca Ludwig von Mises de la Universidad Francisco Marroquín reúne más características físicas, para responder a las necesidades de los usuarios con capacidades diferentes y la biblioteca de la Universidad Landívar que cuenta con espacio y sistemas tecnológicos para personas no videntes.*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

### 5.6.8 Precauciones por imprevistos

Una de las precauciones por imprevistos es la señalización, la que "... parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos." (García, 2012:27). Separada con señales de prohibición, obligación, precaución, ubicación de salida y en caso de incendios o terremotos.

La señalización es un aspecto importante dentro de la organización de los espacios físicos dentro y fuera del edificio de toda biblioteca, la que debe de partir desde tres objetivos "... favorecer el acceso a la biblioteca, facilitar el uso de su estructura y sus servicios y permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental." (Gómez, 2002:120), al cumplir con cada uno de ellos, se estará facilitando la estadía del usuario dentro y fuera de la biblioteca.

Aquí algunas características de señalización que deben contener los signos que anuncien un mensaje.

De acuerdo a Gómez,

- Que sean estables, claros y simples, en ubicación conocida, realizada y permanentemente visibles, en lugares donde la vista no esté ya demasiado solicitada ni haya ángulos muertos que perturben la visión
- Que permitan un uso flexible y adaptable a nuevas situaciones
- Que sean de comprensión universal, no ambiguos, concisos y de lectura rápida por su buen emplazamiento formato y tamaño
- Que utilicen los tipos de letras, colores, tamaños y símbolos mas adecuados
- Que estén colocados en una secuencia lógica fácil de seguir
- Que provoquen una reacción una respuesta
- Visibles durante toda la jornada; iluminarla si es preciso, o colorearla de modo armónico con el entorno
- Resistentes al vandalismo
- No peligrosa, sin esquinas puntiagudas o salientes (2002:120).

La señalización debe aparecer dispuesta de forma interna y externa, para la señalización interna se refiere a la ubicación y figura: equipo contra incendios, figura de extintor; señala que ahí hay un botiquín, figura de una cruz; silueta humana avanzando hacia una salida del edificio, salidas de emergencia indicada con la figura de flechas.

En la señalización externa se utiliza para indicar la dirección en que se encuentra ubicada la biblioteca dentro del campus de la universidad, estas pueden ser colocadas en las fachadas de los edificios, no olvidando que deben aparecer en carteles fijos difíciles de olvidar, acompañados de instrucciones o indicaciones de carácter general.

La señalización es uno de los aspectos que debe controlar la administración de cada biblioteca al momento de organizar los espacios, donde se ubicará la sala de lectura, el depósito de libros y el área donde se ubique al personal de biblioteca, como los espacios de entrada y salida, consulta y trabajo, puesta de información, búsqueda de información, depósito de libros y servicios internos.

Los distintos puntos a observar permitieron comprobar con claridad y exactitud lo que se deseaba evaluar, a fin de saber si existe entre ellas precauciones por imprevistos, en la delimitación de áreas y condiciones ambientales. Dentro de las observaciones, sirvieron como referencia se visualizó rótulos de precauciones en relación a la señalización para evacuar las instalaciones, aunque en su mayoría no cuentan con puertas de salida de emergencia, hacen funcionable la única puerta con que cuentan.

De igual forma, las bibliotecas en estudio en su mayoría carecen dispositivos contra incendios y planes de emergencia, este es otro de los hallazgos encontrados al momento de observar las instalaciones y que la encuesta reflejó.

### **5.6.9 Personal de biblioteca**

El personal de toda biblioteca es el recurso más importante para cumplir con sus funciones, razón que hace, éste sea suficiente, con formación académica apropiada para el desempeño de sus actividades, por ello, su administración deberá considerar dentro de su presupuesto cubrir los gastos que representa la remuneración de cada trabajador de biblioteca.

Las personas que integran el personal de la biblioteca universitaria en estudio está constituido por profesionales especializados en bibliotecología y personal de otras áreas, ubicados en: personal directivo, técnico y auxiliar de biblioteca.

En relación al director de biblioteca Thompson, (1990:85), hace referencia a tres requisitos que deben estar en relación al académico (a), profesional en el ramo de bibliotecología, en la actualidad se sugiere posean otros conocimientos que muestre ser diferente, porque las funciones a desempeñar están en relación a ser administrador, por ser ésta una empresa que requiere de gestión, instaurar políticas de acción y manejo de los recursos humanos, materiales, financieros y la misma colección bibliográfica; mediador de conflictos, habilidades para discutir con autoridad y conocimiento, para ejecutar la selección y adquisición de nuevos títulos en relación al enriquecimiento de la colección.

Según lo señala Cortez,

... el personal directivo, se encargará de la planificación y gestión de recursos, dirección de personal y puesta en marcha de nuevos servicios; personal técnico, se encargará del proceso técnico, la información bibliográfica y referencia y del servicio de información científica y el personal auxiliar, se encargará de la atención en salas y de realizar las tareas de apoyo tanto a los servicios técnicos como a los servicios de atención al público. (2002:26).

Sobre la importancia que tiene el personal auxiliar de biblioteca, que está al servicio del usuario, éste debe cumplir con determinadas características ya establecidas, de ese modo, llenar el perfil donde prevalezcan las cualidades de tolerancia, discreción, disponibilidad para el desempeño de sus funciones, respeto y conocimiento del acervo documental, que lo hace ser distinto al resto de personal que labora para la unidad de servicio, es decir, la actitud del personal al servicio, debe reflejarse para bien del usuario.

De acuerdo a Castilla - La Mancha, el personal de biblioteca debe poseer cualidades y destrezas en relación a,

- Habilidad para la comunicación
- Conocimiento de los recursos disponibles y cómo acceder a ellos
- Capacidad para comprender las necesidades de los usuarios
- Respeto a los principios del servicio público
- Habilidades para identificar los cambios y para organizar de manera flexible la gestión de servicios
- Aptitud para el trabajo en equipo
- Amplia formación cultural
- Disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo ante las nuevas situaciones que se produzcan
- Imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas. (2002:29).

El personal de biblioteca deberá contar no solo con formación académica sino también con cualidades, destrezas y habilidades, para cumplir con sus funciones.

La actitud del bibliotecólogo, en relación a lo que señalan Crowther y Díaz citados por Rojas, (1998:18), debe estar en concordancia a ser consejero y facilitador de la información, a través de una actitud que le permita al usuario clarificar sus requerimientos, haciendo buen uso de las fuentes bibliográficas y valiéndose de la tecnología para obtener la información buscada, ser además protagonista en el cambio, optando un papel constructivo en la recuperación de datos, al mismo tiempo, ser oferente del servicio y productos por medio de la creación de sistemas y redes de la oferta directa de servicios y productos de información que solicita el usuario.

Otra característica que debe reflejar el personal al servicio del usuario es la tolerancia, como principio de ciudadanía multicultural y de liberalismo, incluida en el decálogo de un maestro y bibliotecólogo en su ejercicio profesional, o bien, al momento de interactuar como intermediario entre el usuario y la información. Así lo señala Preire, (2004:32) cuando se refiere a la calidad humana que está inmersa en el ser humano al momento de su desempeño, de esa manera, el estudio buscó identificar el grado de tolerancia que tiene el personal de biblioteca, para el trato con el usuario, a tiempo de facilitar y proveer servicios de información.

Apegado a la tolerancia como cualidad en el personal de biblioteca, Escalona, señala las funciones que este debe cumplir,

- Asesorar
- Instrucción en el uso de las fuentes de información
- Compilar bibliografías
- Buen sentido de organización
- Contribuir en proyectos de investigación
- Orientar al usuario en la selección del material bibliográfico
- Tolerancia
- Difundir el acceso de los medios de información
- Coordinar actividades donde se oriente al usuario. (2004:15).

Además de poseer una cultura general, conocer la colección, buenas relaciones humanas, para tener la capacidad de estar al servicio del usuario y que este lleve la información y una buena impresión de los servicios que la biblioteca presta.

Reunidas cada una de estas cualidades, el bibliotecólogo estará en condición de servir o asistir al usuario de la información, según este manifieste sus necesidades de ser informado.

Al día de hoy, existen personas que laboran en la dirección de las bibliotecas universitarias en estudio, sin contar con formación académica en el área que desempeñan, sin embargo, *a pesar de carecer de la práctica y conocimientos en*

*bibliotecología, han cumplido con el desempeño a sus funciones asignadas, aunque esta no sea de su especialidad.*

*Este es el caso de las Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rafael Landívar y Universidad Francisco Marroquín, mientras las bibliotecas de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad Mesoamericana y Universidad del Valle de Guatemala son administradas por estudiantes en el área de bibliotecología, solo las bibliotecas de la Universidad Panamericana y Universidad del Istmo sus directores corresponden a profesionales de las ciencias bibliotecológicas.(ver resultados en la tabla 11).*

*Guatemala 25, 26 y 27 de febrero de 2012.*

En síntesis, las cualidades en el personal de biblioteca debe prevalecer disposición natural, no obligada ni impuesta para orientar y apoyar al usuario de la información en la localización de los datos buscados, no importando cuanto esfuerzo represente este acto para ofrecer servicios y productos dados por la biblioteca.

### **5.6.10 Información de libre acceso**

La información de libre acceso es en su totalidad la "... colección de libros en una biblioteca a la cual el público tiene acceso sin restricción alguna." (Bounocore, 1976:134). En la actualidad la accesibilidad a la información es un derecho que se tiene con el fin de obtener datos específicos. Esta se centra en mandatos legalmente establecidos dentro y fuera de las bibliotecas, tal como lo señala Morales, (2001:47) a través de normas, tecnologías, personal y presupuesto, dichos factores influyen dentro del servicio que brindan las bibliotecas en relación a la demanda de los usuarios, siendo la colección el medio que da margen al beneficio informacional.

Para alcanzar este beneficio se deben trazar objetivos, tal como lo sugieren Carreira, et al,

Acceso a la información  
Acceso al documento  
Formación de usuarios

El acceso a la información se canaliza a través del servicio de información bibliográfica y referencia, que debe prestarse a puntos identificables adecuadamente y con un horario de servicio establecido. Por supuesto en ese servicio está incluido el acceso a la información externa a la propia biblioteca a través de la consulta a base de datos automatizados.

El acceso al documento se trata desde la doble vertiente, el acceso a las propias colecciones y el acceso a las colecciones externas. El primero se canaliza a través de los servicios de lectura en sala y préstamo. El servicio en sala se realiza, fundamentalmente, con el sistema de libre acceso, el préstamo está en función del tipo de material y del número de usuarios. En cuanto a los horarios de apertura varían pero en general son amplios alrededor de todo el año y en algunas bibliotecas, especialmente americanas, abren también días festivos incluso por la noche.

El acceso a las colecciones externas se canaliza a través del servicio de préstamo interbibliotecario por el que se ponen al alcance del usuario colecciones externas. El máximo acceso al documento implica además servicios de reprografía, transmisión por fax, o correo electrónico.

Por último, las bibliotecas universitarias son esenciales los servicios de formación de usuarios en su doble vertiente de orientación y adiestramiento sobre el uso de la biblioteca con el fin de un mayor y mejor aprovechamiento de sus recursos y de desarrollo de metodologías para la investigación. (2002:24).

En referencia a la libertad de servicios de información, para los usuarios internos o de la misma universidad son con más liberaciones y beneficios incluyendo el préstamo domiciliario y reproducción, como el acceso a las bibliotecas electrónicas, que con solo ingresar el número de carné y estar solventes de pagos pueden consultar su fondo documental.

El libre acceso a la información también se centra en la ampliación de horarios que las bibliotecas brindan, en su totalidad sirven al usuario en un promedio de 12 horas de lunes a viernes y fines de semana de 5 a 8 horas, para el mejor aprovechamiento de la colección.

De igual manera, la libertad de la información incluye la reprografía y el uso del internet, en la mayoría de las bibliotecas en estudio se ofrecen los servicios primarios y complementarios para mejores oportunidades de ser informados, en algunos casos los servicios complementarios son dados solo a los miembros de la universidad a la cual pertenece el usuario.

En relación al préstamo en sala de lectura, el servicio se extiende a todo el público que la visita, mientras que el préstamo domiciliario e interbibliotecario es dado únicamente a los miembros de la misma casa de estudios con un máximo y mínimo de títulos, para ser consultados en un periodo de tiempo determinado, en caso de extensión del período, el usuario debe dar aviso previo a la administración de biblioteca, para que sea considerado el préstamo y ser registrado en los controles internos.

