



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO COMPLEMENTO EN LA  
FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN EDUCACIÓN**

**Tutora:** Iglesias Patricia

**Autor (es):**

Olivares Yessica C.I.18421785

Paytán Betty C.I. 19733552

Pérez Stevenson C.I. 17156499

**Barquisimeto, Marzo de 2012**



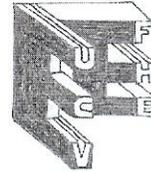
**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NÚCLEO REGIÓN CENTRO OCCIDENTAL**



**LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO COMPLEMENTO EN LA  
FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN EDUCACIÓN**

**Trabajo de grado presentado ante la Universidad Central de Venezuela para  
optar al título de Licenciad(a)os en Educación**

**Barquisimeto, marzo de 2012**



## DEFENSA DE TRABAJOS DE LICENCIATURA VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1444 de fecha 20/07/2011 para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por **BETTY PAYTAN, C.I. 19.733.552, YESSICA OLIVARES, C.I. 18.421.785 y STEVENSON PÉREZ, 17.156.499**, respectivamente, bajo el Título: **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO COMPLEMENTO EN LA FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN EDUCACIÓN**. Para optar al Título de LICENCIADO EN EDUCACIÓN, dejan constancia de lo siguiente:

- 1.- Hoy 13/12/2011 nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
- 2.- Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las Escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación": adoptando como **criterios para otorgar la calificación**: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, **acordamos calificarlo como:**

APLAZADO  APROBADO  otorgándole la mención:

SUFICIENTE  DISTINGUIDO  SOBRESALIENTE

3.- Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: *El trabajo presenta un desarrollo que respalda un enfoque investigativo. No obstante, la muestra de los criterios del primer momento a participar en el aporte de información resulta ausencia de orientación para la utilización de los espacios públicos en la institución (cristianismo, francmasonería, mística), habiéndose necesario profundizar el análisis crítico en la búsqueda de soluciones y comprensiones que contribuyan a solucionar los problemas de manera estructural.*

Prof. (a) **EMMA MARTÍNEZ**

Prof. (a) **MARÍA RÍOS**

*Emma Martínez*

*M. Ríos*

*Patricia Iglesias*

Tutora

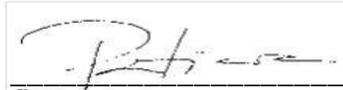
Prof. (a) **PATRICIA IGLESIAS**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Profesora Iglesias Patricia, de la Universidad Central de Venezuela, adscrita a la Escuela de Educación, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO COMPLEMENTO EN LA FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN EDUCACIÓN**, realizado por los ciudadanos Olivares Yessica C.I 18421785 Paytán Betty C.I 19733552 y Pérez Stevenson C.I 17156499, manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se le incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador durante la defensa del mismo.

En Barquisimeto, a los diez días del mes de febrero de 2012



Lic. Patricia Iglesias Chirinos

C.I.12 277 462

## DEDICATORIA

*A Dios todopoderoso y a mi madre celestial, por darme la oportunidad de continuar en la fase de la tierra; En quien aprendí a tener fe y esperanza y a confiar desde mi niñez. A ellos les agradezco este éxito que hoy me llena de satisfacción.*

*A mi Mamá por infundirme su amor y el valor de ser constante, por sus orientaciones para ser lo que hoy soy; Aunque encontrándose lejos me dio el ejemplo de su sacrificio y me llena de bendiciones. Recibe mi triunfo porque te pertenece.*

*A mi Papá por darme la esencia de la vida y guiar mis primeros pasos.*

*A Marcos mi esposo; mi compañero y amigo que me brinda incondicionalmente su paciencia, su amor y solidaridad en los momentos más difíciles. Gracias por su comprensión y el apoyo que me ayudaron a alcanzar este logro.*

*A mis hijos Marcos Daniel y Victoria Katherine por ser la prolongación de mi existencia mi orgullo y el centro de mi vida. Hijos, que este triunfo sea el ejemplo que los conduzca a lo largo de sendero.*

*A mi suegra (Abuela) por ser la persona tan especial y cobijarme en sus brazos como una hija más, por su sabiduría y orientaciones; por estar conmigo en todo momento. A tí te dedico mi triunfo.*

*A mi Hermanita Isabel por su ayuda y apoyo incondicional, a quien quiero y respeto mucho.*

*A mis Hermanas y hermanos que aunque se encuentren lejos siempre están conmigo, este triunfo lo comparto con ustedes.*

*A mis amigas Teresa, Ninfa y Pedro Zanabria por apoyarme, cuidarme en mi soledad e impulsarme a llegar a esta hermosa tierra; señora Gladys, Amanda, Tibisay, Judith una expresión concreta de amistad sin límites a quien agradezco el impulso que me llevo a proseguir mi formación profesional y su incondicional aliento para alcanzar mi meta.*

*A mis compañeros de clase por tantas horas compartidas y a la Universidad por formarme como profesional.*

*A mis profesores del Núcleo Centro Occidental y Región Capital por darme un granito de sus conocimientos y formarme como profesional.*

*A mis compañeros de tesis; Yessica y Stevenson por acompañarme, compartir, y junto a mi lograr esta meta.*

**Betty**

## DEDICATORIA

*A Dios Todopoderoso por ser mi guía, la luz que iluminó mi camino permitiéndome lograr esta meta tan anhelada, dándonos la salud y sabiduría necesarias para alcanzarla. Sin él no hubiese sido posible.*

*A mi mamá por estar siempre a mi lado en todos los momentos de la vida brindándome su apoyo incondicional, y ayudándome a vencer las dificultades que se me presentaron.*

*A mi papá por apoyarme y ofrecerme sus más sinceras palabras para continuar esforzándome y dar lo mejor de mí.*

*A mis hermanos y hermana por su preocupación y colaboración en todo momento, y sus buenos deseos para alcanzar mis metas.*

*A mis compañeros de trabajo del Núcleo EUS/RCO Naylet Cordero, Prof. y Coordinador Luis Escalona, Clemencia Ariza, Carlos Roa, Deibys Palacios, José Andrade quienes durante todo este tiempo me brindaron su amistad sincera y su ayuda en todo momento, les agradezco de corazón.*

*A mis amigos(as) de estudio, Mahuampy, Williams, Daniela, y Rosa, quienes con su alegría y buen ánimo supieron apoyarme para continuar siempre adelante para alcanzar mis metas. A los profesores del Núcleo Región Centro Occidental de la Universidad Central de Venezuela, por compartir sus conocimientos y brindarnos su apoyo incondicionalmente.*

*A la licenciada Zoraida Flores por apoyarnos y guiarnos siempre a través de su gran personalidad de gentileza, colaboración y entusiasmo para lograr nuestras metas.*

*A mis compañeras de tesis Betty y Yessica por emprender juntos este largo camino académico y alcanzar en conjunto nuestras metas.*

*A todos los que de una u otra forma hicieron posible el logro de esta meta. Gracias de corazón.*

*Stevenson*

## DEDICATORIA

*A Tí mi Divino Dios pues siempre me has dirigido por el camino de mi vida, dándome salud y sabiduría para ir logrando las metas que me propongo te agradezco por eso y a mi Virgencita querida, la Divina Pastora por cuidarme siempre y ser mi guía espiritual.*

*A mis padres Leddy y Antulio, por darme la vida y estar desde ese momento conmigo, acompañándome, guiándome, cuidándome, y apoyándome; por ser mi modelo a seguir. A ustedes les dedico este triunfo pues sin su apoyo no sería posible.*

*A mi abuela Alicia y mi abuelo Olivares quienes después de mis padres han sido mi ejemplo a seguir, han sido un estímulo a querer vivir y sacar el mejor provecho a la vida.*

*A mis hermanos, Alex, Carlos, Miguel y Monica, por cuidarme siempre y por todo el amor que me brindan. A la Sra. Iris Peña por estar siempre al cuidado y pendiente, procurando ayudarme en lo que pueda.*

*A mis sobrinos Carlos A., Orianna, Dylan, Camila y Ángel por llenarme de alegría y felicidad desde el momento que llegaron, este logro se los dedico a ustedes para que así vean reflejado que todo sueño es posible y que si se trazan alguna meta con mucho esfuerzo y dedicación podrán alcanzarlo. A todos mis tíos por el amor que siempre me han brindado, en especial:*

*Mis tías Dilcia y Mery, quienes ya no están conmigo pero recuerdo siempre por toda la alegría, consejos, ayuda, bendiciones y cariños brindados. Para ellas este triunfo donde quiera que se encuentren.*

*Mis tíos Eugenio, Antonio, Alexander quienes me apoyaron al comienzo de mi carrera.*

*Mi muy especial tía Hilda Castillo quien desde mi niñez ha sido una segunda madre; ayudándome a lo largo de mi vida y por ser también una guía a lo largo de mi carrera.*

*Todos mis primos, primas por no dejar que el significado de familia se quede en 5 letras, en especial mi querida prima Wilmarys.*

*A Ricardo, por tener Fe en mí y por estar siempre cuando lo necesito.*

*A mis compañeros Betty y Stevenson de cariño la Amiguita y Steven, por permitirme trabajar con ellos, por su ayuda y motivación.*

*A mis amigos y compañeros, por ser parte de la gran experiencia de la vida y ser parte de mi vida, por compartir grandes momentos con ellos, especialmente, Willians, Daniela, Carolina, Graciela, Luis, entre otros.*

*Yessica*

## AGRADECIMIENTOS

*A los profesores por impartirnos sus conocimientos.*

*Al personal que labora EUS Barquisimeto por brindarnos su colaboración a lo largo de nuestra carrera.*

*Un agradecimiento especial a las secretarias del núcleo Lucynda y Nayleth por su ayuda y orientación en las etapas de nuestra carrera.*

*A Dulce por sus palabras de aliento en las largas horas de estudio.*

*A la profesora María Ríos y Zoraida Flores por su sencillez, humildad y orientación en las última etapa de nuestra carrera.*

*Al profesor Luis Escalona y José García por sus orientaciones y palabras inolvidables que fortalecen nuestro ser.*

*A nuestra tutora Patricia Iglesias Chirinos por su ayuda incondicional desde el inicio de nuestra carrera y en nuestro trabajo de tesis.*

*A nuestro Jurado evaluador Emma Martínez por su humildad y profesionalismo.*

*A nuestros compañeras (os) y amigas (os) Daniela, Graciela, Herlinda, Willians, Lizeth, Astrid, Vilmary, Briseida.*

*A todos mil gracias...*

***Betty, Stevenson y Yessica.***

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NÚCLEO BARQUISIMETO-ESTADO LARA**

**LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO COMPLEMENTO EN LA  
FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN EDUCACIÓN**

**Tutora:** Iglesias Patricia

**Autor (es):**

Olivares Yessica C.I.18421785

Paytán Betty C.I. 19733552

Pérez Stevenson C.I. 17156499

**RESUMEN**

Esta investigación de campo de carácter descriptivo tuvo como propósito analizar los servicios de la Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruiz en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación de los Estudios Universitarios Supervisados de la Región Centro Occidental. Para ello, se consideró una población conformada por quinientos veintidós (522) estudiantes de Licenciatura en Educación del respectivo núcleo y una muestra estratificada de cincuenta y seis (56) sujetos a quienes se aplicó un cuestionario de discrepancia conformado por treinta (30) ítems, validado por juicio de expertos cuyo Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach fue 0,91. El análisis de los resultados se llevó a cabo a través de la matriz bidimensional de Churchman, el cual permitió diagnosticar los servicios que debe prestar y presta la referida biblioteca para, posteriormente, a partir de las necesidades detectadas, determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas acerca de los servicios que debe prestar y presta la misma, sistematizadas en una matriz FODA. Luego se elaboró el respectivo plan de acción en aras de sugerir soluciones a la problemática diagnosticada. En este sentido, se recomendó una evaluación interna para verificar disposiciones físicas, adquisición de equipos tecnológicos, servicios de Internet, reproducción interna y material disponible. Asimismo, se consideró la actualización permanente del personal sobre la gestión de calidad, dotación y restauración del material que lo amerite, además de proporcionar estrategias integradoras de los usuarios y funcionarios de la biblioteca que fortalezcan la formación humanista del Licenciado y Licenciada en Educación.

**Descriptor:** Servicios de biblioteca universitaria, formación del Licenciado y Licenciada en Educación, Estudios Universitarios Supervisados.

CENTRAL UNIVERSITY OF VENEZUELA  
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION  
SCHOOL OF EDUCATION  
SUPERVISED COLLEGE  
LARA STATE BARQUISIMETO-CORE

UNIVERSITY LIBRARY IN ADDITION TO THE FORMATION OF GRADUATE  
EDUCATION

**Tutora:** Iglesias Patricia

**Autor (es):**

Olivares Yessica C.I.18421785

Paytán Betty C.I. 19733552

Pérez Stevenson C.I. 17156499

**ASBTRAC**

This field descriptive research was developed to analyze the services of Professor Gustavo Adolfo Ruiz Library involved into the formation of Education Bachelor Degree of the Supervised University Studies in the Midwestern Region of Venezuela. This was considered a five hundred twenty two (522) students of this career and it was calculated a stratified sample of fifty-six (56) subjects who completed a thirty (30) items discrepancy questionnaire that was validated by experts whose reliability coefficient Cronbach's alpha was 0.91. The analysis of the results was carried out through the two-dimensional arrangement of Churchman, which allowed the diagnosis of the services to be provided and paid for the referred library. Then, the identified needs, strengths, weaknesses, opportunities and threats about the services were systematized in a SWOT matrix to produce an action plan in order to suggest solutions to solve the diagnosed situations. In this regard, it could be recommended an internal evaluation to verify physical conditions, acquisition of technological equipment, Internet service and available domestic and reproductive material. Also it could be considered the permanent updating of staff about quality management, improvement of the documental materials. Besides it must be provided some strategies to integrate users and workers at all to encourage the humanist education of these future professionals.

Keywords: University library services, training of the Bachelor Degree in Education, Supervised University Studies.

## ÍNDICE DE CONTENIDO Y TABLAS

	<b>pp.</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
<b>II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>13</b>
Antecedentes.....	13
Bases Teóricas.....	26
<b>III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>38</b>
Naturaleza de la Investigación.....	38
Población y Muestra .....	39
Variable del Estudio.....	42
Recopilación de Información.....	44
Validez y Confiabilidad del Instrumento .....	46
Análisis de Datos.....	48
Dimensión Infraestructura.....	49
Dimensión Atención al Usuario.....	53
Dimensión Material Documental.....	72
<b>V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
Conclusiones.....	83
Recomendaciones.....	85
Referencias.....	87
Anexos.....	109
A Instrumentos de Recolección de Datos.....	110
B Validez del Instrumento .....	115
C Confiabilidad del Instrumento.....	118

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>pp.</b>
1	Tipos de Servicios de Referencia.....	45
2	Operacionalización de la Variable.....	63
3	Escala de Valores Nominales (n), Rangos y Niveles de Importancia.....	67
4	Rango y Nivel de Discrepancia.....	67
5	Adaptación de la Matriz Bidimensional de Churchman.....	68
6	Discrepancias obtenidas en cada ítem y por dimensión.....	71
7	Jerarquización de prioridades y necesidades a ser satisfechas para el mejoramiento del servicio en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz de los Estudios Universitarios Supervisados de la UCV, Región Centro Occidental...	95
8	Matriz FODA.....	96

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURAS</b>	<b>pp.</b>
1 Elementos de la Matriz FODA.....	30
2 Relación bibliotecario/información/usuario.....	43
3 Servicios de Biblioteca.....	43
4 La Bibliotecología.....	50
5 Ciencias de la Información.....	52

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la información representa uno de los mayores elementos de cualquier organización, por ello su gestión eficiente facilita al hombre y a la mujer el manejo de recursos informativos, así como el acceso a éstos lo que le permite utilizar los recursos de información de manera más eficiente, veraz, confiable y actualizada. Por lo antes señalado, los cambios en cuanto a la gestión de información significan el seguimiento de prácticas que deberían ser las más cercanas a la productividad, por lo que se deben agilizar procedimientos o adquirir herramientas que permitan realizar esos procesos con mayor eficiencia, a fin de brindar un servicio de calidad en las organizaciones y de éstas a los usuarios ya que la transformación según Silvera (2005) “la tecnología es un elemento integrador que ha logrado atravesar los acervos y la gestión de los servicios de una biblioteca”. (s/p).