#### **5.6.11 Aplicación de la tecnología para la recuperación de la información y comunicación**

Quien incorpore los recursos tecnológicos a su biblioteca tendrá que agregar computadoras, impresoras, teléfonos inteligentes, internet, programas propios para bibliotecas y otros que estén al alcance del presupuesto de biblioteca y útiles en el proceso informacional.

La aplicación de los recursos tecnológicos ayuda a desarrollar las labores cotidianas de la biblioteca universitaria, como llevar registros de ingresos y egresos de la colección, inventarios, control de préstamo, control de nuevas adquisiciones, control de libros, control de usuarios y baseado de la información, este último, es la parte más importante del proceso tecnológico, que se haga de los contenidos de cada título.

El equipo tecnológico no sería suficiente si no se apoyara de programas propios para baseado, búsqueda y recuperación de la información y para que los usuarios se apoyen de él al momento de sus indagaciones.

A la fecha existen bibliotecas que carecen de tecnología para llevar a buen término no solo el proceso técnico, sino al momento de las búsquedas de información.

Los recursos tecnológicos han sido puestos en práctica según la capacidad presupuestaria que tenga la administración de biblioteca, al contar con ella podrá poner en práctica, no solo a la aplicación de los medios tecnológicos, sino también, dar orientación y capacitación al recurso humano, para que haga buen uso de él y oriente a los usuarios en la aplicación de los componentes tecnológicos.

El uso de la tecnología no solo genera cambios en las universidades sino, en las unidades de información, según lo refiere Area,

Innovación en el ámbito de la organización escolar, del centro (ubicación de equipamientos, formas de compartirlos, coordinación).

Innovación en el ámbito de la enseñanza en el aula, (contenidos que se enseñan, actividades desarrolladas, innovaciones metodológicas y de evaluación).

Innovación en el ámbito del aprendizaje del alumnado, (análisis de los procesos de aprendizaje, cambios en la motivación, y actitudes hacia la educación, en la interacción entre alumnos y profesor).

Innovación en el ámbito profesional docente, (formación, trabajo colaborativo entre profesores). (2010:78).

En una y otra innovación la biblioteca universitaria logrará cambios en el ámbito de enseñanza, aprendizaje e investigación, en donde el estudiante, profesor (a) e investigador podrá ser el beneficiado.

## **5.6.12 Instrumentos disponibles para la búsqueda de la Información**

Para la búsqueda de información debe guiarse en relación a tres preguntas ¿cuáles son los instrumentos con que dispone la biblioteca para localizar información?, ¿cómo funcionan estos instrumentos?, sabidos si son electrónicos o manuales? Y ¿cuáles son sus características? Al dar respuesta a estas interrogantes se podrá facilitar la búsqueda.

La primera pregunta se relaciona a los instrumentos utilizados en la búsqueda de información, estos se relacionan a catálogos en línea y catálogos manuales, entendiendo a los primeros como, los catálogos disponibles en la web al servicio del usuario en todo tipo de bibliotecas, que estudian aspectos vinculados con el control operativo, la formulación de la búsqueda, los puntos de acceso, el control de salida y la asistencia al usuario. O bien, guías de apoyo localizados de forma electrónica.

Los catálogos manuales según los define Orera, (1997:137) es el fichero de registros bibliográficos conforme a principios específicos y uniformes de realización, siguiendo las directrices de una lista oficial de encabezamientos que describe el material de la colección de biblioteca, diseñados como el asiento bibliográfico que permite describir el documento o puntos de acceso que mediante su ordenación acceden localizar el título buscado, éstos pueden ser ubicados y utilizados por título del documento, por nombre del autor o responsable de lo que dice en el documento, o bien, por materia o palabras claves que describen el contenido del documento.

Desde un principio los catálogos han ido en evolución, desde su inicio fueron simples inventarios, luego bibliografías, hasta llegar a la descripción física externa e interna del documento de forma manual. Pero al recorrer el tiempo y agudizarse

las necesidades del usuario, se ha tenido que recorrer a la tecnología para estar a la vanguardia de la información, no solo, en el procesamiento de la información, sino también, en las funciones de la biblioteca.

De esa forma Cutter, (1987) citado por Orera, (1997:138), señala que dentro de las funciones del catálogo, está la ayuda al usuario para encontrar un libro del cual conozca; enseña lo que tiene la biblioteca y ayuda a la elección de un título. Por su parte, hace referencia al catálogo y dice, éste debe reunir las funciones de permitir localizar un libro de forma particular, o bien, saber qué obras tiene escritas determinado autor.

La función del catálogo no es solo identificar el documento, sino también, facilitar la búsqueda y ubicación del documento, entendiendo a estos como instrumentos de exploración, que favorecen al usuario para acceder a los recursos informativos que las bibliotecas ofrecen y tienen registrados.

Así lo señala Magan,

A partir del siglo XIX los catálogos de las bibliotecas han sido diseñados para servir de soporte a la función de selección junto con la detección o localización. Igual que las bibliografías, los catálogos modernos han sido elaborados para permitir al usuario de biblioteca identificar o seleccionar documentos de su fondo bibliográfico de una materia determinada, de un autor particular y, en ocasiones, con determinadas características, tales como la forma de presentación. Para ello, hicieron su aparición los encabezamientos secundarios, y para asegurar la homogeneidad a largo plazo, se hizo imperativo normalizar su forma, se desarrollaron los encabezamientos alfabéticos de materia y se generalizó el empleo de clasificaciones en las bibliotecas. Sin embargo, la función distintiva del catálogo en una biblioteca es la de mostrar al usuario la localización (signatura) de documentos específicos en la colección una vez identificados. Si el catálogo no proporciona la localización de los documentos, puede no ser considerado como tal. (2004:244).

Tomando de referencia lo enunciado, los catálogos manuales y electrónicos en el ámbito de la biblioteca universitaria guatemalteca han tenido bastante aceptación, aunque a la fecha existen usuarios que al momento de hacer sus consultas prefieren hacerlas al personal de biblioteca ubicado (as) en el departamento de servicios al usuario.

Además de las funciones que los catálogos cumplen para con la comunidad universitaria, deben poseer características que los haga ser instrumentos únicos en relación a la consulta que hacen los usuarios para localizar la información buscada.

Tal como lo refiere Magan,

Disponibilidad inmediata del catálogo en diferentes lugares de la biblioteca (multiplicación virtual del catálogo en función del número de terminales disponibles).

Capacidad de acceder al conjunto del catálogo de una red (biblioteca central y sus sucursales, diferentes secciones de una biblioteca universitaria), posibilidades de consultar el fondo en subconjuntos lógicos (secciones).

Capacidad para acceder al catálogo de la biblioteca sin necesidad de desplazarse del lugar del trabajo o del domicilio si existe un acceso telemático. (2004:247).

Al reunir estas características, deben ser puestas en práctica al momento de la conformación de catálogos.

En suma aunque los catálogos manuales están desapareciendo por el uso de la tecnología, para determinadas bibliotecas son utilizados como segunda opción en relación a presenciar búsquedas y recuperación de la información. Mientras los catálogos electrónicos son los más usados y los que se valen de sistemas de la web, para buscar y recuperar la información, sin necesidad del traslado físico por parte de los usuarios a la unidad de información.

## 5.7 REFLEXIONES FINALES

La biblioteca universitaria es la unidad de información que satisface las necesidades académicas y de investigación al servicio de quienes conforman la institución académica, cuya función está en relación a coadyuvar el proceso enseñanza aprendizaje a través de servicios primarios y complementarios.

De esa forma el estudio se circunscribió a descubrir el aporte social que la biblioteca brinda a la comunidad de la educación superior, una vez establecido dicho aporte, se visualizó el ofrecimiento en relación a brindar recursos y servicios al usuario de la información.

Razón que hace la investigación fuera dada en las 8 bibliotecas universitarias formalmente establecidas en el país, como unidades de investigación, pero por carecer de disponibilidad en dos de ellas, el instrumento de la encuesta fue dado en las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Del Valle de Guatemala, Universidad Rafael Landivar, Universidad Del Istmo, Universidad Mariano Gálvez y Universidad Panamericana. Mientras las bibliotecas exceptuadas son las que pertenecen a la Universidad Mesoamericana y Universidad Francisco Marroquín.

Esta limitante ocasionó valerse de la técnica de observación en el total de las unidades en estudio, para recuperar datos visibles en el ambiente de servicios de cada una de las unidades. Así mismo, al no contar con el total de bibliotecas universitarias con hojas de control de usuarios, la investigación se valió del registro estadístico que recupera y sistematiza el Instituto Nacional de Estadística, INE, de ahí fueron consultados los datos expuestos en el informe, que dieron como resultado el análisis e interpretación de resultados.

De los resultados obtenidos se constató que los usuarios que más frecuentan las bibliotecas universitarias del país lo conforman las personas que integran la

comunidad universitaria, especialmente estudiantes, profesores e investigadores, separados en dos grupos, usuarios internos y usuarios externos en el área de ciencias económicas, ciencias jurídicas, ingeniería, arquitectura, humanidades, ciencias médicas y nivel diversificado. Este último grupo se debe a la carencia de bibliotecas que existe en el país.

Dentro del perfil que más se repite en el usuario de biblioteca, son las personas jóvenes, en edades de 18 a 30 años, mientras el sexo que con más frecuencia asiste a la biblioteca es el género femenino según lo refiere el Instituto Nacional de Estadística, INE, mientras los resultados de la encuesta muestran al sexo masculino como el usuario que con frecuencia acude a la biblioteca en busca de apoyo documental.

La población usuaria de la biblioteca universitaria en su mayoría es de origen guatemalteco que prefiere hacer uso de los servicios de información en el idioma español, en dos horarios, al inicio de cada jornada, el primero ubicado por la mañana y el segundo situado por la tarde, utilizando para sus búsquedas catálogos manuales, catálogos electrónicos y de forma particular, presentando al personal de biblioteca sus requerimientos.

Dentro de la infraestructura se constató que las instalaciones de la biblioteca en su mayoría carecen de salas y cubículos de lectura, aulas o salones virtuales, siendo que carecen de espacio físico, mobiliario y equipo, excepto las bibliotecas de la Universidad Rafael Landívar, Universidad de San Carlos de Guatemala y la Universidad Del Valle de Guatemala que bajo sus limitaciones de espacio y de presupuesto han ofrecido a la población usuaria lugares apropiados para realizar estudios particulares o de grupo.

De las 8 bibliotecas en estudio se constató que a pesar de contar con las instalaciones más adecuadas para un edificio de biblioteca universitaria, carecen en su totalidad de las condiciones físicas aptas por improvisos y espacios para

persona con capacidades diferentes, excepto las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Rafael Landívar, Universidad Francisco Marroquín y Universidad del Valle de Guatemala que hacen su mejor esfuerzo para aprovechar la infraestructura con que cuentan

En relación a las bibliotecas de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad Mesoamericana, Universidad del Istmo y Universidad Panamericana, se constató que carecen de una infraestructura y equipamiento adecuado para corresponder a las necesidades de los usuarios de una biblioteca universitaria, siendo que sus edificios no están diseñados para un edificio de biblioteca universitaria.

En cuanto a la iluminación de los espacios con que cuenta cada unidad de información, se observó que las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Mariano Gálvez, Universidad Mesoamericana y Universidad Del Istmo se auxilian de iluminación artificial en el mayor de los casos, por carecer de suficiente luz natural, dicha claridad cuando es insuficiente dificulta la ubicación y lectura de los documentos, éste es una problema que perjudica al total de personas que transitan por los espacios que ocupa la biblioteca.

Otra deficiencia observada y confirmada por los usuarios encuestados fue el poco silencio que se guarda en el interior de los espacios de la sala de lectura, la opinión no se extiende a los cubículos o aulas virtuales.

También fue motivo de puntualización los servicios sanitarios, depósitos de agua, depósito de basura, señalización por emergencias, instrumentos por incendios, salidas secundarias por emergencias, de este último requerimiento se exceptúa la Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar que cuenta con salidas aledañas e inmediatas al edificio, para evacuar a las personas que al momento de existir incidentes cuenta con puertas secundarias ubicadas y señalizadas, estas no aptas para personas con capacidades diferentes. Dichas deficiencias son parte de

los elementos con que deben contar los edificios de biblioteca, para favorecer no solo la estadía del total de personas que la visitan, sino, la evacuación de los usuarios y de su personal de biblioteca.

Los resultados obtenidos pueden contribuir a determinar las expectativas que tiene cada uno de los usuarios, para mejorar el servicio, así como cubrir o minimizar sus necesidades de ser informados a través de nuevos sistemas de información.