Es importante señalar que dentro de las organizaciones que mantienen, conservan y administran la información, las bibliotecas cumplen un papel muy importante para la comunidad la cual destina sus servicios y recursos, ya que los educa y contribuye en la formación académica de cualquier estudiante y profesional de otras áreas en aras de enriquecer sus conocimientos y cultura.

Cabe destacar, que estos centros de información y documentación deben ofrecer servicios tales como bibliotecas virtuales, fotocopiado, material electrónico, préstamos circulantes de textos bibliográficos, todo dirigido a la formación de todos sus usuarios y usuarias, y en especial a los estudiantes de la modalidad de los Estudios Universitarios Supervisados EUS que necesitan de estos servicios para mejorar y fortalecer su cultura a través de la lectura y la investigación académica.

Así mismo, estas bibliotecas de investigación deben contener una variada gama de textos, documentos y una adecuada administración de las mismas, las cuales deberían aportar la información de acuerdo con los requerimientos de los usuarios.

Con el propósito de alcanzar lo anterior, surge la presente investigación, dirigida al análisis de los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación de

los Estudios Universitarios Supervisados de la Región Centro Occidental. El estudio se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos.

El Capítulo I El Problema, contempla el planteamiento del problema, la justificación e importancia de la investigación, así como el objetivo general y los específicos de la misma, mientras que en el Capítulo II, el Marco Teórico, se desarrollan los antecedentes de estudios y las respectivas bases teóricas.

Por su parte, en el Capítulo III, Marco Metodológico, se presenta la naturaleza de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de instrumentos y técnicas de análisis de datos.

Seguidamente, el Capítulo IV presenta los Resultados que permitieron establecer los servicios que debe prestar y que presta la referida biblioteca, a partir de la aplicación de una encuesta de discrepancia, sistematizada a través de la matriz de Churchman, así como las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que sirvieron de base para sugerir acciones conducentes hacia la búsqueda de soluciones de la problemática diagnosticada.

Posteriormente, el Capítulo V contiene las Conclusiones y Recomendaciones derivadas de la investigación y, finalmente, se presenta la sección de referencias documentales y anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **EI PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La educación, por ser un derecho humano fundamental asumido al servicio de los grupos sociales como un proceso para obtener el conocimiento científico, humanístico y tecnológico, está fundamentada en el respeto de las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada sujeto, así como también el pleno ejercicio de su personalidad, tal como expresa la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), la Ley Orgánica de Educación (LOE, 2009) y el Reglamento de los Estudios Supervisados Universitarios (EUS, 1973).

En este sentido, para lograr el propósito educativo, el ejercicio de la docencia requiere de un profesional que tenga habilidades que identifiquen la formación de una persona para asumir, en condiciones óptimas, las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión, por lo que Mendoza (2008) plantea que “éstas se deben tomar en cuenta para la educación integral de los individuos en su condición individual y colectiva”. (pág. 14).

Para que esto sea posible, los profesionales de la docencia se forman en institutos pedagógicos, tecnológicos y universidades que cuentan con distintos planes y programas para tales fines. Es así como la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela (EE/UCV) ofrece tres (3) modalidades, entre las que se mencionan el Régimen Anual, Componente Docente y los Estudios Universitarios Supervisados (EUS) con sus cinco (05) centro regionales a nivel nacional, esta última puede ser referida también como modalidad de educación a distancia, por cuanto

representa una forma de estudio flexible, fundamentada sobre una capacitación permanente y abierta, además de poseer elementos particulares que definen el proceso instruccional que se desarrolla bajo esta perspectiva (UCV, 1973).

En este sentido, la formación desarrollada por los EUS se ha caracterizado desde sus inicios, como generadora de autonomía en el aprendizaje, promotora del espíritu investigador en el estudiante y guía hacia el descubrimiento, interpretación y análisis crítico de los problemas generados en el contexto nacional educativo. Para tal propósito, la modalidad de los EUS elabora materiales instruccionales diseñados por los docentes de las distintas cátedras, en las cuales se compilan lecturas por cada asignatura.

Sin embargo, para la formación profesional también se requiere buscar información complementaria en diversos documentos como los bibliográficos, los hemerográficas y electrónicos, por lo que pueden emplear el servicio de biblioteca presente en el respectivo Núcleo de la Escuela de Educación en Barquisimeto, con el cual se busca crear los cimientos fundamentales en pro de formar y complementar la educación de los aprendices a lo largo de la vida tal como lo señalan la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1996) y la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecarios y Bibliotecas IFLA (2002).

En efecto, dichas organizaciones señalan que la biblioteca debe ser considerada como una unidad de apoyo de las personas que están dentro y fuera del sistema escolar formal, por cuanto sirven de soporte en el proceso de aprendizaje de la población estudiantil formal y no formal, los cuales tienen la necesidad de complementar su formación con información relevante para el enriquecimiento y reforzamiento de los conocimientos que recibe en dicho proceso.

Por esta razón, se considera indispensable que la biblioteca universitaria cuente con diversos servicios, herramientas y espacios que coadyuven y hagan posible el aprendizaje del individuo que está en constante formación y más aún el

estudiante de EUS de la Región Centro Occidental debido a que las y los estudiantes provienen de estados foráneos (Yaracuy, Lara y Portuguesa, entre otros).

Por su parte, Taladriz (1996), recomienda que “todas las instituciones den prioridad al desarrollo de estrategias de enseñanza-aprendizaje, enfocadas a la formación de los estudiantes”. (pág. 1). Por consiguiente, la biblioteca debe ser utilizada como una de estas estrategias en las que el estudiante pueda apoyar el proceso de formación y preparación a lo largo de la carrera. En esta perspectiva, la autora afirma la necesidad de la oferta de una serie de servicios por parte de la biblioteca, tales como prestamos en línea, tesiteca, centro de reproducción, que diversifiquen y faciliten la búsqueda y acceso a la información que el estudiante requiere para contribuir así con el alcance de sus metas y objetivos de formación profesional.

Con base en el párrafo precedente, la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz ubicada en las instalaciones del Núcleo de la Región Centro Occidental de la EE/EUS/UCV, funciona desde 1996 con una jornada laboral, para el personal, de doce (12) horas diarias divididas en dos turnos (mañana y tarde). Entre los servicios que oferta se mencionan el préstamo de material instruccional, trabajos de licenciatura, libros de texto, revistas de educación, así como también de un espacio de lectura para diversos usos. Es de señalar que esta biblioteca está abierta para los usuarios y usuarios de la escuela de educación, arquitectura, postgrado y el público en general, lo cual contribuye en la formación académica de éstos y en especial a los licenciados y licenciadas en educación.

No obstante, desde el año 2009 cierta parte de la biblioteca fue trasladada a un área más reducida por haberse presentado una contaminación microbiológica de la sede anterior, lo que pone en riesgo la salud tanto de los trabajadores como de los usuarios y usuarias atendidos por esta instancia del recinto universitario. Esta problemática ha conllevado a las autoridades de la Universidad a buscar una empresa de limpieza especializada para tal fin, dando como resultado que en el estado Lara no hay una que cumpla con los requerimientos formales de contratación. Esta situación

limita el funcionamiento de la misma, por ende, afecta a usuarios y usuarios que necesitan fortalecer sus conocimientos con el apoyo de los servicios que presta dicha biblioteca.

En consecuencia, el horario de atención al público disminuyó a ocho (8) horas diarias y, en la nueva sede provisional, los servicios se restablecieron al préstamo de materiales instruccionales, trabajos de grado de educación y libros de textos que fueron donados por la OPSU en el año 2010. Aunado a esto, la sede actual tampoco contempla un área de lectura específica para los usuarios por lo que los estudiantes comentan que se sienten limitados en el acceso a la información que constituye un instrumento principal para apoyar su formación profesional en los aspectos académicos, cultural, técnicas de estudios, hábitos de lectura e investigación para las actividades que se requieren complementar en las materias del plan de estudio.

Por consiguiente, las y los docentes comentan que debido a las restricciones de los servicios de la biblioteca del núcleo, les facilitan los libros y demás documentos a los estudiantes para que los obtengan a través del fotocopiado en el centro de reproducción externo a la institución. Además refieren que no existe una comunicación biblioteca-docentes para intercambiar información en relación con los documentos existentes y nuevas adquisiciones para el desarrollo de las asignaturas.

Por estas razones, se pudiera suponer que los servicios bibliotecarios estarían limitados para cubrir la demanda formativa que requiere una matrícula de aproximadamente quinientos veinte y dos (522) estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación y al menos trece (13) docentes de planta que hacen vida en el Núcleo de la Región Centro Occidental de la Escuela de Educación.

La problemática antes expuesta, afecta a las y los estudiantes en el sentido que deben consultar otras bibliotecas universitarias y/o públicas para acceder a la información, y regirse por las respectivas normativas de préstamo y atención al usuario externo, lo que a la vez ocasiona contrariedades por los requerimientos que se imponen, lo cual impacta directamente la construcción del aprendizaje y el

complemento en la profesionalización porque no pueden retirar y llevarse los libros a sus hogares en consecuencia se les presentan dificultades y limitaciones para realizar las actividades de manera eficiente y significativa.

Esta situación genera que los estudiantes no obtengan los libros que son fuentes primarias y que complementan la información que el material instruccional les proporciona, debido a que lo poseen por todo el semestre académico y pueden disponer del tiempo que sea necesario para leer, analizar, hacer resúmenes, interpretaciones y de esta manera crear nuestros propios criterios.

Es por ello que los docentes como una manera de solventar las limitaciones existentes de la biblioteca, se ven en la necesidad de dejar en el centro de reproducción externo del núcleo los libros y guías de cada materia que no se encuentran en la misma, y su vez, son fuentes alternativas que pueden utilizar los estudiantes para elaborar las actividades correspondientes a las asignaturas del semestre.

Sin duda alguna, que tales limitaciones de los servicios afecta a los estudiantes de manera económica ya que deben reproducir los libros para poder realizar las actividades académicas correspondientes y avanzar de semestre académico con las habilidades y herramientas necesarias para completar la formación que requiere el y la licenciada en educación.

Por último, el uso limitado de la referida biblioteca pudiera conducir al empleo indiscriminado de Internet como el plagio de documentos digitales en la red de redes por parte de los estudiantes de Licenciatura en Educación y, por tanto, esto deriva que los estudiantes no produzcan intelectualmente y no se esfuercen a hacer uso de las destrezas para investigar, analizar y construir ideas en aras de la comprensión y consolidación de competencias necesarias para el ejercicio de la profesión docente.

En atención con lo descrito en los párrafos precedentes, surge entonces la necesidad de que la biblioteca sea vista como una institución en la cual las políticas, objetivos y estrategias estén dirigidas a la formación de la comunidad estudiantil de

los planteles educativos en todos sus niveles y modalidades, que aporte recursos de información para el aprendizaje y la investigación a través de la variedad de los servicios que debe prestar de una manera adecuada, para garantizar las vías de acceso a la información requerida por los estudiantes.

En definitiva, que la biblioteca universitaria sea vista como un recurso de apoyo al aprendizaje y a la formación académica, cultural y espiritual de los y las estudiantes y, por ende, del licenciado y la licenciada en educación de los EUS de la UCV RCO.

De esta manera, surgen las siguientes interrogantes que motivaron la realización del presente estudio, ¿Cuáles servicios que ofrece y debe ofrecer la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz para complementar la formación de los y las estudiantes de Licenciatura en Educación de la Universidad Central de Venezuela?, ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ofrece y debe ofrecer la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz para complementar la formación de los y las estudiantes de Licenciatura en Educación de la Universidad Central de Venezuela?, ¿Qué acciones pudieran emprenderse para solventar las limitaciones ?

Sobre la base de estos planteamientos y, a partir de estas inquietudes, se pretendió analizar los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como complemento en la formación de los y las estudiantes de Licenciatura en Educación de los EUS-UCV.

## **Objetivos de la Investigación**

### *General*

Analizar los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación de los Estudios Universitarios Supervisados de la Región Centro Occidental.

### *Específicos*

Establecer los servicios que debe prestar y presta la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz.

Determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas acerca de los servicios que debe prestar y presta la Biblioteca Universitaria Prof. Gustavo Adolfo Ruiz.

Sugerir acciones que permitan solucionar la problemática diagnosticada sobre los servicios que debe prestar y presta la Biblioteca Universitaria Prof. Gustavo Adolfo Ruiz.

### **Justificación de la Investigación**

Las bibliotecas durante siglos desempeñaron un papel discreto en la transmisión de la información orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad, hoy día están convirtiéndose en agentes de cambio, en elementos importantes para los países y para las instituciones, particularmente ante la presencia de tres fenómenos el vertiginoso crecimiento de la producción documental en diversos medios, formatos y disciplinas, fenómeno conocido como explosión bibliográfica; desarrollo acelerado de la informática y su aplicación en bibliotecas, que ha demostrado tener repercusiones muy importantes en estos servicios, el Inminente auge de la globalización, que sitúa a los países dentro del marco de una continua y estrecha relación.

La educación se realiza a través del proceso de enseñanza-aprendizaje. A tal efecto, Taladriz (1996) afirma que dicho proceso se podría efectuar con calidad si cuenta con el apoyo académico de varias dependencias, como los laboratorios de computación, áreas deportivas y culturales, y más aún la biblioteca y sus servicios, ya que sin duda, los estudiantes a lo largo de la vida deben desarrollar competencias para localizar, evaluar y asimilar información valiosa que requieren para los procesos de aprendizaje significativos.

Para lograr tal propósito, las bibliotecas y específicamente la universitaria debería funcionar y ofrecer una gama de servicios y de atención óptimas al usuario y usuaria para apoyar su formación cultural y académica, y más aún para la del licenciado y licenciada de educación que deben hacer del buen uso de la biblioteca para fortalecer sus estudios universitarios y serla parte de sus buenos hábitos tanto en la docencia como en la de las personas que formará al ejercer la profesión.

Por consiguiente, los servicios de biblioteca, deben tener sus espacios para la lectura y los materiales de estudios disponibles para sus usuarios y usuarias, más aún, para los licenciados y licenciadas en educación quienes, en la modalidad de EUS, deben preparar análisis, resúmenes acerca de las lecturas recomendadas para el desarrollo de las asignaturas.

Por ello es fundamental que los y las estudiantes cuenten con el apoyo pedagógico que le dispone la Biblioteca Universitaria Prof. Gustavo Adolfo Ruíz para complementar los aprendizajes construidos y con ello, poder adquirir las habilidades y capacidades necesarias que permitan desarrollar los aspectos cognitivos y comunicativos, los cuales llevarían a despertar el interés, el compromiso de proponer situaciones antagónicas desde una actitud científica, para la continua búsqueda de la verdad y formulación de soluciones viables para tales adversidades en pro de la formación espiritual y personal que todo profesional requiere y en especial el futuro docente que se forma en los EUS.

Cabe destacar que, Rendón (2005) hace mención de unas leyes bibliotecológicas de Ranganathan: Esas leyes son más bien principios que rigen una actividad, son normas que permiten lograr una finalidad como fundamento (...). Si los libros son para usarse, cada libro tiene su lector y se le debe ahorrar tiempo a los lectores, es porque los libros deben ser parte integrante del proyecto existencial del hombre, porque ellos permiten el autoconocimiento del espíritu humano objetivado y su ausencia en la vida del hombre conlleva a una existencia inauténtica, a una falta de comprensión de la existencia (naturaleza, hombre y sociedad) a una enajenación de la humanidad. (pág. 77).