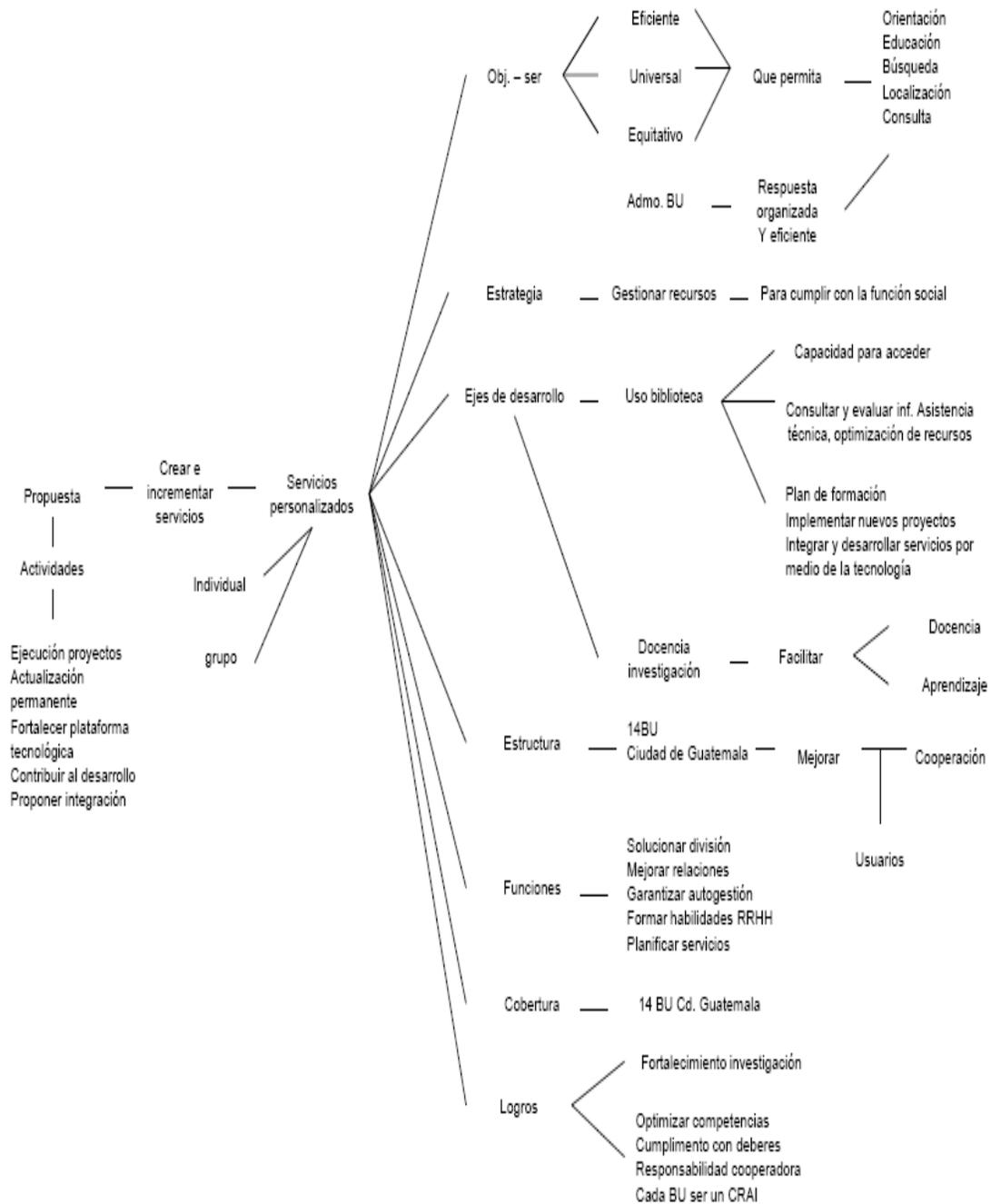
Dentro de la cultura organizacional de la biblioteca hace falta la práctica de una evaluación al funcionamiento y desempeño para determinar la calidad de los servicios que ofrece a través del préstamo interno y externo, préstamo interbibliotecario, servicio de referencia, formación de usuarios y reprografía. Otro elemento que carece de evaluación es la infraestructura, donde alberga la biblioteca al momento de interactuar con el usuario.

Para concluir, se hace mención a los retos que presencia la biblioteca universitaria, desde redimensionar no solo en el proceso de servicios y gestión, sino, apoyar la investigación y la innovación tecnológica, fortaleciendo la biblioteca con insumos necesarios, para trasladarlas a bibliotecas virtuales, planificar programas de alfabetización informacional dirigidos al total de usuarios estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo, así mismo, llevarlos a la actualización de los últimos avances tecnológicos, en el uso y procesamiento de la información, velar y dar obediencia a la ética en el cumplimiento a los derechos de autor y propiedad intelectual y difundir la cultura como identidad de la nación.

Cada uno de estos factores en estudio permitió presentar la siguiente propuesta, en relación a transformar la biblioteca universitaria en centros de estudio para la investigación y el aprendizaje haciendo uso de la nueva tecnología, es decir llevar la información al usuario en forma sistemática, para que sus consultas sean

oportunas e inmediatas y ofrecer al usuario su estadía física en horarios ilimitados, no importando el lugar donde se encuentre físicamente y hora en la cual necesite el acceso a las fuentes de datos.

**Figura 60 La biblioteca universitaria en el proceso de enseñanza aprendizaje como aporte a la educación superior**



Fuente: Elaboración propia, 2013. Propuesta en relación a los resultados obtenidos a través de los resultados de la investigación documental y de campo.

## **CAPÍTULO 6: PROPUESTA**

### **La biblioteca universitaria en el proceso de enseñanza aprendizaje como aporte a la educación superior**

#### **Introducción**

Previo al desarrollo de esta propuesta el estudio presenta una indagación a los servicios de información que brindan las bibliotecas universitarias ubicadas en cada casa de estudios de nivel superior en la ciudad de Guatemala. Orientados al funcionamiento, estructura y servicios, para ello, se valió de la consulta documental en relación al tema, una encuesta dada a los usuarios de las bibliotecas en estudio y la observación realizada a cada espacio donde se ubican las bibliotecas, especialmente en el departamento de servicios al usuario, para conocer el nivel de su satisfacción. Dichas acciones ofrecieron formar una imagen real de la situación actual y las nuevas demandas y necesidades que el cliente de la información presenta.

Una vez localizadas estas insuficiencias se presenta la siguiente propuesta, para que la biblioteca universitaria como unidad de estudio ofrezca servicios que satisfagan las necesidades derivadas del nuevo modelo de enseñanza, aprendizaje e investigación, tomando de referencia los nuevos retos que ofrece la tecnología, en beneficio del usuario de la información.

#### **6.1 Descripción de la propuesta**

La biblioteca universitaria como otros entes al servicio del cliente de la información ha sufrido modificaciones en su administración, no solo para sus controles administrativos, sino, en la presentación de sus servicios. En el caso de esta unidad de información, para cumplir con la función social a la que está

llamada a ofrecer, admitiendo nuevos retos, los que deberá entregar a través de productos y servicios de información.

En la actualidad la biblioteca universitaria al convertirse en centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, no se hace importante sólo por su personal y colección, o por su mobiliario y equipo, es importante en relación al proceso que lleva su administración en el transcurso de la educación, donde su nuevo modelo es cumplir con su misión y dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación.

Desde su misión, la biblioteca universitaria se encuentra en nuevos escenarios que se consideran retos como unidades de información científica, que deberán seguir superando, para cumplir sus funciones en relación a administrar las colecciones y libertad para el acceso a la información por parte de la sociedad universitaria.

De esa forma, los escenarios en mención están dados a la tecnología, investigación y aprendizaje, para llevar a sus usuarios calidad informacional.

En el escenario tecnológico la biblioteca universitaria está cambiando el acceso a la información, los hábitos de búsqueda y lectura, memorización que viene a ser el cambio de aprendizaje.

Dentro de esas prácticas, es necesario que las unidades de información formen liderazgo en la inmersión e innovación de los servicios, inmediatos a las necesidades que presentan los usuarios. Procesar la colección bibliográfica, crear contenidos, estar presentes en el aprendizaje en línea, adaptar e implementar servicios bibliotecarios a las redes sociales de los usuarios, cada uno de estos comienzos deben ser prioritarios en la administración, a manera de estar al día con los avances o cambios tecnológicos y no ser estos opcionales, pues de ellos dependerá el éxito no solo de la biblioteca, sino también de la población universitaria.

En el espacio de la investigación y aprendizaje, la biblioteca estará en condiciones de crear e incrementar servicios personalizados para los usuarios de la información, ya sea de forma individual o grupal, en ese espacio los profesores, estudiantes y bibliotecarios deberán ir hacia nuevas experiencias, el primer grupo en relación a la consulta de información haciendo uso de los instrumentos y elementos, mientras el segundo grupo al ofrecerlos nuevos servicios para que sean bien utilizados.

En ese contexto, la biblioteca involucra al estudiante al aprendizaje desde la gestión de su propio proyecto educativo, espacio de infraestructura, utilizar nuevas tecnologías y consultar nuevas colecciones impresas y virtuales.

Esto no sería posible, si el estudiante no estuviera presto a la formación y autoformación, para su desarrollo cognitivo, acceder a la información, evaluarla e incorporarla a sus trabajos de investigación documental.

Dicho de otra manera, la actividad de formase o recibir orientación para el uso de los centros de investigación y aprendizaje la recibe el estudiante después de que obtiene competencias necesarias, para el uso del equipo, manejo de programas y técnicas para la búsqueda de información.

En síntesis la biblioteca juega un papel importante en el proceso de aprendizaje, docencia e investigación del usuario, al entregar el recurso humano, infraestructura tecnológica, equipamiento en relación al servicio de información, recursos materiales y espacios físicos y virtuales.

## **6.2 Objetivo**

Ofrecer servicios de información a estudiantes, profesores, investigadores y personal administrativo de la comunidad universitaria que reúna las características de ser eficiente, universal, equitativo y permita a través de la

orientación y educación, la operación de búsqueda, localización y consulta de la información a las fuentes documentales con la finalidad de responder organizada y eficientemente a las necesidades informativas del usuario.

El objetivo es dado en concordancia a los procesos desarrollados dentro de la universidad de la cual es parte la biblioteca, de esa forma se pretende que la propuesta sea una promesa a facilitar asistencia personalizada a la solución no solo de las búsquedas bibliográficas, sino también, a la obtención de documentos en presentación tradicional y electrónica, orientación y enseñanza a los usuarios, para que obtengan la información por sí mismos. Para garantizarlo, la biblioteca deberá asumir con responsabilidad la competencia que le asiste en beneficio al proceso de docencia, aprendizaje e investigación.

### **6.3 Estrategia general**

La biblioteca universitaria es un componente que fortalece la organización de toda casa de estudios de nivel superior, que gestiona cada uno de los recursos de información, para cumplir la función de docencia, investigación, estudio y aprendizaje, cuya finalidad es facilitar el acceso y difusión de la información, para ello, debe valerse de recursos que formen parte del patrimonio de la universidad, en relación al proceso del conocimiento.

De esa forma, la biblioteca debe ser un agente de servicio susceptible al nuevo reto que presenta el mundo de la información y tecnología, en ese entorno dinámico, ser un soporte al aprendizaje e investigación, sin olvidar que el gestor de contenidos informacionales es solo el personal de biblioteca.

En esos cambios, se describen las aplicaciones e importancia del nuevo modelo de comunicación, para ello, se indican las líneas de actuación relacionadas al nuevo concepto de biblioteca universitaria.

## **6.4 Ejes de desarrollo**

El desarrollo de la presente propuesta se expone en dos ejes, ambos están íntimamente relacionados a la docencia, investigación, estudio y aprendizaje, el primero, es dado en relación al uso de la biblioteca universitaria y el segundo eje es tratado en proporción a la docencia y aprendizaje.

### **6.4.1 En el uso de la biblioteca universitaria**

El uso de la biblioteca universitaria, es proporcionado en relación a contribuir a la formación de profesionales con capacidad para acceder, consultar y evaluar la información, así mismo, ofrecer a sus usuarios asistencia técnica para una optima utilización, no solo del fondo documental, sino de los mismos servicios que esta ofrece.

La asistencia corresponde al apoyo personalizado, para la resolución a las consultas generales y específicas, dar orientación al usuario para que recupere la información por sí mismo, haciendo uso de los recursos y fuentes de información que ofrece la biblioteca.

Derivado de ello la biblioteca universitaria deberá estar en relación a:

- Crear y llevar a la práctica un plan de formación para fortalecer las competencias, destrezas y habilidades del recurso humano que opera y consulta las distintas fuentes de información con que cuenta cada biblioteca universitaria.
- Implementar nuevos proyectos tecnológicos y digitales, para potenciar el uso y acceso a la información técnica y científica que ofrece la biblioteca.

- Integrar la tecnología, para potenciar el desarrollo e implementar contenidos y servicios entre los distintos centros de investigación y aprendizaje, ubicados en la ciudad de Guatemala.

Al cumplir con estas competencias, la administración de biblioteca podrá facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso a la información técnica y científica que requieran para sus fines de enseñanza, aprendizaje e investigación.

Dentro del uso de la biblioteca debe figurar el perfil del bibliotecólogo como uno de los elementos más importantes, para el cumplimiento de las funciones del centro de recurso para el aprendizaje e investigación.

El perfil del profesional en bibliotecología deberá poseer la capacidad de "... organizar y dirigir servicios bibliotecarios y de información." (UNAM, 2006:474).

Desde este principio, el perfil del bibliotecólogo deberá estar en relación a lo que señala IICA,

Poseer conocimiento especializado de acuerdo a las actividades de la organización y sus clientes.

Desarrollar y administrar eficientemente los servicios de información, haciéndolos fácilmente accesibles a un costo razonable y haciéndolos compatibles con las directrices estratégicas de la organización.

Poseer excelente instrucción y apoyo de los clientes para el uso de la unidad de información y sus servicios.

Evaluar las necesidades de información y diseñar servicios de información con valor agregado para el cliente.

Usar tecnología apropiada para adquirir, organizar y diseminar la información.

Utilizar estrategias administrativas que posibiliten la comunicación efectiva de la importancia de los servicios de los mandos superiores de la organización.

Desarrollar productos especializados de información para uso de la organización o de los clientes individuales.

Evaluar el impacto del uso de la información y conducir investigaciones relacionadas con la problemática del manejo de información.

Constituirse en un miembro efectivo del equipo de administración y en un consultor de la organización en asuntos de información. (1994:33).

Mientras las competencias profesionales consisten en "... formar a las personas en un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes requeridas para lograr un determinado resultado en un ambiente de trabajo." (Martens, 2000:14)

Desde el principio antes expuesto, las competencias personales del bibliotecólogo deberán estar en relación a lo que refiere el IICA,

- Estar comprometido con la excelencia del servicio
- Buscar cambios y detectar nuevas oportunidades dentro y fuera de la organización
- Poseer una amplia visión
- Buscar patrocinios y alianzas estratégicas
- Crear un ambiente de respeto y confianza mutua
- Poseer habilidades de comunicación
- Realizar trabajos en equipo en forma efectiva
- Poseer y proveer liderazgo
- Planear, priorizar y enfocar la organización de los factores críticos
- Comprometerse a aprender toda la vida y a planificar su carrera profesional
- Poseer habilidades para los negocios y crear nuevas oportunidades
- Reconocer el valor de trabajar en forma cooperativa y solidaria
- Ser flexible y positivo en una época de cambios continuos (1994:33).

Tanto el perfil como las competencias del personal de bibliotecas estarán en relación al desempeño del bibliotecólogo, para ser un guía, sin instruir formalmente a los usuarios en el desarrollo de sus actividades de formación académica.

#### **6.4.2 En apoyo a la docencia y aprendizaje**

Desde el concepto de docencia y aprendizaje la biblioteca universitaria centro de recursos para el aprendizaje e investigación, deberá facilitar el desarrollo de habilidades y competencias útiles al alumnado a la hora de interactuar en el

proceso formativo. Siendo ella pieza clave en la actividad formal en el proceso de educación en el individuo, debe ser un tercer elemento que interactúe en su formación, solo de esa manera podrá cumplir con la función que le pertenece.

Para la interpretación de docencia se deberá tomar como principio la "... actividad estrechamente relacionada con la transmisión de los saberes propios de su profesión, a los que conceden importancia fundamental." (Romero, 2005:283) y como aprendizaje el que se da a través de "... la observación, repetición, escucha o interacción con objetos y personas." En ambas actividades interactúa la biblioteca, porque "... es un servicio de apoyo al aprendizaje, la docencia, la cultura y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales de la universidad." (Querol, 2010:365).

De esa forma, toda casa de estudios de nivel superior tendrá que llevar a buen término:

- Promover políticas institucionales de acceso a la información
- Potenciar la unidad de información con recursos informacionales en formatos digitales, además de los físicos con los que ella cuenta
- Velar porque la información se conserve y promueva en relación a los pensa de estudios de la universidad
- Implementar servicios de información y asesoramiento, para el desarrollo de la docencia, aprendizaje, investigación y gestión

Esto con el fin de fortalecer el proceso enseñanza aprendizaje que se proponen los centros de aprendizaje e investigación, con acceso fácil a nueva tecnología en entornos dinámicos y cómodos adaptados a cada necesidad de los profesores, estudiantes e investigadores, en conjunto el usuario de la información.

Al referirse al profesor, como un elemento base en la educación puede hacer uso de los recursos de información, bibliografías especializadas, soportes para enriquecer el proceso de docencia, hacer uso de los medios audiovisuales y tecnológicos que la unidad de información pone a la orden, para su mejor desempeño.

Otro elemento base para el proceso de la educación superior es el (la) estudiante que debe cumplir con las responsabilidades de estudiar, esto lo lleva a encontrar en su biblioteca recursos de información, equipos informáticos y audiovisuales, servicios de reprografía, orientación universitaria, acceso e información bibliográfica.

Por último se habla del investigador como parte del total de usuarios que visitan la biblioteca, este se apoya de la biblioteca universitaria como el centro de investigación especializado que le ofrece orientación y acceso a los recursos de información, para que al final su producción científica sea reproducida y divulgada.

En resumen, el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación permite al profesor (a), estudiante e investigador hacer uso de los recursos informacionales y llevar una constante formación, para el mejor desarrollo y cumplimiento de sus tareas, así mismo, les permite tomar descansos, porque sus ambientes están aptos para el cambio de actividades, sin que estas sean cansadas y tediosas.

## **6.5 Estructura de los entes participantes**

Cada biblioteca universitaria dentro de su ámbito al servicio del usuario deberá ser miembro participante de una red que tenga como fin "...mejorar la calidad de servicios bibliotecarios a través de la cooperación interbibliotecaria," (Carreira, et al. 2002:35), esto con el objetivo, no solo de brindar el servicio informacional a

todo usuario que así lo demande, sino también, a conformar una estructura de organización sólida, presta al mejor funcionamiento en beneficio del consumidor de la información.

Dicho principio parte desde la acepción que hacen mención Fernández, y Arranz,

...la cooperación con otras empresas supone una forma de adaptarse a las características que emanan del mismo, la cooperación permite ser global a la vez que flexible, principales aspectos demandados por el entorno actual y que posibilitan bien alcanzar una importante presencia en los mercados (estrategia de globalización), centrarse en su ventaja competitiva (estrategia de concentración) o bien tener una mayor capacidad de reacción de cambios del entorno (estrategia de adaptación). (1999:142).

En este sentido la biblioteca en el ámbito estatal Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC, en el ámbito privado: Biblioteca Universidad Del Valle de Guatemala, UVG; Biblioteca Universidad Francisco Marroquín, UFM; Biblioteca Universidad Panamericana de Guatemala, UPANA; Biblioteca Universidad del ISTMO; Biblioteca Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, UMG; Biblioteca Universidad Mesoamericana y Biblioteca Universidad Rafael Landivar, URL, deberán trabajar para integrar al total de universidades a través de sus unidades de información a la red de bibliotecas universitarias en beneficio de su población.

A la fecha, hace falta la Universidad Galileo, Universidad Rural, Universidad San Pablo de Guatemala, Universidad Internaciones, Universidad de Occidente y Universidad Da Vinci de Guatemala, conformen su biblioteca universitaria en beneficio de los miembros que a ella pertenecen, no solo con información para hacer soporte a los pensa de estudios, sino también, para que en consenso se vele por satisfacer las necesidades del estudiantado.

## 6.6 Funciones de los centros de aprendizaje e investigación

La biblioteca universitaria ante los avances tecnológicos deberá “crear cambios organizacionales y funcionales, para la concepción, diseño, implementación, operación, y evaluación,” (Pérez, y Milanés, 2008:4), de los nuevos servicios que permita el desarrollo de un lenguaje en común para facilitar la comunicación y la convivencia entre docentes, estudiantes, investigadores y bibliotecarios.

Dicha situación señala y obliga a la biblioteca universitaria a realizar un esfuerzo de adaptación que deberá trabajar desde la innovación, creatividad y colaboración, donde los docentes utilicen la biblioteca como laboratorios de aprendizaje; los estudiantes, para detectar nuevas necesidades y las pongan de manifiesto y los bibliotecarios para organizar servicios en conjunto y mejorar los recursos de información.

Esto en relación a lo que hace mención Pérez, y Milanés,

- Solucionar la división entre aplicaciones del software
- Mejorar las relaciones entre proveedores de servicios y productos de información
- Garantizar la autogestión del usuario en el medio del conocimiento
- Formar habilidades y competencias entre los especialistas de la información y los usuarios
- Organizar los procesos y servicios de la BU en medio de una infraestructura tecnológica creciente y necesaria. (2008:4).

Lo anterior es visto por la biblioteca universitaria como un reto, no solo en la nueva orientación como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, sino también, en la adquisición de recursos y compromisos administrativos en la implementación de nuevos servicios.

Los nuevos servicios tendrán que estar en relación a incrementar número de puestos de lectura, ampliación de horarios, puesta a disposición en catálogos y colecciones digitales completas, en relación a facilitar el servicio donde se permita al usuario leer el libro de principio a fin, autoformación en el uso de la tecnología,

promoción en línea, renovar préstamos, hacer reservas de títulos de interés al usuario, o bien, gestionar préstamo interbibliotecario.

Lo anterior proporcionará al cliente de la información beneficios para su pronta ubicación en las referencias y teorías buscadas. Con ello logrará integrar la información para su estudio, contar con las lecturas completas de contenidos, beneficiarse con los servicios en línea dentro y fuera de la biblioteca, contar con salas de estudio o trabajo en grupo, cabinas individuales para mayor concentración y privacidad en la elaboración de sus trabajos y aulas docentes.

Al saber de los beneficios que ocasiona la biblioteca universitaria como centro de la investigación y aprendizaje en medios electrónicos, la propuesta se dirige a enfrentar nuevos retos de actualidad, los que optará con el uso de la nueva tecnología a la que se circunscribe en el área social, que obtiene por estar al servicio de una comunidad con la misma misión y cooperar con otras instituciones homólogas dispuestas a enfrentar desafíos informacionales y de investigación de forma virtual.

El planteamiento tiene previsto poner de manifiesto dos niveles, el de aplicación y el de producto, el primero estará en relación a la aplicación de los recursos que ofrece la biblioteca para su uso y consulta de sus colecciones y el segundo estará en relación al uso de la tecnología de portales por parte de los usuarios.

Tabla 18 Recursos y servicios informáticos

Recursos para el aprendizaje y la investigación	Recursos y servicios informáticos
Información electrónica Información documental Formación y orientación Consulta en sala de lectura Obtención de documentos	Bibliotecas de programas informáticos Diseño gráfico Soporte editorial unidad de reproducción Asesoramiento técnico
Espacios para el aprendizaje	Recursos y servicios para el aprendizaje

Fuente: Elaboración propia con relación a (Dominguez, 2004: 8), estos son los recursos y servicios prestos al servicio del usuario de la comunidad universitaria.

(Continúa)

Tabla 18 Recursos y servicios informáticos

Recursos para el aprendizaje y la investigación	Recursos y servicios informáticos
Aulas de autoformación Aulas de ofimática Salas de trabajo en grupo Cabinas individuales Aulas docentes	Producción de audio y video Producción multimedia, CD ROM y web Unidad de reproducciones Recursos y diseño educacional Apoyo y orientación

Fuente: Elaboración propia con relación a (Dominguez, 2004:8), estos son los recursos y servicios prestos al servicio del usuario de la comunidad universitaria.

Los recursos y servicios de información tienen como fin asegurar los recursos que se utilizan para fines de la docencia, aprendizaje e investigación, en relación a la protección del prestigio de la universidad, responder a la seguridad de la información tratada en el sistema informacional, evitar situaciones que lleven a responsabilidad civil, penal y administrativa y proteger la labor técnica del personal encargado del proceso técnico de la unidad de información.