En este sentido, se comprende que dichas leyes forman parte de los principios de cualquier estudiante, y más aun del estudiante de de Licenciatura en Educación por cuanto integran la formación instruccional que conlleva una carrera universitaria y en general de toda una sociedad que se forme para la vida, al lograr desarrollar sus conocimientos enriqueciéndose a través de lo que manifiestan los lectores.

De este modo, si se logra tales propósitos se colocaría el uso indiscriminado y exclusivo de Internet en un plano más bajo como la principal herramienta para el cumplimiento de las labores académicas limitadas solamente a las asignaturas contempladas en el plan de estudios.

Por consiguiente, es necesario que todo profesional de la educación comprenda que la existencia de los recursos didácticos del aula no son suficientes, sino que además la biblioteca debe ser utilizada para ampliar y profundizar los conocimientos, es por ello que los servicios existentes en la misma se podrían emplear como un método afín que les permita a los usuarios y usuarias continuar con su formación académica.

En este contexto, adquiere relevancia la presente investigación, por cuanto del diagnóstico de los servicios se determinaron fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, de las que se sugirieron acciones como aportes para promover la solución de las problemáticas encontradas en los servicios que debe prestar y presta de la Biblioteca Universitaria Prof. Gustavo Adolfo Ruiz, como complemento en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación en los aspectos espirituales, académicos, culturales, hábitos de lectura y técnicas de estudios.

De igual manera, el estudio cobró importancia por cuanto se pretendió caracterizar tanto la situación ideal como la actual de los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz, en aras de sugerir acciones que permitan mejorar el rol de ésta en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación en lo referido al buen uso de los servicios y recursos que le dispone.

Asimismo, se pretendió determinar las fortalezas, limitaciones, oportunidades y amenazas de los servicios de la referida biblioteca, con los cuales surgió información que permita mejorar la toma de decisiones por parte de las autoridades competentes y generar acciones necesarias para su mejoramiento, como sustento de la formación del estudiante de Licenciatura en Educación en la modalidad de EUS.

Aunado a lo anterior, el estudio aportó información relevante que puede ser utilizada para futuras investigaciones en torno a esta situación en otros centros regionales de EUS, así como abrir un debate profundo sobre el tema y despertar el interés en la búsqueda de soluciones en torno al mismo.

Es por todo lo anteriormente expuesto que se justificó la realización del presente trabajo de investigación, además es una herramienta útil que podría servir de apoyo a otras instituciones educativas, tomando en cuenta las ideas y las recomendaciones de las producciones académicas que se desarrollan en *La Casa que Vence a la Sombra* como referentes en sus propias realidades.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes**

Para el desarrollo de una investigación documental, la base fundamental de información de los y las estudiantes universitarios son los servicios que dispone la biblioteca de la institución. En este sentido, la información requerida sustenta en lo referente a los antecedentes de la investigación que sirvieron de apoyo teórico y metodológico para la elaboración del presente estudio.

En este contexto, han surgido otros estudios relacionados con el área temática, los cuales se especifican a continuación de manera cronológica.

Primeramente, Fushimi (2006) realizó una investigación la cual tuvo como propósito conocer los niveles de servicios, espacios de ambientes de los estudiantes, docentes, público en general, horario de servicios, equipos, materiales de colección y préstamo bibliotecario entre otros. En el análisis de los resultados se pudo determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en cada uno de los aspectos considerados, lo cual permitió proponer lineamientos para el seguimiento de la gestión y toma de decisiones.

Dicho estudio orienta la investigación de cómo puede ser organizada tecnológicamente la biblioteca, así como también el proceso de datos en cuanto a los préstamos de material y servicios, sus fortalezas y debilidades de la actividad bibliotecaria en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación. Así mismo para las otras especialidades que se dan en la misma institución en la modalidad presencial y a distancia como los EUS.

Por su parte, Flores (2006) a través de una investigación evaluativa, valoró las necesidades en el sistema organizacional de los trabajos de grado de la maestría en enseñanza de la Química en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Universitario Luis Beltrán Prieto Figueroa (UPEL-IPB), Barquisimeto. Para ello, utilizó una metodología basada en la versión de Pinola del modelo evaluativo de necesidades de Witkin, mediante una encuesta de discrepancia con escalas de respuesta tipo Likert que fueron aplicadas a una población de ochenta y tres (83) sujetos conformados por participantes; egresados y profesores, quienes en sus respuestas permitieron concluir que las necesidades prioritarias se ubicaban en los subsistema administrativo y el de objetivos y valores. En tanto que en el resto, se identificaron escasas necesidades y mayor predominio de objetivos satisfechos.

En este caso, el autor utilizó la determinación de las discrepancias entre los estados ideal y real de cada uno de los componentes del sistema organizacional de los trabajos de grado de la Maestría en Educación Mención Enseñanza de la Química en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, aspecto éste que fue considerado para el desarrollo de la metodología del diagnóstico en esta investigación.

Dicho trabajo fue relevante en tanto se establece el tipo de técnica (Encuesta), instrumento a realizar (cuestionario de discrepancia) y la metodología que aporta información en cuanto a su desarrollo en nuestra investigación (matriz de Churchman).

Por su parte, Escudero, Solís y otros (2007), en su estudio de campo descriptivo, pretendieron conocer el nivel de satisfacción en cuanto a espacio, mobiliario e infraestructura de la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro de Madrid, a fin de determinar si tales servicios que se prestaban se adaptaban a la demanda de los usuarios y usuarias, en la cual se consideró una muestra de usuarios, a quienes se les aplicó un instrumento tipo cuestionario, con respuestas en las siguientes categorías: Completamente de Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo y Completamente en Desacuerdo. El análisis e interpretación de los resultados permitieron reconocer que el grado de satisfacción que los usuarios

manifestaron fue medio-alto, con relación a los préstamos y servicios ofrecidos por la referida biblioteca, así como en el caso de la infraestructura, mobiliario y tamaño de la sala, que generaron un grado de satisfacción muy bajo. De allí que se recomendó tomar decisiones y generar proyectos de autogestión dirigidos al mejoramiento del espacio, mobiliario e infraestructura.

La investigación antes citada aportó tanto la técnica como el modelo de instrumento que se debe aplicar para determinar las características de los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz que deben tener para el apoyo de formación de cualquier profesional como los estudiantes de la especialidad de Arquitectura, Salud Pública, los estudiantes de postgrado y más aun para los estudiantes de la modalidad de estudios a distancia como los EUS.

Seguidamente, Roa (2008) desarrolló una investigación descriptiva de campo, para esclarecer la incidencia que tiene la Biblioteca Pública Dr. Pascual Venegas Filardo en el desarrollo cultural y educativo de la Comunidad Brisas del Obelisco, de Barquisimeto, Estado Lara. Los resultados obtenidos en dicho estudio permitieron concluir que no se ha logrado la participación activa de miembros de la comunidad y de las instituciones que la conforman, públicas o privadas, en los asuntos relacionados con la proyección de la biblioteca en la comunidad no sólo en el aspecto informacional, sino también el educativo y cultural.

El estudio aportó información acerca del marco jurídico que regula el derecho y acceso a la información en Venezuela. Además de ello, permitió establecer el apoyo a la formación educativa y cultural que la biblioteca puede permitir a través de la integración escuela-comunidad.

Por último, Velásquez, Martínez y Castillo (2010), en un trabajo de campo de carácter descriptivo desarrollaron un sistema que permitiera a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Decanato de Ciencias, en Barquisimeto, disfrutar del préstamo circulante de textos bibliográficos de cualquier universidad que carezca del servicio o de sistema. Para tal fin se aplicó un cuestionario. Los autores concluyeron que se presentaban plagios y deterioro de

los libros, además existía bibliografía desactualizada, por lo cual en el resultado se recomendó implantar el sistema basado en la calidad total, con el fin de llevar una administración total de la bibliografía existente en la biblioteca y así obtener el beneficio de los préstamos circulantes de textos, ya sea para la reproducción total o parcial.

Esta investigación tuvo un aporte en cuanto a las estrategias que pudieran emplearse para el mejoramiento de los servicios que se presta en la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz de la Universidad Central de Venezuela, así como también para el reforzar el aspecto de la difusión de las actualizaciones de los textos que sirven como herramienta de apoyo para los y las estudiantes de esta modalidad a distancia.

En definitiva, estas investigaciones aportaron elementos teóricos y metodológicos relacionados con el mejoramiento y organización de los servicios bibliotecarios, debido que estos son de alta importancia para la formación de profesionales de diversas áreas así como también del licenciado y la licenciada en educación.

### **Bases Teóricas**

La Universidad Central de Venezuela en la Escuela de Educación tiene como objetivo formar un ser crítico reflexivo para la sociedad y el Estado Venezolano, fomentando valores y normas educativas dentro del rol profesional, es así como en la actualidad la formación del Licenciado y Licenciada se ha ido transformando en un ser humanista por la formación que conlleva a la convivencia de la interrelación con los trabajos comunitarios actuales.

Al respecto el Licenciado y Licenciada en Educación está formado sobre unas bases científico-pedagógicas y filosóficas, con capacidad de producir propuestas alternativas a los problemas educativos que afectan a nuestro país. Esta es una misión que integra las labores de la docencia, así como la investigación y extensión, es la esencia de la institución universitaria que transforma al estudiante como profesional

para el futuro de nuestro país, y para lograrlo es necesario que la biblioteca sea un medio de apoyo para los estudiantes y así puedan investigar, buscar, leer la información que requieran o necesiten en el transcurso de su carrera.

En este sentido, la presentación de los fundamentos teóricos en este proyecto de investigación estuvo sustentado primeramente por las ciencias de la información, debido a que dentro de la misma se definen los especialistas que organizan, conserva y organizan los servicios que toda biblioteca debe ofrecer, así como también aquéllas referidas a los servicios bibliotecarios y los Estudios Universitarios Supervisados, necesarios para focalizar elementos claves de este estudio. En este sentido, Mostafa (2004) define las ciencias de la información como

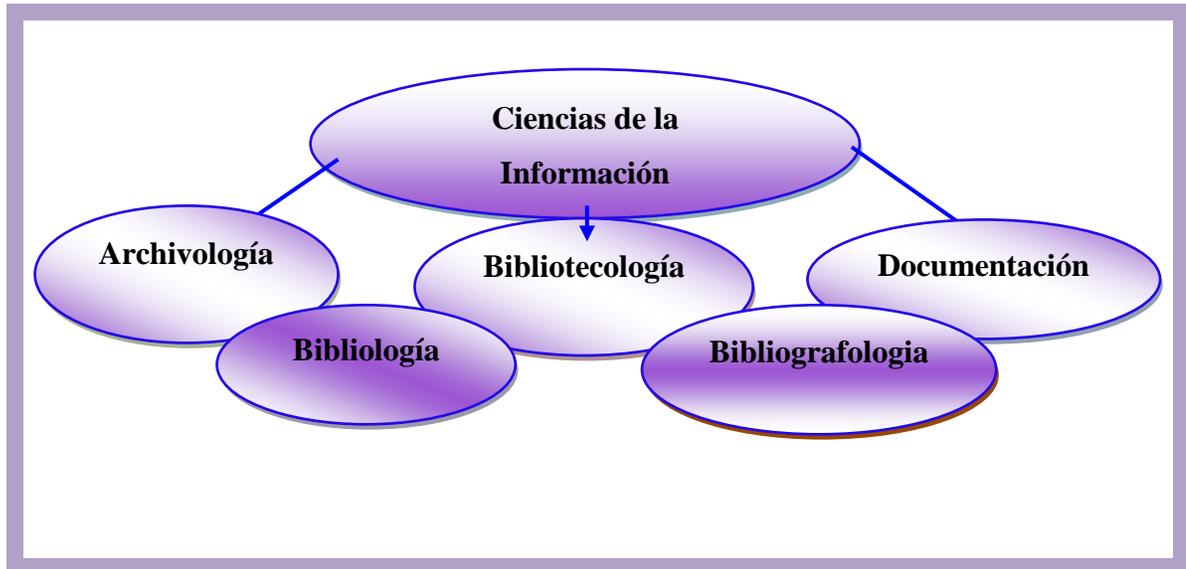
Un área de estudios referida a la organización y estructuración de la documentación. Para esta ciencia lo importante es cómo lidiar con el registro y la recuperación de la información, cuales son las metodologías para la generación y uso de la base de datos... (pág. 76).

La cita antes referida, aporta al presente estudio información respecto a cómo debe estar organizada y estructurada la documentación en la biblioteca, esto con la finalidad de que el servicio de préstamo sea eficiente para responder a las necesidades académicas, culturales, espirituales y de estudios en general de los y las usuarias que hacen buen uso de este y más aun para los requerimientos que tienen los licenciados y licenciadas en educación.

Por su parte, para Arévalo (2003), “es un conjunto de interacciones entre el especialista y todas las personas que mantienen la información dentro del espacio donde se desenvuelven”. (s/p). Esta interacción remite una comunicación entre los miembros que laboran dentro de la biblioteca que nos permite inferir que debe usarse para establecer misión, visión, objetivos, políticas y evaluar el funcionamiento de la biblioteca. Por lo tanto, dicha interacción es relevante para prestar un optimo servicio

a los usuarios y usuarios que hacen uso de este con necesidades formativas y profesional como es el caso de los y las estudiantes de licenciatura en educación.

En la siguiente figura se muestran las diferentes ciencias de la información.



**Figura 1. Ciencias de la Información**

Fuente: Los autores (2011).

En la figura anterior se muestran las diferentes ramas de las ciencias de la información como lo son la Archivología, Bibliotecología, Bibliografología, Bibliología, y Documentación que se relacionan íntegramente con la estructuración y organización de los documentos en una biblioteca, los cuales los dos primeros serán definidos en los párrafos siguientes.

Un poco más entre esas ramas, se encuentra la bibliotecología la cual, según Rendón (2005) es la “actividad bibliotecaria, la actividad archivista, la actividad científico informativa, la actividad informativa, la actividad bibliográfica, son fenómenos de una sobre estructura que descansa sobre la base de unas relaciones informacionales” (pág.34). En este sentido, se comprende que la bibliotecología no es el producto de una invención arbitraria de una comunidad, sino que nace de necesidades reales y en su cuerpo teórico refleja relaciones objetivas entre elementos

también objetivos, su futuro desarrollo estará determinado por el deseo de satisfacer esas necesidades y se adecuará al desarrollo de esos elementos y sus relaciones.

Desde esta perspectiva se comprende que la bibliotecología es la actividad en la que el o la estudiante archiva cualquier tipo de información científica formativa, que le permita almacenar a cualquier comunidad estudiantil investigaciones para su formación académica, cubriendo así sus necesidades. Es así como el licenciado y la licenciada en educación fortalece su aprendizaje y por ende su formación profesional ya que de esta manera aplica las destrezas, habilidades y hábitos de estudios con el buen uso de los servicios y recursos que le ofrece la biblioteca universitaria.

Por consiguiente Moreiro (2006) define la bibliotecología “como ciencia de la biblioteca: tratado sobre la formación, ordenación y administración de la biblioteca”. (pág. 256). Dicha cita permite inferir que dentro de las funciones de la biblioteca se forme, ordene y administre de manera adecuada para la prestación eficiente de los servicios y recursos a las y los usuarios, y más específicamente en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz debe existir un especialista que se encargue de tales labores para asegurar el buen funcionamiento de la misma. De esta manera, los estudiantes de la licenciatura en educación puedan recibir formación e información precisa y pertinente que requiere para cumplir con las actividades académicas de las diferentes asignaturas.