Por otro lado, los recursos de información que conforman el sistema de información de la biblioteca, deberán ser parte del sistema central de la universidad, a fin de responder a la consulta y toma de decisiones de la comunidad universitaria.

## 6.7 Área de cobertura

El propósito de la propuesta del presente proyecto es velar porque se mantenga el total de bibliotecas universitarias articuladas a una red de información, para minimizar esfuerzos, no duplicar funciones, maximizar el uso de los recursos e integrar a las futuras bibliotecas que corresponden a la Universidad Galileo, Universidad Rural, Universidad San Pablo de Guatemala, Universidad Internaciones, Universidad de Occidente y Universidad Da Vinci de Guatemala, a una red de bibliotecas universitarias que presten servicios óptimos a la sociedad.

De esa forma el área de cobertura del proyecto estará en relación al total de bibliotecas universitarias existentes en la ciudad de Guatemala y extensiones ubicadas en el interior de la república.

## **6.8 Logros esperados del proyecto**

El alcance de los logros esperados del proyecto tendrá como beneficio:

- El fortalecimiento de la investigación técnica y científica en los diferentes pensos de estudios.
- Optimizar las competencias, destrezas y habilidades en el recurso humano que conforma la sociedad universitaria.
- Cumplimiento a las acciones de cooperación técnica y científica entre las distintas bibliotecas universitarias del país.
- Responsabilidad cooperadora y descentralizada entre las distintas fuentes de información que trabajan para el desarrollo de las bibliotecas sistematizadas.
- Proyectar cada biblioteca universitaria en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

Los logros esperados del proyecto, solo se alcanzarán si la biblioteca universitaria deja su papel protagónico que ha venido desempeñando a lo largo de su existencia, cuando cree que solo debe apoyar los programas académicos. Por el contrario, esta unidad de información debe pasar de un extremo a otro, para convertirse en parte fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje.

## **6.9 Actividades a realizar**

Para ejecutar el proyecto es necesario dar cumplimiento al objetivo diseñado, el que deberá estar en relación a la docencia, aprendizaje e investigación, organización de la biblioteca y el uso de las fuentes de información que ofrecen estas unidades de información.

En la organización de los centros de investigación y aprendizaje, garantizar la actualización permanente de los diferentes contenidos técnicos, científicos en formatos digitales y colocarlos para la comunidad universitaria, en ella aparecerán estudiantes, profesores e investigadores.

Fortalecer la plataforma tecnológica de los centros de investigación y aprendizaje para optimizar los procesos de ingreso, almacenamiento y recuperación de la información de las distintas fuentes de información y ofrecer a los usuarios los contenidos de manera actualizada, eficaz y oportuna.

Contribuir con el desarrollo de promoción y difusión que permita dar a conocer la información, productos y servicios a la comunidad universitaria.

Promover la integración de las bibliotecas universitarias en los objetivos de los pensa de estudios y fortalecer alianzas con otras unidades de información y servicios universitarios, para responder a la demanda de estudiantes, profesores e investigadores.

## **6.10 REFLEXIONES FINALES**

Las universidades de la ciudad de Guatemala, son instituciones que dentro de sus estatutos incluyen fomentar la investigación, en su mayoría carecen de las condiciones necesarias para responder al total de demandas y necesidades que el usuario de la información presenta y requiere de ellas, por lo que hace falta

contar con recursos tecnológicos, para sumar servicios documentales de información y de interacción académica, que se ajuste a la nueva función de toda unidad de información de la comunidad universitaria.

Para dar cumplimiento a la nueva misión de la biblioteca universitaria se hace necesario desarrollar una serie de programas dirigidos a la atención integral de la población universitaria, para fortalecer la función de docencia, aprendizaje e investigación, siendo que a la fecha en la mayoría de las unidades de información hace falta sustituir tecnología, espacios físicos, recursos informacionales, programas de orientación al usuario en el uso de la información.

Es por ello, que en el marco de la propuesta se encuentra el funcionamiento operativo que debe contar la biblioteca universitaria, en el contexto actual deja de ser sala de estudio para tomar apuntes, lugar de consultas o uso de préstamos internos y externos.

Actualmente las bibliotecas a nivel internacional se han convertido en centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, lo que implica que las bibliotecas a locales busquen oportunidades para que los usuarios que hacen uso de ellas puedan preparar sus propios temarios, hacer uso de las colecciones impresas y virtuales, acceso a nuevos servicios, recursos en red, ampliación de horarios, recursos de información, equipos informáticos y audiovisuales, servicios de reprografía, orientación en la búsqueda, localización y consulta de la información, no solamente de forma manual sino también a través de la web.

Por otro lado, las bibliotecas ofrecer mayor número de puestos de lectura, ampliación de horarios, catálogos al día, colecciones completas, colecciones formación y autoformación en el uso de la tecnología, promoción en línea, renovación de préstamos y reservas de títulos de interés del usuario y gestionar el préstamo interbibliotecario. Con ello logrará integrar la información para estudio, ofrecer lecturas completas de contenidos, beneficios de servicios en línea dentro y

fuera de la biblioteca, facilitar salas de estudio individual o en grupo, cabinas individuales para mayor concentración y privacidad en la elaboración de sus trabajos y aulas docentes, promocionar el uso de las colecciones impresas y virtuales, entregar servicios y recursos en red.

De igual forma, mediante el nuevo contexto de la biblioteca universitaria el profesor, estudiante e investigador podrá hacer uso del recurso informacional utilizando otros espacios físicos al momento de sus consultas, ser autodidacta en la formación de sus trabajos técnicos y científicos, acceso a aulas virtuales y salas de estudio de forma individual o grupal.

La biblioteca universitaria como centro de la investigación y aprendizaje está obligada a hacer buen uso de la tecnología para estar actualizada y prestar servicio a la comunidad universitaria de acuerdo a lo que ofrezcan.

El proyecto está en relación a dos niveles, el de aplicación y el de producto, el primero es en relación a la aplicación de los recursos que ofrece la biblioteca para uso y consulta de sus colecciones y el segundo en relación al uso de la tecnología como medio para consultar la información buscada por parte de los usuarios.

Aunado a cada reflexión descrita con anterioridad, la biblioteca universitaria en Guatemala desde el año de 1983, paulatinamente ha venido trabajando en red con otras bibliotecas homologas, a fin de fortalecer las actividades técnicas y administrativas que faciliten administrar los recursos y servicios que prestan en beneficio de evolucionar y acceder a la documentación ubicada en cada biblioteca en estudio, que por medio de la organización documental, acceso a la información, promoción y difusión de los servicios, hacen uso de la telecomunicación en cooperación y beneficio del usuario de biblioteca. El avance para trabajar en red no hubiera sido posible sin la comunicación entre bibliotecas, motivo que las hace seguir en acuerdos interbibliotecario.

## **CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES**

Las universidades de la ciudad de Guatemala, son instituciones que por mandato constitucional deben fomentar la investigación y el aprendizaje, en estudiantes, profesores e investigadores. Por ese mandato se han visto en la necesidad de fomentar unidades de información que coadyuven el proceso de educación superior dado a la población universitaria como un aporte social, entendiéndose a este, como el servicio informacional que brinda a los usuarios de la educación superior.

Desde un inicio, la Biblioteca Universitaria es el primer contacto que tiene el estudiante con su formación superior, donde recibe toda clase de herramientas para fortalecer su aprendizaje, en este momento, la biblioteca ofrece bibliografía básica recomendada en los programas de estudio, colección hemerográfica, colección de referencia y colecciones especiales en distintos soportes, impresos y electrónicos, audiovisuales, multimedia e internet, cada uno de ellos es dado al usuario a través de préstamo interno y externo.

Aunado a los distintos servicios que sirve actualmente la biblioteca está la formación a usuarios, para el uso de las herramientas que facilitan la búsqueda, recuperación y consulta de la información a favor del conocimiento de la sociedad universitaria como usuaria de la unidad de información.

De igual forma, el estudio realizado permitió situar las competencias del recurso humano al momento de ofrecer el servicio, siendo estas importantes en el desempeño de las funciones de toda biblioteca universitaria. Por otro lado, el espacio físico y recursos para la consulta de la información, fueron incorporados como los factores que determinan el servicio informacional. Uno y otro fueron descritos, a fin de determinar el acceso a la información que hacen los usuarios al momento de requerir los servicios de biblioteca.

Lo anterior supone nuevos retos para las unidades de información de nivel superior, a los que tendrá que responder para hacer más accesible la información que en ella se sitúa.

Uno de los retos más grandes que enfrenta la biblioteca universitaria de la ciudad de Guatemala está encaminado a la nueva orientación como centro de recursos informacionales, para el aprendizaje y la investigación, especialmente en la adquisición y puesta en práctica de los recursos de información y compromisos administrativos en la implementación de nuevos servicios ajustados a las necesidades que demandan los usuarios.

Porque la biblioteca universitaria en el contexto actual debe dejar de ser sala de estudio, tomar apuntes y lugar de consultas, para ser un canal de comunicación entre el conocimiento y sociedad, en apoyo a la docencia, aprendizaje e investigación. En este momento, su prioridad debe ser el mejor uso del recurso informacional, contar con tutorías dirigidas al usuario sin necesidad de hacerse presente a los espacios físicos de la biblioteca, opción a horarios amplios para recibir la asistencia, ser autodidacta en la formación de sus trabajos, acceso a aulas virtuales y salas de estudio de forma individual y grupal.

## **PARTE V. REFERENCIAS Y ANEXOS**

---

- **REFERENCIAS**

## PARTE V: REFERENCIAS

Acta 31 del Patronato de Fundación de la Universidad Rafael Landivar, del 18 de agosto de 1965. En *Reglamento interno para la red de bibliotecas landivarianas*. (2006). Recuperado de <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/49/archivos/REGLAMENTO%20INTERNO-%202006-12.pdf>

(Acuerdos de paz para todos : Con sugerencias didácticas para su aprendizaje y vivencias. 2006).

Álvarez Munárriz, L. (1994). *Fundamentos de inteligencia artificial*. Murcia: Universidad, Secretariado de Publicaciones.

Area Moreira, M. (2010), El proceso de integración y uso pedagógico de la TIC en los centros educativos : Un estudio de casos. *Revista de educación*. mayo – agosto (352), 77-97.

Arellano, J. y Santayo, M. (2009). Investigar con mapas conceptuales : Procesos metodológicos. Madrid: Narcea.

Arias Ordoñez, J. J. (2008). *Análisis para la creación, organización y desarrollo de la biblioteca digital de Colombia*. (Tesis doctoral, Universidad de Murcia, Murcia). Recuperado de <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/2855/1/AriasOrdoez.pdf>

Arnau Gras, J., Argueta Argilaga, M. T. y Gómez Benito, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Universidad, Secretariado de Publicaciones.

- Ávila Baray, H. L. (1999). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: eumed net.
- Balagué Mola, N. (2010). *La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación : Una aproximación al estado de la cuestión en España*. Recuperado de [Nuria.Balague@uab.es](mailto:Nuria.Balague@uab.es)
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. (3ª. ed.). España: Ediciones Akal.
- Bassols, A. T. (2001). *Teoría del conocimiento clásica y epistemología*. México: Plaza Valdez.
- Belohlavek, P. (2005). *Conocimiento, la ventaja competitiva : Abordaje ontológico unicista*. Gran Bretaña: R&D Books.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología para la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Biblioteca Central, Universidad de San Carlos de Guatemala. (2013). *Bibliotecas*. Recuperado de <http://www.cedep.ifch.ufrgs.br/Inventario/guatemalaB1.htm>
- Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, (2014). *Bibliotecas de Guatemala*. Recuperado de <http://bibliotecasguatemala.wikispaces.com/Biblioteca+Central+Usac>
- Blasco, J.L. y Gimaltos, T. (2004). *Teoría del conocimiento*. Valencia: Guarda impresores.

- Bonilla Castro, E. y Rodríguez Sehk, P. (2005). *Más allá del dilema de los Métodos : La investigación en ciencias sociales*. (3ª. ed.). Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Briceño, M. E. (1998). *Manual de Organización de Bibliotecas*. San José Costa Rica: Editorial Educa.
- Bounocore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología : Términos relativos a la bibliología, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires: Marymar.
- Bunge, M. (2001). *Epistemología*. (4ª. ed.). Buenos Aires argentina: Siglo XX.
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica : Su estrategia y su filosofía*. (4ª. ed.). México: Siglo XX.
- Burqueras y Bach, I. (2002). *Mas sociedad, menos y mejor Estado : Pasado, presente y futuro de la sociedad civil*. Madrid: Complutense .
- Bustos Sanchez, A. et al. (2010). *Desarrollo, aprendizaje y enseñanza en la educación secundaria*. España: Ministerio de Educación.
- Cádiz Henríquez J. (2012). Rigurosidad científicos y principios orientadores para el evaluador investigador ARS medica. *Revista de estudio médico humanístico*. 9(9), 38-43.
- Calderón López Valarde, J. (2000). *Teoría y desarrollo de la investigación en educación comparada*. México: Plaza y Valdez.