Otro aspecto a resaltar es la archivología, que según Arévalo (2003) son “los archivos que guardan documentos que difieren de su valor en el transcurso del tiempo, sometiéndose generalmente a la investigación histórica”. (pág. 22). Entendiéndose por documento lo que expone Martínez (s/f). “todo material que transmite cualquier tipo de mensaje.” (s/p). En el caso de la presente investigación, es relevante que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz resguarde estos documentos para asegurar el buen estado y así los y las estudiantes de la licenciatura en educación puedan usarlos para realizar sus investigaciones y producciones académicas.

Dentro de este marco de ideas Pérez y Remigio (2007) exponen que la primera actividad que existió en el mundo fue la archivista. Los primeros documentos que existieron, de alguna forma, describían ciertos asuntos legales con vista a su conservación que incluían en muchas ocasiones, textos de propiedades, legislaciones, ventas, comercios entre otros. Asimismo, los archivistas conocidos como archivólogos son los primeros en cuidar y guardar la información y/o documentos para una buena conservación y de esta manera lograr trasladar dicha información al estudiante o comunidad en general que se encuentre interesada en la investigación.

Lo antes planteado, guarda relación con el presente estudio debido que la documentación debe cuidarse y conservarse para que sea accesible y de utilidad a los usuarios y usuarias al momento de su consulta. En definitiva se comprende que la archivología es una rama de la ciencia de la información que permite organizar material de estudio, permite la facilidad de indagar información clasificada por el archivista; de este modo nos dará la facilidad de ahorrar tiempo para la búsqueda de información para el usuario y de esta manera cubrir sus necesidades,

Es por ello que la archivología para la presente investigación se considera necesaria debido a que con la misma se podrá tener la organización y almacenamiento de los documentos dentro de la biblioteca y así cuando los y las estudiantes soliciten cualquier material resultará mucho más fácil y rápida de conseguirla.

Después de definir algunas de las ramas de las ciencias de la información, como lo son la bibliotecología y la archivología, las cuales están y deben estar presentes en una biblioteca, se hace necesario definir las, ya que las bibliotecas son instituciones organizadas e innegables para la provisión de información, manual o en forma electrónica, llamados libro, revistas, fuentes reales o virtuales en los procesos educativos.

Debe señalarse que la biblioteca es un centro de alojamiento de conocimientos e imaginación de todas las personas plasmadas en textos y los cuales se encuentran disponibles para todos aquellos que quieran ampliar su conocimiento y enriquecimiento espiritual; al mismo tiempo expone que los libros son un instrumento

de cultura debido a que ellos nos transmiten la historia, valores, conocimientos de personas que existieron antes que nosotros; y además los mimos ayudan en la formación personal y profesional de cada individuo. De allí parte la importancia que cada ser humano se forme de manera espiritual antes que material y ayuda a reconocer las fortalezas y debilidades en el tiempo.

Estos aspectos resultan importantes para los y las estudiantes de la licenciatura en educación porque deben enriquecer al visitar la biblioteca universitaria su espíritu, cultura y más aun su formación profesional. En esta perspectiva, Martí J. (cit. Por Ponjuan, 2007) establece que una biblioteca:

Es el lugar destinado al depósito de información registrada, principalmente en forma de libros. (...) la acepción moderna del término hace referencia a cualquier recopilación de datos recogida en muchos otros formatos: microfilmes, revistas, grabaciones, películas, diapositivas, cintas magnéticas y de vídeo, así como otros medios electrónicos. En informática se le denomina biblioteca (informática) a un conjunto de rutinas almacenadas en un archivo.

En base a lo anteriormente señalado, la biblioteca es el lugar donde se almacena todo tipo de información en forma de libros. Igualmente se expresa que una biblioteca en la actualidad a parte de contener la información en materiales físicos también se encuentran en recursos y medios tecnológicos, tales como revistas, CD, medios electrónicos, entre otros. Esto es necesario para el estudio porque permite reconocer la existencia de información que se encuentra en diversas formas como la digital que pueden ser solicitadas por los y las estudiantes a través de las redes favoreciéndolo debido a la modalidad de estudio de los EUS.

Por su parte Anglada (2006) manifiesta que "... la biblioteca, la ampliación y sus funciones en la alfabetización informacional, en participación en la confección de material docente, en tareas de poner contenidos en la red... Supone la incorporación de nuevos profesionales...". (pág. 11). En este sentido, estos espacios

indiscutibles para la provisión de conocimientos electrónicos llamados libro, revistas o fuentes reales o virtuales en los procesos educativos.

He aquí la importancia de lo que significa una biblioteca para el profesional del siglo XXI, es por ello que en la actualidad todas las informaciones que le llegan al profesional que se inicia o que culmina, conlleva una vital calidad a través de su formación de manera virtual o materiales impresos para transformar sus conocimientos y transmitirlo de igual modo.

Por su parte, Zítara (1975) plantea que la función de una biblioteca es ofrecer diferentes tipos de materiales útiles para la formación académica y en general, que sirvan para dar a conocer informaciones a los ciudadanos y ciudadanas. En tal sentido, el usuario o usuaria debe dirigirse a la biblioteca que crea pertinente para solventar su necesidad, donde la biblioteca puede variar desde una pública a una especializada. Con relación a esto las bibliotecas se pueden clasificar siguiendo varios criterios. Algunas organizaciones Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (IFLA), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y la Cultura (UNESCO) y algunos autores se han dedicado a elaborar diversas tipologías.

Sin embargo a pesar de las existencias de varias la mayoría coincide en que existen fundamentalmente cinco tipos de bibliotecas que están presentes en toda clasificación: **Nacional**, reúne todo el material bibliográfico referente a los países a que pertenece; **Pública**, aspiran satisfacer los intereses generales de todos y en especial de los sectores populares; **Académica** buscan apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en las que se encuentran integradas; **Escolar** complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de lectura; **Especializada** están diseñadas para responder unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo.

Como se detallan anteriormente, la biblioteca puede ser de cualquier tipo, desde una escolar dentro de una institución hasta una biblioteca especializada en una empresa u organización, pero tienen una característica similar como lo son los elementos de la misma, es decir, los libros, materiales, servicios que estas prestan a sus usuarios y usuarias; igualmente como los tipos de referencia con los que cuentan, es decir, que cualquier biblioteca desde una escolar hasta una universitaria ofrece tres (3) tipos de referencia, los cuales según García (1998) son (servicios de referencia, servicios de formación y servicios de orientación) a continuación se resume esta clasificación

**Cuadro 1**  
**Tipos de Servicios de Referencia**

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

Fuente: García (1998).

Es importante señalar que estos tipos de servicios se orientan en la prosecución del cumplimiento de los objetivos en cuanto a la satisfacción de los usuarios y el complemento como apoyo al proceso educativo.

Calenge (1996), señala que “los servicios de información en la biblioteca están relacionados con actividades desarrolladas para acoger al usuario y las que se plantean para orientarle en el espacio, en las técnicas bibliotecarias y en el uso de la

colección”. (pág. 45). En efecto, se puede acotar que acoger, orientar e informar son los tres (3) pilares fundamentales de los servicios al público en las bibliotecas. En este sentido, el progreso en el estudio y en la investigación está determinado por la cantidad y la calidad de la información, instrumento importante para toda actividad y aun para decisiones de nuestra vida cotidiana.

Por esta razón, una biblioteca debe ofrecer a sus usuarios y usuarias todas las posibilidades para encontrarla. Por eso además de los libros las bibliotecas tienen colecciones de publicaciones periódicas, recortes, folletos, documentos mimeografiados, láminas y materiales audiovisuales.

De allí pues, es preciso establecer la organización de una biblioteca, debido que con esto se caracterizan las bibliotecas como sistemas de información, por consiguiente una biblioteca se caracteriza por el ambiente, el cual es el espacio destinado, las entradas y salidas que son los libros y/u otras materias con los que dispone la biblioteca y los servicios que la misma presta.

Para ahondar un poco más, las bibliotecas tienen su razón de ser en el *ambiente* al cual sirven, por lo tanto, son elementos fundamentales en el desarrollo cultural de los pueblos y articulan con otras organizaciones que también están orientadas hacia estos fines. En efecto, deben adaptarse y mantener un constante intercambio con el ambiente para conocer de qué manera influye la prestación de sus servicios a través de sus productos a los usuarios y usuarias.

Seguidamente, las *entradas* esenciales de las bibliotecas las constituyen las fuentes de información documentales como libros, revistas, audiovisuales, sonoros, y cartográficos. Con estos elementos, las bibliotecas deben responder las necesidades de información en función al tipo de biblioteca y de la comunidad de usuarios y usuarias que atiende, en tal sentido, debe abastecer las carencias que presente en torno a la documentación que contiene dentro de la misma. Adicionalmente, debe incorporar un conjunto de fuentes que permitan elevar la cultura para contribuir a la formación integral del hombre y la mujer.

Además, las salidas se ven reflejadas en los productos y servicios que ofrece una biblioteca, es por ello que la biblioteca no debe funcionar de forma ajena a los criterios de los usuarios y usuarias quienes en fin de cuenta son los que fundamentan la necesidad de su existencia. Ella debe implementar en cada punto de servicio, en cada momento de interacción con la o el usuario, mecanismos de retroalimentación que le permitan conocer las inquietudes, opiniones de las y los usuarios.

De acuerdo con Krotzsch (2009), los servicios que pueden ser administrados en una biblioteca son los siguientes: Acceso a Internet, a través de terminales de ordenador y portátiles con posibilidad de utilizar la tecnología Wifi; Acceso a Revistas Electrónicas, a través de la página Web de la Biblioteca; Acceso a Bases de Datos multidisciplinares y especializadas; Consulta en Sala con libre acceso a las colecciones de libros y revistas; Préstamo a Domicilio. Afecta a la totalidad de las publicaciones bibliográficas excepto a libros antiguos, ejemplares únicos o de difícil reposición, obras de referencia y publicaciones periódicas; Préstamo Interbibliotecario. Ofrece la posibilidad de obtener originales, fotocopias o microformas de libros y artículos de revistas que no se encuentren, al igual que suministra a otras instituciones externas documentos existentes en nuestra Universidad; Información Bibliográfica: En cada una de las bibliotecas y hemerotecas existen recursos de información general y especializada, tanto impresos como en otros soportes, y se dispone además de ordenadores de uso público para la consulta de bases de datos en CD-ROM.

El mismo autor expone que los Bibliotecarios responsables de área ofrecen la información general y/o especializada que interese a las y los usuarios; Préstamo de portátiles. Los usuarios de la Biblioteca pueden solicitar el préstamo de portátiles en distintos puntos de servicio de la Biblioteca; Formación de usuarios. Se realizan actividades de formación de usuarios para mejorar el conocimiento de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece. Se programan a lo largo del curso sesiones para formar en el acceso al catálogo, acceso a bases de datos, revistas y sumarios electrónicos, etc. y sesiones sobre temas determinados, previa solicitud por parte de

los interesados; Reprografía. Existe la posibilidad de hacer uso de las fotocopiadoras utilizando el monedero electrónico del carnet inteligente.

Para finalizar con los servicios que establece Krotsch (2009), están los Servicios a Distancia que se pueden utilizar distintas aplicaciones como reservas y renovaciones de préstamos, solicitudes de compras de libros, sugerencias y reclamaciones, información bibliográfica, solicitud de préstamo interbibliotecario, entre otros; Servicios a usuarios con discapacidad. Cualquier usuario que tenga una discapacidad física o psíquica podrá acceder a los servicios de la Biblioteca con las mismas oportunidades que otros colectivos mediante la adaptación de sus instalaciones, equipamientos y servicios, tanto presenciales como telemáticos, para garantizar los derechos de todos los ciudadanos sobre el acceso a la información en igualdad de condiciones.

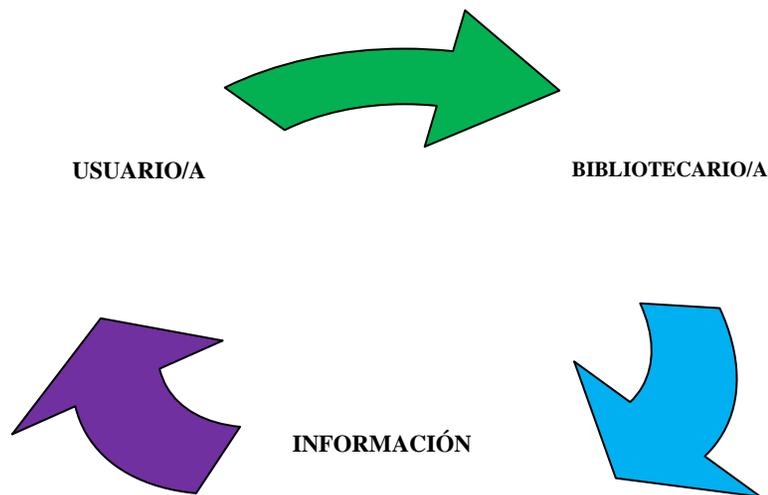
Dichos servicios deberían ser prestados por las bibliotecas para que los usuarios y usuarias que asistan a ellas puedan utilizar los que la biblioteca disponga. En este caso, se hace pertinente definir a los usuarios/usuarias los cuales el diccionario de la Real Academia Española (RAE) lo definen con simpleza y precisión: “un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público”. Es decir, los usuarios son aquellas personas que utilizan algún tipo de servicios bien sea público o privado.

En definitiva, los usuarios y usuarias que hacen uso de la biblioteca deberían contar con algunos servicios, entre los cuales podemos mencionar: Recibir atención, información y formación sobre la organización, servicios y usos de la biblioteca; consultar los fondos directamente en la misma a través del préstamo a domicilio, de acuerdo con la normativa que lo regule, o en ocasiones a través de las redes de información en el caso de los colección digital; la consulta de los catálogos y bases de datos disponibles; la orientación e información bibliográfica y referencial en materias, mediante el uso de fuentes propias de la biblioteca o a través de bases de datos ajenas; el acceso a documentos que no se encuentren en los fondos propios de la biblioteca a

través de servicios de cooperación bibliotecaria; la reproducción de obras que no puedan prestarse, en los términos previstos por la legislación sobre la materia.

De esta forma se hace necesario definir al Bibliotecario y/o Bibliotecarias, el cual Arévalo (2003) lo define en línea general como el intermediarios entre el usuario y la información disponible, para ello asume determinadas responsabilidades como la comunicación, la educación y la asesoría de las y los usuarios. Tienen la responsabilidad de interpretar las necesidades de sus usuarias y usuarios e intentar darles solución a sus problemas. Es por ello que la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz debe contar con bibliotecarios y/o bibliotecarias capacitados para cumplir sus funciones y lo más importante que estos conozcan sobre las fuentes que puedan llegar a utilizar los y las estudiantes de la licenciatura en educación a lo largo de su carrera y de esta manera puedan orientarlos y guiarlos en la búsqueda de información.

Éstos y éstas profesionales deberían desempeñar diversas actividades como la investigación, la prestación de servicios, el procesamiento de los documentos que ingresan al sistema, la restauración y conservación de éstos.



**Figura 2. Relación Bibliotecario/Información/Usuario**

Fuente: Autores (2011)

En la Figura 2 se evidencia la relación entre el bibliotecario el cual se dispone a escuchar las necesidades del usuario y comunicarle toda la información necesaria. Para efectos de la investigación el bibliotecario es aquel que va a resolver los problemas de estudio cotidianos a los y las estudiantes de la licenciatura en educación y así podrá suministrar la información indicada que soliciten los mismos.

En definitiva, la información llega al ser humano de diferentes maneras sabiendo que todo documento es información. Esta actualmente podemos conseguirla a través de redes y del uso de la web. Esta forma, donde el o la estudiantes pueden ubicar cualquier tipo de documento en la web usando un computador y accediendo al internet, se ha convertido en una de la más usada para conseguir cualquier tipo de dato. Este aspecto es necesario para la presente investigación, en tanto representa un indicador importante dentro de los servicios que se deben prestar a los y las estudiantes de la modalidad de los EUS de la Región Centro Occidental.

Rader, citado por García (1998), señala que las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante las últimas décadas y éstas deberían replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. Mientras que las bibliotecas tiene que permanecer al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse como hacen su trabajo y como proporcionan sus servicios. En este caso, la biblioteca debería sumergirse en las nuevas técnicas de información y documentación y ofrecer diversos servicios tecnológicos que servirían para que los y las usuaria/os busquen información relevante sobre las asignaturas u otro tema que sea de su interés, esto con la finalidad de que él o la estudiante pueda formarse académicamente.

Es por ello que Krotzsch (2009) manifestó en una conferencia Universitaria que “El desarrollo tecnológico transformó en los últimos años el proceso de producción y circulación del conocimiento”. (pág.18). Para facilitar el acceso al material bibliográfico a estudiantes, docentes e investigadores, la Universidad

Nacional de la Plata (UNLP) trabaja en la modernización de la Biblioteca Pública, en la red de bibliotecas universitarias plasmada en el Portal Roble, en la gestión del Prebi- Sedici, como sitio de enlace y difusión y en las obras de infraestructura en las facultades.

Sin embargo, Moreira (2001), expone que “La biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos.” La irrupción en los últimos años de las tecnologías la han llevado a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información. Además Medina (2009) señala que “También se tiende a la conformación de redes que promueven la accesibilidad, intercambio y socialización del conocimiento producido en las universidades, ampliando los destinatarios y acortando los tiempos de acceso a la información”. (pág. 29). En resumidas cuentas la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz debería estar a la par de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, de tal manera de que los y las estudiantes de la licenciatura en educación puedan acceder a través de los servicios tecnológicos a la información que debería publicar la biblioteca.

Dicho de otro modo, las tecnologías en la enseñanza-aprendizaje en estos últimos años, se han tornado una necesidad para el estudiante en los diferentes niveles de estudio, ya que por medio de ellos se completa o se compara cualquier investigación que requiera el sujeto; de esta manera se toma en cuenta la definición de Cardona (1996), el cual expresa que “La finalidad de una red es mejorar la calidad del trabajo académico y de la gestión del conocimiento asociado a él. Son portadores de tecnologías especialmente diseñadas para tratar la información y el conocimiento, que son la substancia del trabajo académico”. (pág. 56).

En concordancia con lo anterior, se infiere que la utilización de las tecnologías de la información dentro del conjunto de servicios prestados por la biblioteca universitaria la cual los usuarios deben estar preparados para utilizar provechosamente los servicios disponibles a través de las redes, al igual que las tecnologías de la información y comunicación y tratamiento de la misma propios de

las redes telemáticas, si desean calidad en su formación profesional como gestores del conocimiento.

En este mismo orden de ideas, Silvio (1993) señala que “parece lógico que toda red académica debe necesariamente ir acompañada de una base informativa y de un servicio sistematizado de información, al igual que del acceso a una red telemática”. (pág. 3). Según lo mencionado en la cita, la biblioteca universitaria debe poseer una red académica donde los y las estudiantes de la licenciatura en educación de la modalidad de EUS de la Región Centro Occidental encuentren toda la información pertinente para complementar las ideas, saberes y contenidos que necesitan para cumplir con el desarrollo y las exigencias de las asignaturas y trabajos investigativos y entre otras actividades, que deben llevar a cabo a lo largo de la formación profesional; asimismo para que tales estudiantes puedan consultar desde su lugar de residencia o cualquier otro punto la información que necesitan, obteniéndola a través de la red sin la necesidad de trasladarse personalmente hasta la biblioteca y consultar la información en documentos físicos.

Ahora bien en el ámbito universitario, la biblioteca universitaria es considerada como un conjunto de elementos cuya finalidad es la de ofrecer un servicio de calidad al (usuario) en general, de acuerdo a sus necesidades de información y de formación académica y profesional. En este sentido, los servicios de la misma deben estar enfocados en suministrar material bibliográfico pertinente y actualizado para que los discentes encuentren el apoyo necesario a los estudios que vienen realizando en las áreas de su especialización.

En esta perspectiva, la biblioteca tiene como función, de acuerdo con Sánchez (1983), “... proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación”. (pág. 50). En definitiva puede definirse según la Asociación Americana de Bibliotecas ALA (2000), “como una combinación orgánica de personal, colecciones e

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

En relación con lo expuesto anteriormente, Gómez (2003) expone que la misión de la biblioteca universitaria es proporcionar una colección básica de acuerdo con las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, entre otros. Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por teledocumentación, que puedan ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.

Además una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos. La información en todo el mundo, se presenta cada vez en mayor medida en soportes no impresos, especialmente en formato informático, y debe hacerse accesible a los usuarios. Los recursos van haciéndose más escasos y las colecciones, así como los hábitos organizativos, deben adaptarse a las circunstancias. Es necesario encontrar instrumentos para la distribución de recursos.

En el caso de los EUS/RCO, para satisfacer las demandas que actualmente hace la sociedad desde sus diversos sectores y actores ha presentado una serie de políticas académicas (UCV 2002), las cuales han conformado el conjunto de principios que han de orientar la acción académica, de carácter dinámica y flexible que permitan adaptarse a los cambios sociales, además de reseñar la Misión y Visión Ucevistas, que son: **Misión**, formar ciudadanos integrales con habilidades y destrezas para responder a las exigencias sociales, creadores de saberes éticos y estéticos necesarios para dignificar la vida humana.

Lo anterior conduciría a la formación de productores de conocimientos, promotores de la reflexión-crítica, analistas para proponer soluciones a los problemas

complejos, en una institución que conjugue las actividades de docencia, investigación y extensión. *Visión*, vemos la Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruíz de la Universidad Central de Venezuela como una sociedad de aprendizajes, autónoma, equitativa, con presencia nacional e internacional, capacitada para resolver problemas futuros de la ciencia, la técnica y del hombre, y ofreciendo soluciones nuevas y adecuadas.

Es por ello que la lectura juega un papel importante en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación. De manera que, leer es un proceso de interacción entre el lector y el texto, proceso mediante el cual el primero busca satisfacer los objetivos que guían su lectura, el significado del texto lo establece el lector; esto significa que es el lector quien interpreta el contenido del texto y quien decide si le es útil o no la información.

Mientras que para Gutiérrez y Montes de Oca (1995) definen “la lectura como un proceso interactivo de comunicación en el que se establece una relación entre el texto y el lector, quien al procesarlo como lenguaje e interiorizarlo, construye su propio significado” (pág.2).

En base con lo anterior para los estudiantes de la universidad es relevante procesar la información por medio de los libros ya que el lector construye su propio significado de cada texto, libro, guía que realiza y más aun en los estudiantes de la modalidad de los EUS porque por medio de las lecturas se preparan para obtener la clase presencial en cada núcleo de la institución es así como el estudiante se va formando en el transcurrir de su carrera para conseguir una mejor comprensión de la lectura es recomendable realizar los diversos tipos de lectura, que se definen a continuación.

Primeramente la lectura mecánica, que se limita a identificar palabras prescindiendo del significado de las mismas. Prácticamente no hay comprensión; *la lectura literal*, la cual es la comprensión superficial del contenido; también tenemos *la lectura oral*, es la que se produce cuando leemos en voz alta; de igual forma esta *la lectura silenciosa*, donde se capta mentalmente el mensaje escrito sin pronunciar

palabras, el lector puede captar ideas principales; *la lectura reflexiva*; máximo nivel de comprensión. Se vuelve una y otra vez sobre los contenidos, tratando de interpretarlos. Es la más lenta; y por último, *la lectura rápida*, que sigue la técnica del “salteo” que consiste en leer a saltos fijándose en lo más relevante. Es una lectura selectiva.

Dicho tipos de lecturas son necesarios ya que ellos ayudan al estudiante en su búsqueda de información, comprensión de contenido u otra actividad académica que amerita alguno de los tipos de lectura antes descrito.

Adicional a esto se puede señalar que la lectura posee ventajas, entre las cuales mencionamos que; es una herramienta extraordinaria de trabajo intelectual por pone en acción las funciones mentales agilizando la inteligencia. Mejora las relaciones humanas, enriqueciendo los contactos personales. Da facilidad para exponer el propio pensamiento y posibilita la capacidad de pensar. Ayuda al desarrollo y perfeccionamiento del lenguaje. Mejora la expresión oral y escrita y hace el lenguaje más fluido. Aumenta el vocabulario y mejora la ortografía. Aumenta el bagaje cultural; proporciona información, conocimientos; cuando se lee se aprende. Estimula y satisface la curiosidad intelectual y científica Desarrolla la capacidad de juicio, de análisis, de espíritu crítico.

Por todo lo descrito anteriormente, se puede deducir que la lectura y la educación son inseparables para el estudiante universitario y para el estudiante en general, porque sin negar el papel que cumplen y deben cumplir como estudiantes amplían sus conocimientos por medio de las lecturas y cualquier medio audiovisual que cumple con el proceso educativo; todavía la lectura es el instrumento más utilizado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

De tal manera, que la lectura es portadora de conocimientos, ayuda a comprender las ideas de los estudiantes. También sirve para conocer las culturas y las visiones del mundo que tienen otros pueblos; es la mejor forma de remontarnos al pasado y de reconstruir, en lo posible la historia del hombre y de la sociedad, así

como de acercarnos a las obras de autores que han dejado testimonios valiosos para la humanidad y que han aportado al desarrollo cultural y científico.

En relación con la biblioteca universitaria, se exponen a continuación los servicios que debería prestar la misma, según García (1995), los cuales son: a) lectura en sala ó acceso a la colección. b) hemeroteca o servicio que organiza la suscripción, registro y acceso de las publicaciones periódicas (anuarios, boletines, revistas, memorias anuales, diarios). c) audiovisuales. d) servicio de referencia, el cual tiene la finalidad resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación, gracias a sus conocimientos específicos de diversas fuentes (se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca).

Así mismo existe el préstamo interbibliotecario, que se da a través de convenios preestablecidos entre las bibliotecas del sistema universitario y otras instituciones que poseen fuentes de información con contenidos y afines pertinentes. f) fotocopiado. g) banco de libros (permiten que el usuario adquiera libros de texto por espacio de un semestre académico a cambio de pago módico). h) tesiteca. i) servicios para la investigación destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación.

Es importante señalar que los servicios de investigación contemplan: servicio de referencia especializada, consulta a bases de datos y e-revistas, obtención de documentos externos, búsqueda documental a bases de datos de pago, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, explotación de bases de datos, elaboración y edición de un proyecto o trabajo científico individualizado y por grupos de investigadores, acceso a colecciones especializadas y otros. j) servicios bibliotecarios digitales destinados a toda clase de usuarios virtuales.

De lo anterior se desprende que los servicios de la biblioteca universitaria juegan un papel preponderante en la formación del profesional, manifestándose como un aspecto fundamental para el respaldo de sus conocimientos y saberes. En este sentido, se puede afirmar que tales servicios son aspectos potenciales en la vida educativa del individuo, ya que con la existencia de una biblioteca dentro de la

institución y buen uso de la misma por parte de sus usuarios y usuarias, se puede complementar la formación académica de cualquier profesional.

En el caso de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz, esta permite satisfacer las necesidades de información con fines de estudio, docencia, investigación y recreación a los usuarios que acuden a la unidad, y son los siguientes: La organización, procedimientos técnicos e identificación de los materiales bibliográficos y no bibliográficos que conforman su colección.

Se llevan a cabo distintos tipos de préstamos: interno y circulación de los materiales bibliográficos y no bibliográficos que conforman la colección. La respuesta a las solicitudes de orientación o asesorías sobre el uso, manejo o localización de los recursos de información. La elaboración de materiales de referencia como bibliografías, resúmenes, reseñas, índices que soliciten los usuarios. Para efectos de la investigación, se aborda la dimensión infraestructura, dentro de la cual se denotan las características, espacios y servicios con los que cuenta la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz diagnosticado a través de la observación en visitas realizada por los investigadores en el trascurso del estudio.

### **Sala de lectura**



Figura 3



Figura 4

Según se pueden observar en las imágenes (3) y (4) si se dispone de sala de lectura en la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz.

### *Tesiteca, Hemeroteca, Banco de Libro*



Figura 5



Figura 6

En las imágenes (5) y (6) se evidencia que a pesar de existen estos servicios dentro de la biblioteca, ninguna cuenta con un espacio específico, sino que es parte de toda la colección de la biblioteca.

### *Fotocopiado*



Figura 7



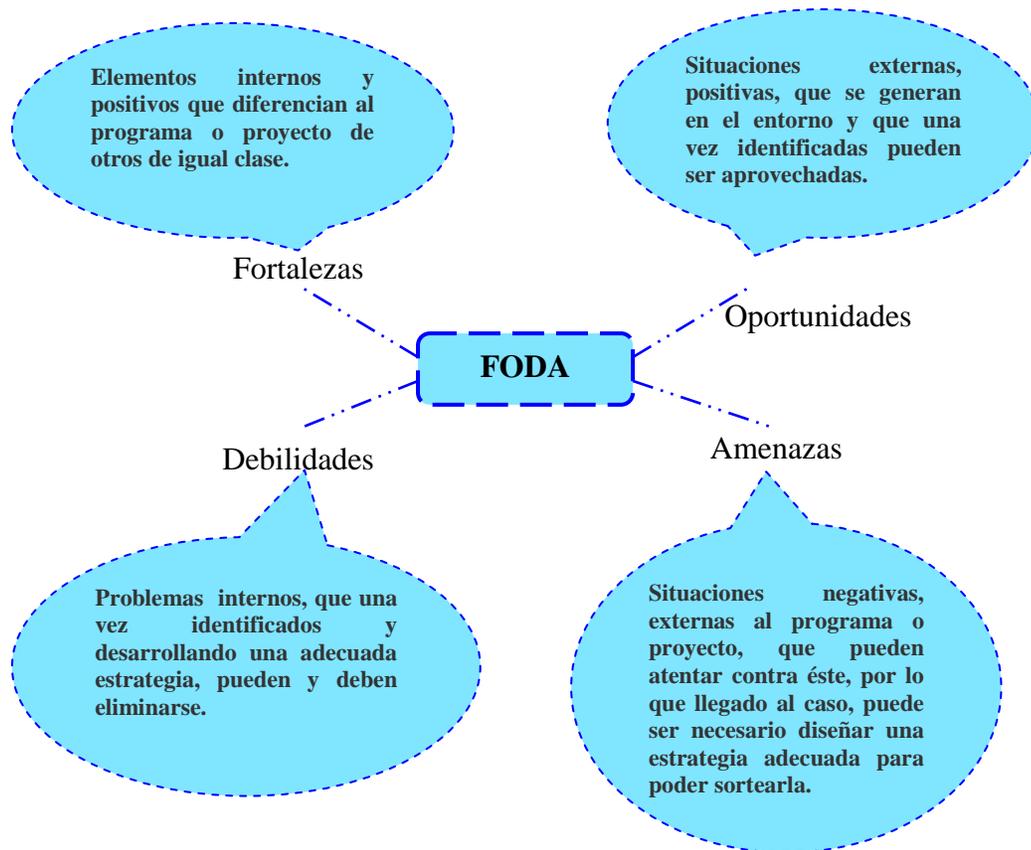
Figura 8

En la imagen se evidencia que no existe un espacio de fotocopiado.

Ahora, en los párrafos que siguen, se define la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), la cual se utiliza en el desarrollo del proyecto para describir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los servicios que presta la Biblioteca en la formación del Licenciado y Licenciada en

Educación.