- Candás Romero, J. (2009). *Ética profesional en biblioteconomía*. (Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15065/1/Caldas.pdf>
- Carreira Delgado, I., Concha Sanchez, A. M., Gallego Rubio, C., González Castrillo, R., Moreno García, P. y Sánchez Hontana, A. (2002). *Técnicos auxiliares de biblioteca*. (4ª. Ed.). Madrid: Editorial Complutense.
- Catalán-Chávez, Y. (2012). *El compromiso social de los bibliotecólogos que trabajan en biblioteca universitaria en la ciudad de Chillan*. (Tesis de maestría, Universidad, ARCIS, Chile). Recuperada de <http://eprints.rclis.org/19460/>
- Cazali Avila, A. (2001). *Historia de la Universidad de San Carlos de Guatemala época republicana: (1821 - 1994)*. Guatemala: Editorial Universitaria.
- Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metodología de la investigación metodológica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- CEPS. (2013). *Universidades*. Recuperado de <http://www.ceps.edu.gt/ceps/>.
- Cerda Gutierrez, H. (1995). *Cómo elaborar proyectos : Diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y educativos*. Santa Fé de Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9a). México: Mc Graw Hill.
- Coffey, A. y Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos : Estrategias complementarias de investigación*. Antioquía: Editorial universidad de Antioquía.

Comité de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias, CCBU. (2012).

*Cambios y desafíos para la biblioteca de hoy.* Recuperado de

<http://www-ccbu.blogspot.com/>.

Comite de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias de Guatemala, CCBU.

(2011). *Bibliotecología centroamericana. Guatemala: CCBU.* Recuperado de

<http://bibliotecologiacentroamericana.blogspot.com/2011/04/el-ccbu-de-guatemala-realizara-su-9.html>

Comite de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias de Guatemala, CCBU.

(2009). *Comite de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias de Guatemala.*

Recuperado de <http://www-ccbu.blogspot.com/2009/01/comite-de-cooperacion-entre-bibliotecas>

Comite de Cooperación entre Bibliotecas Universitarias de Guatemala, CCBU.

(2012). *Cambios y desafíos para la biblioteca de hoy.* Recuperado de

<http://www-ccbu.blogspot.com/> : <http://www-ccbu.blogspot.com/>

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, CRUE. (2011).

Estatutos Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

España: CRUE. Recuperado de

<http://www.crue.org/queEsCrue/Documents/EstatutosCRUE.pdf>

*Constitución Política de la República de Guatemala [Cosnt.]. Art. 3 31 de mayo de 1985. Guatemala.*

(Convenio celebrado por la Universidad de San Carlos de Guatemala y la

Universidad de Belice, con el fin de intercambiar conocimientos y experiencias, así como, transferir tecnología, 2005).

(Convenio de colaboración académica, científica y cultural entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Instituto Politécnico José Antonio Echeverría Cuba, 2006).

(Convenio específico de Cooperación académica, científica y cultural, celebrado por Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad Sin Fuegos, Cuba. 2009).

(Convenio Marco de Cooperación Académica, Docencia e Investigación entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Universidad Kun Shan, Taiwán, 2008).

(Convenio No. 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, 2007).

Decreto número 325. (1947). Ley orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala. 17 de enero de 1947. 28 de enero 1947.

Decreto 82-87. Ley de universidades privadas. 21 de noviembre de 1987.  
Decreto número 325. (1947).

Decreto 12-91. Ley de Educación Nacional. 9 de enero de 1991. 11 de enero de 1991.

Decreto 33-98. Ley de derecho de autor y derechos conexos. 21 de junio de 1998. 21 de mayo de 1998.

Decreto 19-2003. Ley de idiomas nacionales. 7 de mayo de 2003. 23 de mayo de 2003.

De La Mora Medina, J. (1999). *Explicación y análisis: taller de comunicación I*. México: Colegio de Ciencias y Humanidades: UNAM.

Delors, J. (1994). *Los cuatro pilares de la educación*. México: El correo de la UNESCO.

Diccionario de filosofía contemporánea. (1976). Salamanca: Ediciones Sígueme.

Diccionario de la Real academia española. (2005). España: Espasa Calpe:  
Recuperado de <http://www.wordreference.com/definicion/academia>

*Diccionario soviético de filosofía*. (1965). Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos.

Domínguez Ruiz, D. C. (2010). *El trabajo disciplinario en las bibliotecas socio-psicológicas*. La Habana: Publicaciones de IDICT.

Echeverri Montoya, D. M. (2010). *La biblioteca universitaria en el contexto actual de la educación en Colombia*. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://es.slideshare.net/Diamar421/la-biblioteca-universitaria-en-el-contexto-actual-de-la-educacin-superior-en-colombia>

Eco, U. (1986). *Cómo se hace una tesis : Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. Barcelona: Gedisa.

Escobar Pérez, B. (1997). *La evaluación económica de los sistemas de información*. Salamanca: Universidad de Sevilla.

(Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala (nacional y autónoma), 2001, Arts. 7 y 8).

(Estatutos de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, 2006).

Esteban Talaya, A. y Mondéjar Jiménez, J.A. (2013). *Fundamentos de marketing*. Madrid: ESIC Editorial.

Fassbender, H. W. (1993). *Modelos edafológicos de sistemas agroforestales*. (2ª. ed.). Costa Rica: Proyecto Agroforestal ATIE/gtz.

Fernández de Arroyave, J. C. y Arranz Peña, N. (1999). *La Cooperación entre Empresas : Análisis y diseño*. Madrid: ESIC Editorial.

Fernández Nogales, A, (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. (2ª. ed.). Madrid: ESIC Editorial.

Fernandez Ortega, J. A. (2002). *Tras la huella, pasión y conocimiento*. Colombia: Universidad Santo Tomás.

Ferré Trenzano, J. M. y Ferré Nadal, J. (1997). *Los estudios de mercado: Cómo hacer un estudio de mercado de forma práctica*. Madrid: Díaz de Santos.

Figuroa Alcantara, H. A. y Ramírez Velásquez, C.A. (2004). *Administración de servicios de información*. México: Dirección General de Asuntos del Personal Académico, DGAPA.

Francoise Parot, R. D. (1998). *Diccionario akal de psicología*. Madrid: Ediciones Akal.

- Freire, P. (1969). *La educación como práctica de la libertad*. España: Siglo XXI.
- Freire, P. (1974). *Pedagogía del oprimido*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Freire, P. (1993). *Pedagogía de la esperanza*. España: Siglo Veintiuno.
- Galeano Marín, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad EAFIT.
- García Jiménez, A. M. (2012). *Rediseño de identidad corporativa y señaletica Para Begachi agroindustrial en la ciudad de Palmira*. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente : La teoría de las inteligencia múltiples*. Estados Unidos de América: Fondo de Cultura Económica.
- Garza Mercado, A. (2007). *Manual de técnicas de observación para estudiantes para ciencias sociales y humanidades*. México: El Colegio de México.
- Gavilan, C. M. (2008). *Bibliotecas universitarias: Concepto y función los CRAI*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>:
- Giusti, M. (2000). *La filosofía del siglo xx: Balance y perspectivas*. Perú: Fondo Editorial de la PUC.
- Goenaga S., A. E. (2012). *¿Su proyecto es viable o factible?* Recuperado de <http://goenaga.info/blogs///blog2.php/como-crear-el-plan-de-un-proyecto>

- Gómez González, G. (2000). *Hacia una fundamentación teórica de la costumbre jurídica india*. México: Plaza y Valdéz.
- Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- Gómez Hernández, J. A. (1995). La biblioteca universitaria. *En Orera Orera, L. Manual de bibliotecología*. (pp. 363 - 376). España: Editorial Síntesis.
- González Arnao, V. (1822). *Diccionario de la academia española*. París: Librería de Parmatier.
- González Castrillo, R. (2002). *Opciones a bibliotecas y archivos: (escalas de facultativos y ayudantes)*. Madrid: Editorial Complutense.
- González Orellana, C. (2006). *Historia de la educación en Guatemala*. Guatemala: Editorial Universitaria.
- González Rey, F. (2006). *Investigación cualitativa y subjetividad*. Guatemala: Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, ODHAG.
- Gramajo, J. (2010). *A la comunidad científica, académica y tecnológica del país*. Recuperado de <http://guateciencia.wordpress.com/2010/07/08/a-la-comunidad-cientifica-academica-y-tecnologica-del-pais/>
- Gramajo López, J. (2011). *Investigación en Guatemala y la SENACYT*. Recuperado de <http://guateciencia.wordpress.com/author/jgramajo/>
- Grenz, S.J., Guretzki, D. y Fee Nordling, C. (2006). *Términos teológicos: Diccionario de bolsillo*. Texas: Editorial Mundo Hispano.

- Grolier, E. (1980). *Organización de los sistemas de información de los poderes públicos*. París: UNESCO.
- Guate Ciencias. (2009). *La investigación científica en América Latina*. Recuperado de <http://guateciencia.wordpress.com/2009/01/25/la-investigación-científica-en-américa-latina/>
- Guatemala: Educación superior con retraso*. (2005). Recuperado de <http://firgoa.usc.es/drupal/node/19783>
- Gúzman Hennessey, M. (1965). *Diccionario soviético de filosofía*. Montevideo: Ediciones pueblos unidos.
- Harf, R. (2008). *Manual de digestión directiva*. Buenos aires: Centro de Publicaciones educativas. Centro de publicaciones educativas y material didáctico. Recuperado de <http://books.google.com.gt/books?id=RqCVZ6QbpaIC&pg=PA97&dq=calidad+educativa+definicion&hl=es419&sa=X&ei=CnmuUoTiBaessQS004GYAg&ved=0CwQ6AEwAA#v=onepage&q=calidad%20educativa%20definicion&f=false>
- Hernández Sampieri, R. F., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera Morales, R. et al. (2004). *Automatización de bibliotecas con SIABUC*. México: Universidad de Colima.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, IICA y Organización de los Estados Americanos, OEA. (1976). *Estudios de los sistemas de información agropecuaria en Panamá*. Guatemala: IICA.

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, IICA y Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza, CATIE. (1994). *Curso sobre servicios de información en el sector agrícola*. Turrialba, Costa Rica: Biblioteca Conmemorativa Orton.

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, IICA. (1997). *Atención del cliente de información en época de globalización*. Costa Rica: IICA.

Instituto Nacional de Ecología. (2006). *La investigación ambiental para la toma de decisiones*. México: INE.

Izurquiza, I. (1994). *Guía para el estudio de la filosofía: Referencias y métodos*. Barcelona: Anthropos.

Jaén García, L. F. (2006). *El sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos*. San José, C.R.: Universidad de Costa Rica.

Katheleen Stassen, B. (2008). *Psicología del desarrollo: Adultez y vejez*. Madrid, España: Medica Panamericana.

Lahoz-Beltrá, R. (2004). *Bioinformática simulación, vida artificial e inteligencia artificial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Lartigau, E. P. (2005). Cognición. *Escritos en la facultad*. 2(13), 4-6.

Lerma González, H.D. (2004). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. (3ª. ed.). Bogotá: Eco Ediciones.

López Avendaño, O. (1978). *Sociología de la educación*. Buenos Aires: Editorial Universidad Estatal a Distancia, EUNED.

López, M. E. et al. (2006). La automatización de las bibliotecas universitarias en Guatemala. En *Memoria del congreso centroamericano: Uso potencial de las nuevas tecnologías para la transferencia de la información (ICT) en el proceso de modernización de las bibliotecas Centroamericanas*. Stichting Eclipse / Fundación Eclipse. San Salvador.

Magan Wals, J. A. (2001). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Complutense.

Magan Wals, J. A. (2004). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense.

Malhotra, N. K. , Davila Martínez, J. F. y Treviño Rosasles, M. E. (2004). *Investigación de mercados*. (4ª. ed.). México: Pharson Educación.

Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Madrid: OEI.

Martínez Aldana, C., Herazo Cueto, J. y Corredor Villalba, A. ( 2007). *Estado del arte de la finanzas*. Bogotá: Universidad Santo Tomas, Facultad de Economía.

Martínez Aldana, C., Herazo Cueto, J. y Corredor Villalba, A. ( 2007). *Estado del arte de la finanzas*. Bogotá: Universidad Santo Tomas, Facultad de Economía.

- Martinez Freire, P. F. (2007). *La importancia del conocimiento : Filosofía y ciencias cognitivas*. España: Netbiblo.
- Mata Gavidia, J. (1981). *Docencia en forma de investigación*. (2ª. ed.). Guatemala: Editorial Universitaria.
- Matus Sepúlveda, G (2002). *Los recursos humanos de las bibliotecas : Exigencias, conflictos y necesidades de formación*. Lleida: Programa de Doctoral: Intervención Psicopedagógica en la Diversidad.
- McDaniel, D. y Gates, T. (2005). *Investigación de mercados*. (6ª. ed.). México: Thomson.
- Medina Cuevas, L. y Castro Ricaldi, D. (1997). *Estado de la cuestión de la innovación educativa en la universidad pública*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Merlo Vega, J. A. (1998). Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*. (49)2, 261-268. Recuperado de <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>
- Millán Reyes, A. N. (2007). *La biblioteca universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: Un estudio de caso*. (Tesis doctoral, Universidad de Granada, Granada). Recuperado de <http://hera.ugr.es/tesisugr/17324002.pdf>
- Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: DELTA Publicaciones universitarias.

- Monsalve Ramírez, A. (2003). *Teoría de la información y comunicación social*. Quito Ecuador: Ediciones Abya - Yala
- Muggenburg, M. E. y Anaya Duarte, J. (1984). *Biblioteca preuniversitaria*. México: Universidad Iberoamericana.
- Nérici, I. G. (1985). *Hacia una didáctica general dinámica*. (16ª. ed.) Brasil: Editorial Atlas.
- Nino Bernal, R. (2008). *Cognición y subjetividades políticas para la ciudadanía global*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Nogales, A. F. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: Esic Editoiral.
- Ortíz Uribe, F.G. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Paradelo, A. M., Ledesma, S. M., Nacif, E. (2010). *La calidad en los servicios de información en las bibliotecas de la Universidad de Córdoba*. Córdoba: Alfa.
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI Editores.
- Pérez Diez, A. (1996). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC.
- Pérez Pérez, JR. (1998). *Una biblioteca para discapacitados*. Salamanca: España. Universidad Pontificia de Salamanca.

- Pérez Rodríguez, Y. y Milanés Guisado, Y. (2008). *La biblioteca universitaria : Reflexiones desde una perspectiva actual*. ACIMED, 18(3). Recuperado De [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-943520080004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-943520080004&script=sci_arttext)
- Pérez Serrano, G. (2004). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural : Aplicaciones prácticas*. Madrid: Norcea.
- Piaciente, T. (2009). *Instrumentos de evaluación psicológica no tipificados : Observación, entrevista y encuesta. Consideraciones generales*. Recuperado de [http://www.psico.unlp.edu.ar/externas/evaluacionpsicologica/material2012/mat\\_didac\\_sistem/2-entrevista.pdf](http://www.psico.unlp.edu.ar/externas/evaluacionpsicologica/material2012/mat_didac_sistem/2-entrevista.pdf):
- Picado Godínez, F. M. (2001). *Didáctica general : Una perspectiva integradora*. San José de Costa Rica: EUNED.
- Política de Guatemala : Noticias, leyes, eventos de Guatemala*. (2009). Recuperado de <http://www.politicagt.com/universidades-de-guatemala/>
- Puigrós, A. (1991). *Democracia y autoritarismo en la pedagogía argentina y latinoamericana*. (2ª. ed.). Buenos Aires: Editorial Galerna.
- Pulido Rodríguez, R., Ballen Ariza, M. y Zuñiga López, F.S. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa : Teoría, procesos, técnicas*. (2ª. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia, EDUCC.
- Querol, M. A. (2010). *Manual de gestión del patrimonio cultural*. Madrid: Ediciones Akal.

- Quintanilla, M. A. (1976). *Diccionario de filosofía contemporánea*. España: Salmantina Editorial Católica Progresista Sígueme.
- Real Academia Española. (2009). *Diccionario de la Real Academia Española*. (22<sup>a</sup>. ed). Madrid: Centro de Estudios de la Real Academia Española.
- Rebeil Corella, M. A. y Sandoval Reséndiz, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales.
- Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN. (1999). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.
- Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN. (2005). *De la bibliotecas universitarias a los Centros de Recursos par el Aprendizaje y la Investigación*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN. (2012). *III plan estrategico de REBIUN 2020*. España: REBIUN.
- Reed Shaffer, D. y Kipp, K. (2007). *Psicología del desarrollo infancia y adolescencia*. México: Printed.
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística : Prácticas de escritura*. Córdoba: Brujas.
- Reglamento de la carrera universitaria del personal académico*. Ampliado por el punto noveno, de Acta No. 27-2005 del Consejo Superior Universitario. Universidad de San Carlos de Guatemala. (2001).

Reglamento general de evaluación y promoción del estudiante de la Universidad de San de Guatemala. 1 de julio de 2005. Consejo Superior Universitario. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Resolución. Número 181568 - 2010. *Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público, RETILAP*. 30 de marzo de 2010.

Restrepo Gómez, B. (1996). *Investigación en educación*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.

Restrepo Meza, M. C. (1996). *Reproducción de textos educativos*. Bogotá: Printed in Colombia.

Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación : La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesional de éxito*. México: Universidad Autónoma de Tabasco.

Rodríguez Sanchez, R. Á. (2003). *Marx*. Madrid: EDITEX.

Rogero García, J. (2010). *Los tiempos del cuidado : El impacto de la dependencia de los mayores en la vida cotidiana de sus cuidadores*. España: Ministerio de Sanidad y Política social.

Rojas Gutierrez, E. (1998). *El usuario de la información*. San José de Costa Rica: EUNED.

Rojas Soriano, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (33ª. ed.). México: Plaza y Valdez.

- Romero Rodríguez, L. del C. (2005). *Profesionalización de la docencia universitaria: Transformación y crisis*. México: Plaza y Valdez.
- Sacayon Manzo, E. E., Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC e Instituto de Estudios Interétnicos. (2012). *Los sistemas de acceso, normativas de permanencia, y estrategias de tutoría y retención de estudiantes de educación superior*. Guatemala: DCI-ALA.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo.
- Salkind, N.J. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sanabria López, J. J. (1998). *Antología de teoría de la administración pública*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sánchez Rosado, M. (2004). *Manual de trabajo social*. México: Plaza y Valdez.
- Sánchez Salcedo, A. (2000). *Bibliotecas accesibles para todos : Pautas para acercar las bibliotecas para la personas con discapacidades y a las personas mayores*. España: Gobierno de España.
- Sandoval Casilimas, C. A. (1996). *Investigación Cualitativa*. Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.
- San José Montano, B. (2011). *La gestión de la colección cooperativa en las bibliotecas universitarias a comienzos del siglo XXI*. (Tesis doctoral, Universidad de San Carlos III de Madrid, Madrid). Recuperado de <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10412/TESIS%20BLANCA%20SAN%20JOSE%20MONTANO-ENERO2011.pdf?sequence=1>

- Santelices, C. L. (1989). *Metodología de ciencias naturales para la enseñanza básica*. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello.
- Santillán de la Peña, M. (2010). *Gestión del conocimiento: El modelo de gestión De empresas del siglo XXI*. España: 2010.
- Scribano, A. O. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires, Argentina: Prometeo libros.
- Seibold, J. (2000). Equidad en la educación. La calidad integral en educación *Revista Iberoamericana de Educación*. (23), 215 – 231.
- Serrano Gallego, R. (2003). *Introducción al análisis de datos experimentales: tratamiento de datos en bioensayos*. Castello de la Plana: Publicaciones de la Universidad Jaume I. D. L.
- Sierra Bravo, R. (1996). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica : Metodología general y su elaboración y documentación*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Soria Yter, D. et al. (2006). *Auxiliar de archivo y biblioteca : Personal laboral grupo IV Xunta de Galicia*. España: Editorial MAD.
- Soy Aumatell, C. (2005). *Auditoría de la información : Análisis de la información general*. Barcelona: Editorial UOC.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquía: Editorial Universidad de Antioquía.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. (4ª. ed.). México: Limusa.

Taylor, S.J.; Bodgan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

Thompon, J. (1990). *La biblioteca universitaria : Introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez.

Tojar Hurtado, J.C. (2006). *Investigación cualitativa comprender y actuar*. Madrid: Editorial La Muralla.

Toro Jaraillo, I. D. y Parra Ramírez, R. D. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Medellín Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Torres Santo Domingo, M. (Septiembre, 2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. (80), 11-15.

Torres, L. y Rivas, P. (1998). *Los suicidios de Platón: Visión crítica de la universidad contemporánea*. Santiago de Chile: Universidad ARCIS.

UNESCO. (1998). *Conferencia mundial sobre la educación superior: La educación superior en el siglo XXI visión y acción*. París: UNESCO.

UNESCO. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción y marco de acción prioritario para el cambio y el desarrollo para la educación superior: Conferencia mundial sobre la educación superior*. París: UNESCO.

- UNESCO, (1968). *Las bibliotecas universitarias de los países en vías de desarrollo*. Chile: UNESCO
- Universidad Autónoma de México. (2002). *Nuevos edificios para las bibliotecas universitarias*. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas.
- Universidad Católica Andrés Bello. (2006). *Diez años de periodismo digital en Venezuela 1996 – 2006*. Caracas: Centro de Investigación de la Comunidad CIC – UCAB.
- Universidad Da Vinci de Guatemala. (2012). *Acerca de la UDV de Guatemala*. Recuperado de <http://udv.edu.gt/acerca-de-udv/nuestra-filosofia/vision/>
- Universidad de Occidente. (2013). *Visión y misión*. Recuperado de <http://universidaddeoccidente.org/index.php/2011-11-08-17-49-16/vision-y-mision>.
- Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad de Belice. (2005). *Convenio de cooperación universitaria*. Recuperado de <http://www.usac.edu.gt/archivos/coopeConveniodecooperacionUniversidaddeBelice.pdf>
- Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad sin fuegos, Cuba. (2006). *Convenio específico de colaboración académica, científica y cultural*. Recuperado de <http://www.usac.edu.gt/convenios/Cuba/UniversidaddeCienfuegos.pdf>
- Universidad de San Carlos de Guatemala. Biblioteca Central. (2013). *¿Quiénes somos?*. Guatemala: USAC. Recuperado de <http://biblioteca.usac.edu.gt/biblioteca2/QuienesSomos.html>

Universidad de San Carlos de Guatemala e Instituto Politécnico “José Antonio Echeverría” Cuba. (2006). *Convenio de colaboración académica, científica y cultural*. Recuperado de <http://www.usac.edu.gt/convenios/Cuba/InstitutoSuperiorPolitecnicoJoseAntonioEchevarria.pdf>

Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad Kun Shan, Taiwán, (2008). *Convenio marco de cooperación académica*. Recuperado de <http://www.usac.edu.gt/convenios/ChinaTaiwan/UniversidadKunShan.pdf>

Universidad del Istmo . (2012). Misión visión de la Universidad del Istmo. Recuperado de <http://thejjdegracia.blogspot.com/2012/05/mision-vision-de-la-universidad-del.html>

Universidad del Istmo. (2013). Universidad del Istmo. Recuperado de <http://www.universidadesgt.com/universidad.php?id=16>

Universidad del Valle de Guatemala. (2007). *La voz universitaria*. Recuperado de <http://lavozenlau.wordpress.com/2007/05/11/mision-y-vision-de-la-universidad-del-valle-de-guatemala/>

Universidad del Valle de Guatemala. (2010). *Plan estrategico 2005 - 2015*. Recuperado de <http://www.uvg.edu.gt/nosotros/plan-estrategico.html>:

Universidad del Valle de Guatemala. (2013). Datos de la Biblioteca. Recuperado de <http://bibliotecasguatemala.wikispaces.com/Universidad+del+Valle>

Universidad Francisco Marroquín. (1998). *Tradiciones UFM*. Recuperado de [https://www.ufm.edu/index.php/Tradiciones\\_UFM](https://www.ufm.edu/index.php/Tradiciones_UFM)

Universidad Francisco Marroquín. (2008). *Creative Commons*. Recuperado de <http://gt.creativecommons.org/index.php/UFM>