La Matriz FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos. Esta matriz, en el nivel horizontal se analiza los factores positivos y los negativos. En la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables, como se especifica a continuación:



**Figura 9.** Elementos de la matriz FODA. Tomado de [www.infomipyme.com/](http://www.infomipyme.com/), Adaptado por los autores (2011).

Dentro de esta matriz se describen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentran en la organización (en nuestro caso la biblioteca) para así establecer las estrategias a utilizar y poder realizar los planes con mayor posibilidad de éxito.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

El presente estudio estuvo enmarcado en una investigación de campo dirigido a realizar el análisis sistemático de los problemas en la realidad. En este sentido, Arias (2006) señala que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (pág. 31).

En tanto la investigación tuvo como propósito analizar los servicios bibliotecarios como herramienta de apoyo para la formación del Licenciado y Licenciada en Educación en el propio escenario de estudio Biblioteca Prof. “Gustavo Adolfo Ruiz”, Núcleo de la Región Centro Occidental de la EE/EUS/UCV para con ello poder analizar el fenómeno bajo investigación.

Así mismo, el precitado autor (2006) expone que el nivel descriptivo en la investigación hace referencia a “...la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (pág. 24). A tal efecto, se asume que esta investigación se ubica en el nivel descriptivo, donde se abordó la situación actual de los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado en Educación, es decir, se establecieron los como objetivos de la investigación diagnosticar los servicios que debe prestar y presta la biblioteca, seguidamente determinar las

fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los servicios que presta la biblioteca y para finalizar sugerir acciones que permitan solucionar la problemática diagnosticada sobre los servicios de la misma. La investigación descriptiva se refiere a las características del objeto de estudio que en el caso de esta investigación son todos aquellos servicios que ofrece la biblioteca como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado y Licenciada en educación, entre estas características se encuentran los servicios de atención al usuario, que son todos aquellos que el bibliotecario y biblioteca ofrece al usuario/a.

### **Población y Muestra**

La población según Tamayo (2001), es “la totalidad de los sujetos sometidos a estudio, a través de los cuales se orienta la investigación” (pág.127). En consecuencia la población quedó establecida por los y las estudiantes de Licenciatura en Educación de la EE/EUSUCV/RCO, en total quinientos veintidós (522) sujetos distribuidos por semestres tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2 población, estudiantes de Licenciatura en Educación de la  
EE/EUSUCV/RCO

<b>Estudiantes por Semestre</b>	<b>Total</b>
I	63
II	56
III	55
IV	55
V	55
VI	55
VII	55
VIII	56
IX	56
X	17
<b>Total</b>	<b>522</b>

**Datos aproximados de la población estudiantil.**

Seguidamente la muestra la cual es considerada parte de la población, Hernández, Fernández, y Baptista (2006) la definen como: “un subconjunto de la población del cual se recolectan datos y debe ser representativo de dicha población”. (pág. 237). De tal manera que para el cálculo de dicha muestra se empleó la fórmula de Hernández, Fernández y Baptista (2006) que se expone a continuación:

$$MAE = (EP/PT) \times Af$$

Dónde:

MAE = Muestreo Estratificado.

EP = Estrato de la Población.

PT = Población Total.

Af = Afijación (tomando un valor de 50)

Cabe destacar que para calcular (Af) se empleó el muestreo Afijación que no es más que la asignación del tamaño muestral  $n$  entre los distintos estratos. De esta manera pueden establecerse diversas formas de repartir la muestra, para ello se utilizó la Afijación uniforme donde se toman todos los  $n_h$  iguales, es decir, se asigna el mismo número de unidades a cada estrato. A continuación se presenta la fórmula aplicada:

$$n_h = \frac{n}{L}$$

Donde:

$n_h$  = Muestreo Uniforme

$n$  = Población Total

$L$  = Número de Estratos

Obteniendo como resultado  $n_h = 52$ , el mismo representa el factor multiplicador tal como sigue a continuación:

**Cuadro 3, muestra de estudiantes de Licenciatura en Educación de la EE/EUSUCV/RCO**

<b>Estudiantes por Semestre</b>	<b>MAE</b>	<b>TOTAL</b>
I	(63/522)*52	6
II	(56/522)*52	6
III	(55/522)*52	6
IV	(55/522)*52	6
V	(55/522)*52	6
VI	(55/522)*52	6
VII	(55/522)*52	6
VIII	(56/522)*52	6
IX	(56/522)*52	6
X	(17/522)*52	2
<b>Total</b>		<b>56</b>

Como se puede detallar, la EP = Estrato de la Población se tomó como una cantidad aproximada de estudiantes por semestres debido a que no existe un registro oficial y actualizado que contenga dicha información. El **TOTAL** dio como resultado (6) la cual significa los estudiantes por estratos que se le aplicó el cuestionario de discrepancia. Mientras que el **Total** arrojó como resultado cincuenta y seis (56) donde el mismo representa la muestra ajustada, es decir, la totalidad de individuos encuestados producto de la sumatoria por semestre, cabe resaltar que los estudiantes del primer semestre se negaron a responder el instrumento debido a que los mismos decían que por ser del primer semestre no tenían conocimiento de la biblioteca, que no la usaban e incluso algunos respondieron que no sabían dónde se encontraba ubicada la biblioteca, por estas razones se consideraron sus opiniones pero no se les aplicó el instrumento, es por ello que la muestra a utilizar para efectos del instrumento fueron los y las estudiantes del segundo (2) hasta el décimo (10) semestre.

Para obtener una muestra representativa de cada uno de los estratos establecidos en la población, se utilizó el Muestreo Casual o Incidental que según Arias (2006) es la “selección arbitraria de los elementos sin un juicio o criterio

preestablecido” (pág. 38). Para efectos de la investigación, los sujetos se fueron encuestando según la presencia de los mismos al momento de aplicar el instrumento en la institución.

### **Variable del Estudio**

La variable del estudio según Ramírez (2006), es “un atributo que puede variar de una o más maneras y que sintetiza conceptualmente lo que se quiere conocer acerca de la unidades de análisis” (pág.121). En tal sentido, la variable quedó identificada como servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación, cuya definición conceptual y operacional se presenta en los párrafos que siguen.

Con relación a la definición conceptual son todos aquellos servicios que presta la biblioteca y que ayudan y complementan la formación del Licenciado y Licenciada en Educación. En cuanto la definición operacional de la variable son los tipos de servicios que brinda la biblioteca, en el presente estudio son: servicio atención al usuario y servicio material documental.

En definitiva la operacionalización de la variable se refiere a los procedimientos que describen las actividades para medir las variables en estudio. Es decir, es la forma metodológica que permite desglosar una variable en sus componentes esenciales que el investigador requiere para el estudio.

En consecuencia, para la realización del proceso de operacionalización de la variable se consideraron fundamentalmente las bases teóricas expuestas en el capítulo II, el objetivo general y los específicos de la investigación, los cuales permitieron descomponerla en dimensiones e indicadores. Por lo que en un primer renglón corresponde a las dimensiones, un segundo a los indicadores, y en un último renglón a los ítems. En este sentido, la variable queda descompuesta de la siguiente manera: La primera dimensión corresponde a la **Atención al usuario, con los siguientes indicadores** (*Acceso a la colección. Dar a conocer publicaciones. Resolución de problemas cotidianos de estudio e información. Educación al usuario sobre el uso y*

*colección de referencia de la biblioteca. Asesorías a los usuarios. Hemeroteca. Fotocopiado. Préstamo de tesis a usuarios. Préstamo de libros por todo el semestre. Préstamo de productos multimedia. Biblioteca digital. Acceso a Internet. Soporte documental y bibliográfico en línea. Préstamo en línea. Horario de atención.); **La Dimensión Material Documental, siendo su indicador** (Suficiencia del material con respecto a la demanda.).*

En el marco de dichos planteamientos, se presenta seguidamente el cuadro final de la operacionalización de la variable correspondiente a los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado en Educación.

**Cuadro 4. Operacionalización de la Variable Servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado en Educación.**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado en Educación.	<b>Atención al usuario</b>	-Acceso a la colección. -Dar a conocer publicaciones. -Resolución de problemas cotidianos de estudio e información. -Educación al usuario sobre el uso y colección de referencia de la biblioteca. -Asesorías a los usuarios. -Hemeroteca. -Fotocopiado. -Préstamo de tesis a usuarios. -Préstamo de libros por todo el semestre. -Préstamo de productos multimedia. -Biblioteca digital. - Acceso a Internet. -Soporte documental y bibliográfico en línea. -Préstamo en línea. -Horario de atención.	1,2 3,4 5,6,7 8,9 10 11,12 13 14 15 16,17 18 19 20 21,22 23
	<b>Material documental</b>	-Suficiencia del material con respecto a la demanda.	24, 25

**Fuente: Los Autores**

Además, a partir de los fundamentos teóricos sobre la biblioteca, también se consideraron los aspectos que debe contener la infraestructura de una biblioteca universitaria, entre los que se menciona: Sala de lectura, Tesiteca, Hemeroteca, Banco de libro y Fotocopiado los cuales hacen parte de los servicios, recursos y herramientas que debería tener y ofrecer una biblioteca y más importante la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz para así brindar una buena asistencia por parte de los bibliotecarios y la biblioteca en si a los y las estudiantes de la Licenciatura en Educación de los EUS/RCO.

### **Recopilación de la Información**

La técnica de la observación se utilizó para profundizar un poco más sobre los servicios que ofrece la biblioteca. Por lo que según Sierra (1994) citado por Hurtado y Toro (2007) la observación es “la inspección o estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos”. (pág. 66).

Con base en este planteamiento, se llevaron a cabo tres (3) visitas a las instalaciones de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz para observar y tomar fotografías para establecer los servicios que presta y debería prestar dentro de su infraestructura, para alcanzar de esta manera el primer objetivo específico del estudio, entre las observaciones que se realizaron están existencia de sala de lectura, espacio específicos destinados para hemeroteca, tesiteca, banco de libros, entre otros.

Para recoger la información como resultado de dicha observación, se esbozo una lista de cotejo que para Casal (2006) “es un instrumento de la técnica de la observación, caracterizado por presentar una serie de aspectos a corroborar y facilitar el detalle sobre algunas variables o categorías”. (s/pág.). Tal instrumento se estructuró estableciendo los servicios que debe prestar una biblioteca universitaria basándose en los planteamientos expuestos en las bases teóricas del estudio, y a su vez, una columna que indica las siguientes respuestas dicotómicas (SI) o (NO) para identificar

los que existen y los que no en el escenario en el cual se realizó la observación (Anexo A).

De igual manera, se empleó la encuesta, definida por Arias (2006) como aquella “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (pág. 71).

En este sentido, esta técnica se usó para obtener la información de los sujetos que conformaron la muestra del estudio ya que permitió abarcar un mayor número de informantes en un corto tiempo. En efecto, se obtuvo la información directamente de los cincuenta (50) estudiantes que fueron encuestados a través del cuestionario de discrepancia para medir las características que conforman los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz (Anexo B).

Con respecto al instrumento de recolección de datos, se consideró el cuestionario de discrepancias, en este a cada ítem se le asignaron dos posibilidades, una correspondiente a la situación deseada (*DEBER SER*) y la otra relacionada con lo que en realidad ocurre (*ACTUALMENTE*), y de esta forma determinar las diferencias entre ambas situaciones. El instrumento estuvo conformado por veinticinco (25) ítems, dirigido a la muestra de estudiantes antes dicha, de acuerdo a la escala respuestas de Likert CA (completamente adecuada), A (adecuada), NANI (ni adecuada ni inadecuada), I (inadecuada), CI (completamente inadecuada). El mismo instrumento estuvo conformado por una categoría debe ser y es los servicios de la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz.

También se aplicaron entrevistas a cinco (05) docentes de la carrera de Licenciatura en Educación para recoger información acerca del uso que estos les dan, y cómo es su relación de comunicación con la biblioteca. Asimismo, al personal que labora en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz para recabar información acerca de los servicios y la frecuencia que los usuarios y usuarias les dan, dichas entrevistas se realizaron conjuntamente con las observaciones que se llevaron a cabo en las instalaciones de la biblioteca. (Anexo C).

Por último, se consideró la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), la cual es una herramienta de análisis estratégico, que permitió determinar las Fortalezas y Debilidades dando así respuesta al segundo objetivo de la investigación. La misma se realizó en función de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la biblioteca, en las cuales las fortalezas y las debilidades son aquellas internas de la biblioteca que fortalecen sus servicios así como también aquellas debilidades que presenta la misma y que pueden repercutir en su buen funcionamiento. Con respecto a las oportunidades son aquellas externas de la biblioteca pero que pueden mejorar tanto las instalaciones como los servicios de los mismo, y las amenazas son aquellas también externas a la biblioteca y que pueden representar una amenaza para su funcionamiento.

### **Validez y Confiabilidad**

Con el objeto de dar validez al instrumento aplicado para recopilar la información, el mismo se sometió a una revisión previa de juicios de expertos con la finalidad de maximizar el grado de medición de la variable de la investigación. A tal respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirman que la validez se refiere al “(...) grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (pág. 277).

En relación con lo planteado, la validez del instrumento se efectuó mediante el juicio de tres (3) expertos, entre quienes se mencionan un (1) Técnico Superior Universitario (TSU) en Técnicas de Documentación e Información quien además cuenta con el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de la Habana y desde hace dieciocho años labora en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz; además, ejerce la docencia en esta carrera a en el nivel universitario. Asimismo, dos (2) Licenciados en Educación los cuales son docentes del Núcleo de la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela de la Región Centro Occidental, con más de ocho (8) años de experiencia en docencia en la

formación de Licenciados y Licenciadas en Educación, y a su vez, amplios conocimientos en el área de la metodología de investigación.

Estos expertos hicieron sus respectivas observaciones y recomendaciones como por ejemplo modificar el primer objetivo del estudio, además mejorar la redacción de ciertos ítems de acuerdo con los puntos de vista temáticos y metodológicos, con el propósito de que las distintas preguntas que conforman el mismo midieran la pertinencia, exhaustividad y claridad de acuerdo a los objetivos de la investigación. Los resultados de dicha validación permitieron realizar las correcciones pertinentes para mejorar la redacción del contenido de cada ítem diseñándose el instrumento definitivo que fue aplicado a los sujetos seleccionados para este estudio (Anexo D).

Por otra parte, la estimación de la confiabilidad la cual Hernández, Fernández y Baptista (2006) explican que “Consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyo resultados se usan para calcular la confiabilidad inicial y de ser posible, la validez del instrumento”. (pág. 306). De acuerdo con lo señalado, para apoyar este proceso se utilizó el método del Coeficiente Alpha de Crombach, dado que es aplicable en las pruebas destinadas a medir actitudes. Este coeficiente se calculó a partir de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

a = Coeficiente de Alpha de Crombach

N= Numero de ítems

$\sum S_i^2$  = Varianza de los porcentajes de cada ítem

$S_t^2$  = Sumatoria total

Es importante resaltar que el Coeficiente Alpha de Crombach fue aplicado al instrumento mediante una prueba piloto la cual, según Sabino (2003), consiste en la

aplicación de un instrumento a un grupo de personas diferentes a la muestra, pero con características similares.

De acuerdo con los parámetros de este método, la prueba piloto se aplicó a veintidós (22) estudiantes que egresados de la carrera de Licenciatura en Educación del Núcleo de la Escuela de Educación de la Región Centro Occidental. De estos resultados se obtuvo el valor de 0,91, que garantizó la alta confiabilidad del mismo (Anexo E).

### **Análisis de datos**

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra de cincuenta (50) estudiantes de Licenciatura en Educación inscritos en el Núcleo de la EE/EUSUCV/RCO, fueron analizados según el promedio de los puntajes obtenidos en cada ítem, contrastando el valor ideal (cinco puntos) y el real (promedio calculado a partir de las respuestas de los encuestados).