Universidad Francisco Marroquin . (2013). *Universidad Francisco Marroquin* .  
Recuperado de <https://www.ufm.edu/index.php/Portal>:  
<https://www.ufm.edu/index.php/Portal>

Universidad Galileo. (2013). *Filosofía institucional : Misión y visión*. Recuperado de <http://www.galileo.edu/acerca-de-galileo/filosofia-institucional/vision-mision/>

Universidad Internaciones. (2013). *Universidad Internaciones: Innovando el futuro*. Recuperado de <http://www.universidadesgt.com/universidad.php?id=24&identbanner=13>

Universidad Mariano Gálvez. (2013). *Acerca de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala : Orígenes y filosofía*. Recuperado de <http://umg.edu.gt/Acercade>

Universidad Mariano Gálvez, Biblioteca. (2013). *Biblioteca*. Recuperado de [http://www.umg.edu.gt/biblioteca/?page\\_id=3](http://www.umg.edu.gt/biblioteca/?page_id=3)

Universidad del Valle de Guatemala. (2010). *Plan estrategico 2005 - 2015*.  
Recuperado de <http://www.uvg.edu.gt/nosotros/plan-estrategico.html>:

Universidad Mariano Gálvez, Biblioteca. (2013). *¿Quiénes somos?*.  
Recuperado de [http://www.umg.edu.gt/biblioteca/?page\\_id=68](http://www.umg.edu.gt/biblioteca/?page_id=68)

Universidad Mariano Gálvez. (2013). *Universidad Mariano Gálvez*.  
Recuperado de <http://www.umg.edu.gt/es/vision.do>

- Universidad Mesoamericana. (2013). *Estatutos de la Universidad Mesoamericana*. Recuperado de <http://www.mesoamericana.edu.gt/wpntent/uploads/2013/05/Estatutos.pdf>
- Universidad Rafael Landivar. (2010). *Universidad Rafael Landivar*. Recuperado de <http://www.universidades.com.gt/universidad-rafael-landivar/>:  
<http://www.universidades.com.gt>
- Universidad Rafael Landivar, Red de Bibliotecas Landivarianas. (2011). *Reglamento interno para la red de bibliotecas landivarianas*. Guatemala: URL. Recuperado de <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/49/archivos/REGLAMENTO%20INTERNO%2006-12.pdf>
- Universidad Rafael Landivar, URL. (2013). *Historia Universidad Rafael Landivar*, URL. Recuperado de <http://www.umg.edu.gt/es/historia.do>: <http://www.umg.edu.gt/es/historia.do>
- Universidad Rafael Landivar. URL. (2013). *Vicerrectora académica*. Recuperado de <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Contenido.aspx?o=4848&s=37>
- Universidad San Pablo de Guatemala. (2011). *Misión y visión*. Recuperado de [http://www.uspg.edu.gt/webpage/index.php?option=com\\_content&view=article&id=122&Itemid=378](http://www.uspg.edu.gt/webpage/index.php?option=com_content&view=article&id=122&Itemid=378)
- Universidad Mariano Gálvez. (2013). *Decálogo*. Recuperado de <http://umgmazate.guatehosting.net/index.php?page=decalogo>
- Universidad Mariano Gálvez. (2014). *Acerca de Universidad Mariano Gálvez de Guatemala*. Recuperado de [http://umg.edu.gt/Acerca\\_de](http://umg.edu.gt/Acerca_de)

Universidad Mariano Gálvez. (2013). *Universidad Mariano Gálvez*. Recuperado de <http://www.umg.edu.gt/es/vision.do>

Universidad Mesoamericana. (2010). *Carta de navegación, proyecto institucional–plan estratégico plan operativo 2010 - 2014*. Guatemala: UMES.

Universidad Mesoamericana. (2010). *Reglamento general de la Universidad Mesoamericana*. Recuperado de <http://www.umes.edu.gt/index.php?section=reglamentogeneral>

Universidad Mesoamericana. (2010). *Universidades*. Guatemala. Recuperado de <http://www.umes.edu.gt/>

Universidad Mesoamericana. (2013). *Universidad Mesoamericana*. Recuperado de <http://www.umes.edu.gt/>: <http://www.umes.edu.gt/>

Universidad Panamericana de Guatemala. (2012). *Universidad Panamericana*. Recuperado de <http://www.upana.edu.gt/web/upana/nosotros/mision-vision>

Universidad Panamericana de Guatemala. (2013). *Universidad Panamericana De Guatemala*. Recuperado de <http://www.universidadesgt.com/universidad.php?id=11>

Universidad Rafael Landívar. (7 de enero de 2010). *Universidad Rafael Landívar*. Recuperado de <http://www.universidades.com.gt/universidad-rafael-landivar/>

Universidad Rafael Landívar, URL. (2013). *Historia Universidad Mariano Gálvez*. Recuperado de <http://www.umg.edu.gt/es/historia.do>:  
<http://www.umg.edu.gt/es/historia.do> :<http://www.universidades.com.gt>

Universidad Rural de Guatemala. (2012). *Misión y visión*. Recuperado de  
<http://urural.edu.gt/perfil/mision-y-vision/>

Universidad San Pablo. (2011). *Misión y visión*. Recuperado de  
<http://www.uspg.edu.gt>

Urbano Salido, C. (2000). *El análisis de citas en publicaciones de usuarios de bibliotecas universitarias : Estudio de las tesis doctorales en información de la universidad Politécnica de Cataluña*. (Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, Barcelona). Recuperado de  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2891/urbano-tesis1.PDF;jsessionid=A3B8D0E45E90079CD2A368AACF2E1AD4.tdx2?sequence=1>

Van Patten de Ocampo, E. M. (1993). *Elementos de bibliotecología para bibliotecas escolares y los centros de recursos para el aprendizaje*. San José de Costa Rica: EUNED.

Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

Vásquez Navarrete, M. L. et. al. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Vitoria, F. (2010). *10 principales tendencias en las bibliotecas universitarias*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.

Wilson, L. (1963). *La biblioteca universitaria : Su organización, administración y funciones*. Washington: Unión Panamericana.

Xirau, R. (1964). *Introducción a la historia de la filosofía*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2005). *Mapas herramientas para conocer la escuela: Investigación etnográfica investigación acción*. (3ª. ed.). Córdoba: Brujas.

Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2ª. ed.). Córdoba: Brujas.

Zapata, O. A. (2005). *La aventura del pensamiento crítico: Herramientas para elaborar tesis*. México: Editorial Pax.

Zezeq, S. (2006). *Lacan: Los interlocutores mudos*. España: Akal.

Zizec, S. (2006). *El sublime objeto de la ideología*. México: Siglo veintiuno.

# ANEXOS

## ANEXO No. 1

### Encuesta

#### Instrumento No. 1

Cuestionario para evaluar el aporte que brinda  
la biblioteca a la comunidad universitaria

Nombre de la biblioteca \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el aporte que da la biblioteca a la comunidad universitaria a través de sus servicios que brinda a sus usuarios, para establecer alternativas de ampliación o mejoramiento de servicios. Su colaboración en este proceso es de suma importancia, por ser usuario y conocer los servicios que recibe.

#### 1. Datos generales

Nombre de la unidad	Edad 1. De 18 a 30 ____ 2. De 31 a 40 ____ 2. De 41 a 50 ____ 4. De 51 ó mas ____
Usuario Estudiante ____ Docente ____ Investigador ____	
Sexo Femenino ____ Masculino ____	Horario en que prefiere visitar la biblioteca _____ Nacionalidad _____
Grado académico	
En qué idioma puede recibir información Español ____ Otro _____	

#### II. Servicios

1. ¿Con qué frecuencia utiliza la información de la biblioteca?

- 1.1 Una vez a la semana \_\_\_\_
- 1.2 Dos veces al mes \_\_\_\_
- 1.3 Dos veces al año \_\_\_\_
- 1.4 Una vez al año \_\_\_\_
- 1.5 Otra \_\_\_\_

2. ¿Qué servicios de la biblioteca utilizado? e identifique el grado de satisfacción en la escala de uno a cinco, donde 1 = malo; 2 = regular; 3 = bueno; 4 = muy bueno y 5 = excelente.

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Consulta de información					
Préstamo de documentos					
Reproducción de documentos					
Formación de usuarios					
Visitas guiadas					
Otros					

3. ¿Cómo califica la atención que recibe del personal encargado de la biblioteca universitaria?, donde 1 = malo; 2 = regular; 3 = bueno; 4 = muy bueno y 5 = excelente.

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tolerancia					
Discreción					
Disponibilidad de documentos					
Desempeño de funciones					
Respeto					
Conocimientos del acervo documental					

4. Cuando la persona encargada del servicio en la biblioteca falta, y lo sustituye otra persona los procedimientos
- Se mantienen \_\_\_\_
  - Cambian \_\_\_\_

Explique

---



---

5. Con relación al horario, la disponibilidad del tiempo es suficiente para realizar sus trámites? Responda en la escala de 1 a 5.

1 = malo \_\_\_\_; 2 = regular \_\_\_\_; 3 = bueno \_\_\_\_; 4 = muy bueno \_\_\_\_ y 5 = excelente \_\_\_\_.

Explique

---



---

6. Considera usted que la información que hay en la biblioteca es de libre acceso a todo el público

- Sí \_\_\_\_
- No \_\_\_\_

Explique

---



---

7. ¿A través de qué medio accede a la información?

- Solicita la información directamente al personal de la biblioteca \_\_\_\_
- Utiliza medios de búsqueda \_\_\_\_

Enumere

---



---

8. ¿En cuanto a la información solicitada, cómo califica la agilidad en el tiempo de entrega de los documentos?

Responda en la escala de 1 a 5.

1 = malo \_\_\_\_; 2 = regular \_\_\_\_; 3 = bueno \_\_\_\_; 4 = muy bueno \_\_\_\_ y 5 = excelente \_\_\_\_.

Explique

---



---

9. Si la información solicitada no se encuentra en la biblioteca, ¿cuál es la actitud del bibliotecólogo ante esta situación?

- No muestra interés \_\_\_\_
- Le indica no puede ayudarlo \_\_\_\_
- Se interesa por conseguir lo que usted requiere \_\_\_\_
- Con la ayuda brindada logra conseguir la información solicitada \_\_\_\_
- Logra su satisfacción al brindarle la información solicitada \_\_\_\_

10. Califique en la escala de 1 a 5 donde 1 = malo; 2 = regular; 3 = bueno; 4 = muy bueno y 5 = excelente, los aspectos de organización, colección bibliográfica, infraestructura y equipo al servicio.

#### Organización

Alternativas	Calificación				
	1	2	3	4	5
Títulos bibliográficos					
Instrumentos disponibles en la búsqueda					
Orientación que brinda el bibliotecólogo para localizar la información					
Conservación de la información					

#### Colección bibliográfica

Alternativas	Calificación				
	1	2	3	4	5
Disponibilidad de número de títulos para préstamo en sala de lectura					
Instrumentos disponibles en la búsqueda					
Acceso a las distintas colecciones					
Consulta y acceso a la colección documental					

**Infraestructura y equipamiento**

Alternativas	Calificación				
	1	2	3	4	5
Distribución interna del espacio					
Espacio físico para la atención del usuario					
Señalización					
Silencio					
Iluminación					
Ventilación					
Temperatura					
Limpieza					
Medios para personas con capacidades diferentes					
Dispositivos contra incendios					
Puertas de evacuación					
Señalización en caso de desastres					
Sanitarios					
Dispensadores de agua					

11. ¿Qué recomienda usted para mejorar los servicios que actualmente proporciona la biblioteca?

Describe:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ANEXO No. 2

### Instrumento No. 2

#### Ficha de observación

---

Nombre de la biblioteca

Fecha

Esta ficha de observación pretende orientar al investigador para que obtenga información complementaria a la suministrada por los usuarios, de manera que se pueda corroborar y ampliar la información recopilada por la aplicación del cuestionario y consulta de las boletas de control que lleva las bibliotecas universitarias en estudio.

1. Servicios disponibles al usuario
2. Total número de personal al servicio del público
3. Servicios especiales
  - 3.1 Horarios
  - 3.2 Entrega de material
4. Trato dado al público
5. Formación a usuarios
6. Instalaciones
  - Iluminación
  - Espacios apropiados para personas con capacidades diferentes
  - Precauciones por imprevistos
  - Delimitación de áreas
  - Condiciones ambientales
  - Cumplimiento al libre acceso de la información
7. Salas virtuales
8. Recursos disponibles; mobiliario, equipo e internet
9. Reproducción del material
10. Número de títulos dados en préstamo