En este sentido, para el análisis se consideraron los niveles de importancia y discrepancia resultantes de las respuestas obtenidas, a través de la matriz bidimensional de Churchman (Anexo E).

Sobre estas consideraciones, el análisis de los resultados se fundamentó en las discrepancias calculadas a fin de analizar las tendencias en los servicios que debe prestar y presta la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz.

Toda vez identificadas las prioridades de atención de las necesidades de los servicios que presta la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramientas de apoyo para la formación del Licenciado y la Licenciada en Educación, se consideró la elaboración de una Matriz FODA, con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentran en la referida biblioteca, para así establecer las estrategias a utilizar y poder realizar los planes con mayor posibilidad de éxito, en función de consolidar la formación de estos profesionales de la docencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos a los sujetos que conforman la muestra de estudio, la cual quedó establecida por los cincuenta y seis (56) estudiantes de Licenciatura en Educación de la Universidad Central de Venezuela, Núcleo Barquisimeto de la modalidad de EUS, con el propósito de analizar los servicios de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz como herramienta de apoyo en la formación del Licenciado y Licenciada en Educación de los Estudios Universitarios Supervisados de la Región Centro Occidental.

En el cuadro (5) se presentan los resultados para cada dimensión, indicadores e ítems, con las discrepancias encontradas, así como los valores ideales y reales, así como la respectiva discrepancia por ítem y por dimensión.

**Cuadro 5**  
**Discrepancias obtenidas en cada ítem y por dimensión**

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor Ideal</b>	<b>Valor Real</b>	<b>Discrepancia</b>
<b>Atención al usuario</b>	1	5	3,33	1,67
	2	5	3,25	1,75
	3	5	3,24	1,76
	4	5	3,49	1,51
	5	5	3,35	1,65
	6	5	2,95	2,05
	7	5	2,87	2,13
	8	5	3,02	1,98
	9	5	2,84	2,16
	10	5	3,02	1,98
	11	5	3,31	1,69
	12	5	3,33	1,67
	13	5	3,58	1,42
	14	5	3,33	1,67
	15	5	3,50	1,50
	16	5	3,22	1,78
	17	5	3,23	1,77
	18	5	3,23	1,77
	19	5	3,48	1,52
	20	5	3,42	1,58
	21	5	3,45	1,55
	22	5	3,24	1,76
	23	5	3,58	1,42
<b>Material</b>	24	5	3,29	1,71
<b>Documental</b>	25	5	3,17	1,83
			Máximo	3,58
			Mínimo	1,42

Es importante acotar que el valor ideal de cada ítem fue especificado con la calificación máxima de cinco (05) puntos y los valores reales muestran una tendencia que oscila entre uno coma cuarenta y dos (1,42), el cual representa una mínima importancia y tres coma cincuenta y ocho (3,58) puntos, considerado de mediana importancia, resultados que permiten inferir algunas necesidades en cuanto al servicio que se presta en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz.

### **Dimensión infraestructura**

La dimensión infraestructura consiste en el establecimiento de los servicios que presta la biblioteca a los usuarios y usuarias. En este sentido, se determinaron las áreas que destina la misma para prestar sus servicios a la comunidad universitaria y más en específico a las y los estudiantes de la licenciatura en educación. Cabe destacar que este proceso se realizó mediante la observación directa con una lista de cotejo y una cámara fotográfica para hacer el registro en imágenes de los servicios que presta.

#### ***Sala de Lectura***

Con respecto a este ítem, la información obtenida demuestra que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz existe una (01) sala de lectura que según la opinión del personal que labora aseguran que la sala funciona actualmente para la demanda de usuarios y usuarias atendida, sin embargo consideran que la biblioteca debería contar con áreas destinadas para los estudiantes que consultan tesis, y más áreas para aquellas personas que consultan libros, entre otros materiales.

De tal manera, que esta sala de lectura cobra importancia para la formación del licenciado en educación debido que es usada para la consulta de bibliografías e investigación de tesis de grado generalmente. No obstante, también las y los estudiantes usan otras áreas alternativas como las mesas del comedor, pasillos o leen los ejemplares en sus hogares favoreciendo una mejor comprensión y entendimiento de los materiales para realizar las labores académicas.

### ***Tesiteca, Hemeroteca, Banco de Libro.***

Las evidencias fotográficas demuestran que no existen Tesiteca, Hemeroteca y Banco de Libro en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz. Sin embargo, según las opiniones del personal de biblioteca afirma que las tesis de Educación y de postgrado de FACES, deben tener un espacio destinado para la consulta rápida y una sala de lectura exclusiva.

Así mismo comentan que, dichos trabajos de grado y como las revistas de Educación y de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo y demás libros integran forman parte de la colección total de los documentos que posee la biblioteca.

Estas áreas de la biblioteca representan gran importancia para la formación del licenciado en educación en el sentido que estos cuentan con trabajos de grados recientes y actualizados que proporcionan junto con la colección hemerográfica recursos para la investigación, fundamentación teórica y metodológica para los proyectos y tesis de grado de los egresados de la escuela de educación para los y las estudiantes.

### ***Fotocopiado***

En cuanto a este aspecto, se observó y se registró que no existe un centro de fotocopiado. Pero las opiniones del personal que labora en la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz consideran que no existe la disponibilidad física destinado para un centro reproducción.

Sin embargo, este sitio representaría de máxima importancia para la formación del licenciado en educación en relación con el hecho que pueden reproducir libros, revistas y otros documentos para trasladarlo a cualquier sitio y ser objeto de análisis, resúmenes y discusión con los demás compañeros antes de asistir a las asesorías e ir preparado para la misma asegurando de esta manera el dominio y aprendizaje de lo estudiado.

En conclusión, es importante señalar que la observación y análisis de la dimensión infraestructura puede ser considerado como un aporte para el equipo de funcionarios de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo FAU las cuales están

realizando un diagnóstico de la planta física de la biblioteca. Lo reseñado resulta importante para la formación del licenciado en educación en la medida que de dichos resultados se pudieran plantear las necesidades de las áreas y servicios que requieren los usuarios y usuarias y en especial los y las estudiantes de la escuela de educación.

### ***Dimensión Atención al Usuario***

Esta dimensión consiste en el establecimiento de una serie de indicadores tales como: Acceso a la colección, Dar a conocer publicaciones, Resolución de problemas cotidianos de estudio e información entre otros, que resume el rol de la biblioteca y en especial el de sus servicios que presta y debe prestar para formación del licenciado y licenciada en educación. En este sentido, en las próximas líneas se analizaran e interpretaran los resultados en base con la matriz de Churchman para cada uno de los indicadores de la dimensión atención al usuario.

#### ***Ítem 1: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se permite a los usuarios el acceso directo a los materiales de lectura.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,67, con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>).

Lo anterior permite inferir que este indicador es una necesidad que puede ser satisfecha a largo plazo (P<sub>5</sub>), con lo cual se buscaría fortalecer el servicio prestado en la biblioteca y se consolide la satisfacción de los usuarios. De manera que esto representa una debilidad porque las y los estudiantes no pueden en muchas ocasiones llegar a conocer y tener acceso directo a los materiales de mayor importancia y pertinencia para la realización de las investigaciones académicas.

***Ítem 2: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se permite la consulta de material bibliográfico, trabajos de grado, entre otros a los estudiantes.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,75, con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo que significa que esta necesidad debe ser atendida a largo plazo.

Sin duda alguna, este indicador representa una fortaleza porque las y los estudiantes de la licenciatura en educación se les prestan la bibliografía, trabajos de grado entre otros para su formación cultural, académica y crecimiento personal aspectos que son de alta importancia para la enriquecer su perfil profesional como futuro docente.

***Ítem 3: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se ofrecen recomendaciones sobre obras y fuentes de información de interés para el usuario.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,76, con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo que significa que los estudiantes encuestados otorgaron mediana importancia a ese indicador.

Este indicador representa una debilidad porque las y los usuarios de la escuela de educación requieren de la asesoría y recomendación pertinente de información sobre fuentes de documentos que son base para el desarrollo de investigaciones y demás labores académicas dentro de las asignaturas del plan de estudio fortaleciendo y adquiriendo así destrezas y habilidades para la búsqueda de información en fuentes opcionales existentes en redes, bibliotecas entre otras.

***Ítem 4: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se divulga frecuentemente publicaciones sobre las adquisiciones de textos, trabajos de grado, entre otros.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,51, con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 6 (P<sub>6</sub>) por lo cual se deduce que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este indicador.

Esto representa una debilidad de la biblioteca porque las y los estudiantes de licenciatura en educación necesitan estar informados constantemente sobre las adquisiciones de bibliografía y trabajos de grado para la actualización de la información que manejan estos usuarios para poder realizar las actividades académicas asignadas por los docentes de las diversas asignaturas, de tal manera de contar con las nuevas herramientas y conocimientos que se generan diariamente aspecto relevante para todo docente y más aún para el estudiante de EUS que se forma como futuro educador.

***Ítem 5: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se resuelven problemas cotidianos para la búsqueda de información dentro de la misma.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,65 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual hace deducir que los estudiantes le otorgaron alta importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Los valores señalados hacen inferir que resolver problemas cotidianos para la búsqueda de información en la biblioteca representa una debilidad porque no se educa a las y los usuarios para aprender a usar la base de datos y catálogos para buscar y ubicar la información precisa y pertinente que todo profesional requiere y en

especial el licenciado en educación que necesita adquirir habilidades y tener experiencia para el buen uso de los servicios bibliotecarios para el apoyo de su formación académica.

***Ítem 6: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se resuelven problemas cotidianos de estudio.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 2,05 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor mediano. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 4 (P<sub>4</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Sin duda alguna que este indicador representa una debilidad porque el personal que labora en la biblioteca no conoce a profundidad los materiales, lecturas y autores de máxima importancia y sentimiento que significa para los licenciados y licenciadas en educación, por ende, éstos no reciben soluciones de problemas de estudios cuando la visitan y en ocasiones no realizan las actividades académicas o buscan ayuda con los compañeros de la materia para cumplir con dichas asignaciones.

***Ítem 7: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se resuelve la búsqueda de información.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 2,13 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor grande. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 3 (P<sub>3</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

En efecto, este indicador es una debilidad del servicio bibliotecario universitario porque no se les ofrece alternativas de fuentes documentales a parte de la requerida por los licenciados y licenciadas en educación, esta situación conlleva a estos a conformarse con la bibliografía y la información recibida por el personal de

biblioteca o también recurrir a otras fuentes como el uso de internet y bibliotecas universitarias de la localidad.

***Ítem 8: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se educa al usuario sobre el uso de la biblioteca.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,98 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor mediano. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 4 (P<sub>4</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Lo antes referido, constituye una debilidad de la biblioteca porque no se educa a través de charlas y visitas guiadas sobre los servicios y el buen uso que le pueden dar las y los estudiantes de licenciatura en educación al ingresar a la carrera aspecto fundamental para todo profesional y en especial para los docentes el hecho de conocer la biblioteca, sus servicios y recursos que le ofrece para apoyar su formación cultural, espiritual y profesional.

***Ítem 9: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se educa al usuario acerca de la colección de referencia.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 2,16 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor grande. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 3 (P<sub>3</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Sobre estos valores, se infiere que esto constituye una debilidad porque las y los estudiantes de los EUS necesitan conocer la colección de referencia que dispone la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz para la consulta, investigación, lectura y ayuda informativa que le permite enriquecer espiritual y culturalmente en la formación todo futuro profesional y en específico para el de la docencia.

***Ítem 10: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz brinda asesorías a estudiantes en investigaciones de áreas específicas***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,98 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor grande. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 4 (P<sub>4</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

De esta manera, este aspecto representa una debilidad porque las y los estudiantes de EUS necesitan del apoyo y conocimiento de las principales bibliografías y áreas temáticas por parte del personal de biblioteca para el asesoramiento de las investigaciones que realizan mediante la consulta los usuarios y usuarias de la escuela de educación, aspecto fundamental para todo licenciado y licenciado y más para el egresado de EUS tener habilidades teóricas y metodológicas porque se relaciona con el perfil de docente investigador que debe caracterizar a los profesionales de la Universidad Central de Venezuela.

***Ítem 11: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz permite la suscripción a las publicaciones periódicas.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,69 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

En este sentido, el hecho de que la biblioteca permita la suscripción a publicaciones periódicas es un aspecto que amerita una toma de decisiones por parte de las autoridades competentes para su optimización, la cual puede ser ejecutada a largo plazo, por lo tanto, constituye una debilidad porque las y los estudiantes en su rol de investigadores requieren estar suscritos a estas publicaciones para estar al día y

recibir información sobre estudios actualizados para apoyar teórica y metodológicamente sus producciones académicas.

***Ítem 12: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se permite el acceso a las publicaciones periódicas.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,67 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Sobre estos valores, se puede inferir que los estudiantes consideran el acceso a publicaciones periódicas una necesidad prioritaria que debe ser abordada en un mediano plazo ya que muchos de los estudiantes son foráneos, este aspecto representa una debilidad debido que en la biblioteca no se permite el acceso de publicaciones periódicas porque no se adquieren con frecuencia. Por lo tanto, lograr la existencia de este servicio generará la satisfacción de los licenciados y licenciadas en educación porque no se pueden acercar con frecuencia a la biblioteca.

***Ítem 13: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz ofrece centro de reproducción interna (en la biblioteca).***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,42 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor muy pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron alta importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Por lo antes señalado, se deduce que en la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz existe una necesidad prioritaria de un centro de reproducción interna, la cual amerita una toma de decisión urgente a mediano o corto plazo. La ausencia de este servicio en la mencionada biblioteca constituye una debilidad porque la modalidad de

EUS requiere que las y los estudiantes deben llevar sus materiales impresos para la lectura, análisis crítico y preparación para cada una de las asesorías académicas aspecto que es de suma importancia para alcanzar la formación requerida como licenciado y licenciada egresada de EUS.

***Ítem 14: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz permite el préstamo de tesis de grado a los usuarios.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,67 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Teniendo en consideración lo anteriormente expresado, se puede decir que los estudiantes perciben una necesidad en el préstamo de tesis, pero a su vez que esto puede ser resuelto a largo plazo en la institución. Este aspecto representa una fortaleza porque se le permite el préstamo de tesis de grado tanto recientes como no recientes para la consulta en sala para la respectiva investigación e indagación por parte de las y los estudiantes de EUS. Dicho aspecto es de suma importante para que el estudiante de la escuela de educación logre su autoaprendizaje mediante la lectura, el análisis y evaluación de los trabajos de grado que consulte.

***Ítem 15: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se ofrece el préstamo de libros de acuerdo a la necesidad del usuario***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,50 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron una alta importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

De lo anteriormente expresado, se puede decir que los estudiantes consideran importante al préstamo de libros, lo cual debe ser resuelto el servicio de préstamo de libros en forma oportuna para lograr los objetivos y metas de los estudiantes en su formación académica. Este aspecto representa a su vez una debilidad porque el préstamo de bibliografía en ciertas áreas temáticas es insuficiente como por ejemplo fuentes actualizadas para elaborar el informe de las prácticas de administración. Este aspecto compromete la formación del licenciado y la licenciada en educación por la relevación que constituye manejar los elementos de la administración educativa que todo docente debe conocer.

***Ítem 16: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se prestan materiales de audio como complemento de información de los usuarios***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,78 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor mediano. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

En base con lo anteriormente expresado, se puede decir que los estudiantes conceden importancia al préstamo de materiales de audio, cuyas soluciones pueden ser resueltas a largo plazo. La ausencia de este servicio representa una debilidad porque las y los estudiantes de EUS pueden hacer uso de estos recursos auditivos sobre foros, exposiciones y conferencias académicas para apoyar la formación profesional como futuro docentes.

***Ítem 17: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se ofrece el libre acceso a equipos multimedia, tales como: Video Beam, DVD, Tv; retroproyector, entre otros.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,77 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor mediano. Al ubicar esta

importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

En referencia con los préstamos de estos productos multimedia, cabe mencionar que la biblioteca no cuenta con ellos. Este aspecto constituye una debilidad porque es de gran utilidad para las y los estudiantes de EUS, en tanto servirían de apoyo en la preparación de clases para exposiciones, foros, conferencias y presentaciones de trabajos de grado u otra actividad que deban organizar las y los estudiantes. Dicho aspecto es importante para todo profesional y más aún para el licenciado y licenciada en educación conocer, usar y manejar estos recursos que facilitan el modo de enseñar y transmitir los conocimientos a los educandos.

***Ítem 18: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz brinda acceso a biblioteca digital.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,77 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor mediano. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

De acuerdo con los resultados antes expuestos, este aspecto representa una debilidad que caracteriza a la biblioteca porque no permite el acceso a bibliotecas digitales a través de los ordenadores dispuesto para la base de datos, sino que solo permite el acceso a esta última. Este aspecto es importante para la formación de todo estudiante y más en especial el de EUS porque puede consultar desde cualquier ordenador información que requiere para apoyar las actividades académicas.

***Ítem 19: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se permite el acceso a Internet.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,52 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor muy pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 6 (P<sub>6</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Los resultados antes visto, demuestran que este aspecto representa una debilidad porque las y los estudiantes de EUS requieren de igual manera de información en línea para apoyar la realización de las labores académicas de las asignaturas. Este aspecto es de gran relevancia para todo y toda estudiante tener acceso a internet y en especial para el estudiante de la escuela de educación porque es necesario que conozca el buen uso que le puede dar para fines académicos.

***Ítem 20: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se ofrece soporte documental y bibliográfico en línea.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,58 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Sin duda que este aspecto comprende una debilidad porque las y los usuarios de EUS requieren de soporte documental en línea para la consulta de referencias de bibliografía, hemerográficas, trabajos de grado y así como también de disponibilidad de los mismos en la biblioteca. Este aspecto constituye gran relevancia para todo estudiante universitario y más aún para el de EUS debido a la necesidad de tener conocimientos acerca de soportes documentales académicos para apoyar su formación como profesional de docencia.

***Ítem 21: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz ofrece información en línea sobre recursos digitales.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,55 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor muy pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 6 (P<sub>6</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

En torno a estos resultados, se infiere que este aspecto constituye una debilidad porque las y los estudiantes de licenciatura en educación requieren de este tipo de información en línea para la consulta de recursos y medios digitales el cual puede hacerse a través de redes sociales, aspecto relevante para el estudiante de EUS porque le permite darle un buen uso académico a dichas redes como estrategias para la enseñanza de contenidos de manera de diversificar las vías para alcanzar los aprendizajes y enriquecer la formación profesional docente.

***Ítem 22: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz ofrece el préstamo de textos bibliográficos, trabajos de grado, revistas, entre otros por sistema de apartado por medio de la web.***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,76 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor mediano. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron mediana importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

De lo anterior se deduce que este aspecto es una debilidad que la biblioteca presenta sobre este tipo de servicio porque le permitiría a las y los licenciados en educación usar el sistema de apartado en línea de bibliografía, trabajos de grado y revistas pedagógicas el cual pueden retirar y disponer de los mismos los días viernes y sábados fechas de las asesorías académicas en el núcleo de la Región Centro Occidental.

***Ítem 23: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se ofrece un horario de atención al público de acuerdo con las necesidades de la demanda que se atiende***

En cuanto a la discrepancia, se obtuvo una diferencia de 1,42 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos, lo que representa un valor muy pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>) lo cual permite deducir que los estudiantes le otorgaron una alta importancia a este aspecto del servicio en la biblioteca.

Sobre estas consideraciones, se infiere que este aspecto representa una fortaleza de la biblioteca porque las y los estudiantes de EUS disponen los viernes y los sábados de los servicios debido al compromiso y consideración del personal bibliotecario de laborar dichos días para la atención de usuarios y usuarias de la escuela de educación. Este aspecto es de gran importancia para todo profesional de la docencia y más en especial para el licenciado en educación de los EUS porque cuenta con un buen tiempo que le dispone la biblioteca universitaria para realizar sus consultas e investigaciones a lo largo de la carrera.

**Cuadro 6. Resumen de prioridades de la Dimensión Atención al Usuario.**

<b>ITEM</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>PRIORIDAD</b>
7	Resuelve la búsqueda de información.	3
9	Educa al usuario acerca de la colección de referencia	3
6	Resuelve problemas cotidianos de estudio.	4
8	Educa al usuario sobre el uso de la biblioteca.	4
10	Brinda asesorías a estudiantes en investigaciones de áreas específicas.	4
13	Ofrece centro de reproducción.	5
15	Ofrece el préstamo de libros de acuerdo a la necesidad del usuario.	5
23	Ofrece un horario de atención al público de acuerdo a las necesidades de la demanda que se atiende.	5
1	Permite a los usuarios el acceso directo a los materiales de lectura.	5

ITEM	ENUNCIADO	PRIORIDAD
2	Permite la consulta de material bibliográfico, trabajos de grado, entre otros a los estudiantes.	5
3	Ofrecen recomendaciones sobre obras y fuentes de información de interés para el usuario.	5
5	Resuelve problemas cotidianos para la búsqueda de información dentro de la misma	5
11	Permite la suscripción a las publicaciones periódicas	5
12	Permite el acceso a las publicaciones periódicas.	5
14	Permite el préstamo de tesis de grado a los usuarios.	5
16	Presta materiales de audio como complemento de información de los usuarios.	5
17	Ofrece el libre acceso a equipos multimedia.	5
18	Brinda acceso a biblioteca digital	5
20	Ofrece soporte documental y bibliográfico en línea.	5
22	Ofrece el préstamo de textos bibliográficos, trabajos de grado, revistas, entre otros por sistema de apartado por medio de la web.	5
4	Divulga frecuentemente publicaciones sobre las adquisiciones de textos, trabajos de grado, entre otros.	6
19	Permite el acceso a Internet.	6
21	Ofrece información en línea sobre recursos digitales.	6

De acuerdo con los análisis derivados de las informaciones emitidas por los sujetos en estudio respecto con los ítems (1-23) correspondientes a la Dimensión Atención al Usuario se pudo determinar primeramente, que los estudiantes no le otorgan mayor importancia tener el acceso directo a las materiales de lectura de la biblioteca, debido a que hacen presencia y vida académica en la institución generalmente los fines de semanas (Viernes y Sábados) por el tipo de modalidad de estudios que tienen que asistir a las asesorías esos días. En este sentido, los estudiantes bajo la figura de usuarios o usuarias retiran el material que necesitan el cual es prestado por el personal que labora en la biblioteca y es devuelto generalmente cuando tienen asesorías en los días antes mencionados.

Seguidamente, las y los estudiantes encuestados le otorgan gran importancia que el personal de la biblioteca ofrezcan recomendaciones a los usuarios y usuarias

cuando estos lo soliciten, de tal manera que sus peticiones sean satisfechas. Es decir, que los estudiantes reciban el asesoramiento sobre fuentes de información alternativas a la solicitada influye positivamente en su formación profesional porque pueden disponer y extraer información relevante y a parte de la que le ofrece la biblioteca de diversas fuentes que desconoce el y la estudiante de educación.

En base con la situación antes expuesta, Medina (2009) considera importante que “el acceso al conocimiento producido en los campos académicos constituye un factor central en los procesos de enseñanza y formación de los estudiantes...”. (pág. 29).

Cabe destacar que tal situación tiene fundamento teórico en lo que respecta a los Servicios Prestados en las Bibliotecas Universitarias como lo es el servicio de referencia, el cual tiene la finalidad resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación, gracias a sus conocimientos específicos de diversas fuentes (se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca).

En este orden de ideas, los y las estudiantes consideran una mediana importancia la divulgación por parte de la biblioteca sobre las adquisiciones de textos, trabajos de grado, entre otros el cual podría realizarse por medio del uso de las diferentes redes sociales y ser posible debido a que la misma actualmente administra una red social que podría ser utilizada para la difusión de la información pertinente que usuarios y usuarias de EUS ameritan y esperan recibir.

Lo anterior tiene basamento teórico en Anglada (2006) cuando manifiesta que “... la biblioteca, la ampliación y sus funciones en la alfabetización informacional, en participación en la confección de material docente, en tareas de poner contenidos en la red... Supone la incorporación de nuevos profesionales...”. (pág. 11).

En base con las respuestas emitidas por los encuestados estos les confieren alta importancia que el personal que labora en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz resuelvan problemas cotidianos para la búsqueda de información dentro de la misma.

Sin embargo, los y las usuarias de dicha biblioteca acuden con diversas necesidades informativas y observamos que los estudiantes de educación consiguen la ayuda requerida muy pocas veces debido al desconocimiento de las temáticas y fuentes bibliográficas alternativas que ofrece el personal que labora allí. Tal situación requiere que el personal se compenetre y sienta la importancia que tiene la fuente documental que él o la estudiante solicita para su formación académica, de manera tal que se debe procurar una comunicación activa y asertiva con el personal docente de planta y viajeros sobre las diferentes fuentes, temáticas, teorías o contenidos que se abordan en las diversas asignaturas.

Lo referido cobra importancia con Sánchez (1983), al afirmar que la biblioteca debe "... proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación". (pág. 50). Esta afirmación no se evidencia debido que la biblioteca no realiza la publicidad suficiente para informar a sus usuarios sobre la documentación existente y los estudios investigativos desarrollados por los estudiantes y que es requerida por el licenciado y licenciada para apoyar su formación académica.

Por otro lado, los y las estudiantes le otorgan una alta importancia al educarlos sobre el uso de la biblioteca, en tanto creen necesario el conocer la mejor forma de conseguir la información llámese textos, guías, diccionarios, entre otros que le sean útiles para ampliar aún más la formación de ideas para lograr un mejor conocimiento.

De igual manera, le confieren una alta importancia a educarlos sobre la colección de referencia con la que cuenta la biblioteca, estos para así ellos puedan tener conocimiento sobre los materiales que se pueden conseguir en ella.

Para reforzar estos planteamientos, se asume lo expresado por Ceretta (2002), acerca de "la necesidad de mantener informado a los usuarios sobre los servicios prestados, existencias, normas, políticas y cualquier eventualidad surgida en la organización" (pág. 68), lo cual sirve de premisa para asumir que este proceso

educativo es una prioridad en la biblioteca de la institución en la modalidad de los estudios supervisados.

En atención al indicador asesoría a los usuarios/usuarios, los y las estudiantes le otorgaron mediana importancia a este tipo de asesorías. Cabe destacar, que estos estudiantes por lo general se encuentran realizando proyectos de investigación debido al cronograma de actividades de ciertas asignaturas, por tal motivo necesitan este tipo de asesorías en el ámbito investigativo como un aporte fundamental a la formación y apoyo a los investigadores, por lo que amerita que en la biblioteca del núcleo de Escuela de Educación exista este servicio.

Según las respuestas emitidas para el indicador Hemeroteca es de señalar que los estudiantes encuestados le otorgaron gran importancia a este tipo de servicio, debido a que él y la estudiantes de EUS en proceso de elaboración de trabajo de grado o proyecto de investigación, amerita este tipo de servicio para mantenerse informado sobre el estado actual del conocimiento de las temáticas que le son pertinentes, y de alguna manera estar al día a lo que respecta a los avances y hallazgos de estudios realizados tanto a nivel local, nacional como internacional.

De acuerdo al indicador Fotocopiado, los y las estudiantes le otorgaron alta importancia a su existencia. Estos resultados se deben a que en la biblioteca no existe tal instancia de fotocopiado, por lo que sus usuarios y usuarias acuden a centros de reproducción externas a la institución universitaria para fotocopiar material bibliográfico, revistas, y entre otros documentos.

En relación con el ítem Permite el préstamo de tesis de grado a los usuarios, los y las estudiantes le otorgan una mediana importancia a este tipo de préstamos, porque solo se limita a la consulta en sala y no se permite fotocopiar los trabajos de grado, de lo contrario las y los consultores se ven en la necesidad de extraer escribiendo la información que desean en cuadernos y hojas de notas. En base a lo referido, entre los servicios que debe prestar la biblioteca universitaria según García (1998), se menciona: Tesiteca con servicios para la investigación destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación.

Para el ítem Ofrece el préstamo de libros por todo el semestre, los estudiantes conceden alta importancia al préstamo de libros a lo largo del semestre, debido a que primeramente los estudiantes son de zonas foráneas y este servicio beneficia a los y a las usuarias porque no tienen que acercarse hasta la sede de la biblioteca con frecuencia, por otro lado, es importante además porque el material instruccional solo posee compilaciones de lecturas básicas para las asignaturas y en casos son insuficientes, por lo que necesitan consultar las fuentes primarias para complementar la información y fortalecer su formación académica.

Seguidamente, los estudiantes conceden importancia al préstamo de materiales de audio, debido a que la modalidad de los Estudios Universitarios Supervisados EUS les permitiría a los estudiantes llevar a sus domicilios el material de audio y disponer del mejor momento para su uso. De esta manera, se reitera la importancia de la existencia en la biblioteca de este tipo de material auditivo para los estudiantes de la Escuela de Educación.

Mientras que el ítem correspondiente al indicador Ofrece libre acceso a Productos Multimedia, los estudiantes encuestados conceden importancia al Préstamo de Productos Multimedia por parte de la biblioteca, debido a la necesidad que presentan para el momento de las actividades académicas (foros, exposiciones, conferencias, y entre otros) para facilitar el desenvolvimiento eficaz de los estudiantes como usuarios de la biblioteca del recinto universitario.

Por otro lado, las y los estudiantes conceden importancia al acceso a la biblioteca digital, porque pueden desde cualquier ordenador con acceso a internet acceder a la misma y consultar la disponibilidad del material que necesita, además solicitar información diversa en relación al horario de atención al público, documentación recién adquirida, y entre otras. En este sentido, beneficia a los usuarios y usuarias de la Escuela de Educación a disponer del servicio de biblioteca virtual como una alternativa viable para complementar su formación durante la carrera.

Lo anterior comprende un servicio que de acuerdo con Krotsch (2009), puede ser administrado por la biblioteca, entre el que se destaca los Servicios a Distancia donde se pueden utilizar distintas aplicaciones como reservas y renovaciones de préstamos, solicitudes de compras de libros, sugerencias y reclamaciones, información bibliográfica, solicitud de préstamo interbibliotecario, entre otros a través de la biblioteca virtual.

De otra manera, el Indicador Acceso a Internet relativo a Permite el acceso a Internet, los sujetos encuestados le concedieron mediana importancia al uso del internet dentro de las instalaciones de la biblioteca.

Los últimos resultados para esta dimensión, que se corresponde con el Indicador Soporte Documental e información en línea respectivamente, los estudiantes opinan que existe una necesidad sobre este aspecto. Es decir, le confieren importancia a la existencia de este servicio, debido a que la modalidad de EUS no es presencial sino a distancia la cual el estudiante no hace presencia a diario en la universidad y dicho servicio facilitaría el acceso de documentos de información primaria, y entre otros a los estudiantes de la Escuela de Educación.

Es importante hacer mención que estas opiniones corresponden solo a estudiantes del segundo al décimo semestre de la escuela de educación. Mientras que las y los estudiantes del primer semestre al momento de aplicar el cuestionario comentaban que no tenían conocimiento de los servicios que prestaba la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz a los usuarios, tampoco la infraestructura ni el personal que laboraba allí.

De igual manera, los docentes de planta y viajeros entrevistados comentaron que no existía una comunicación con la biblioteca del núcleo de la escuela de educación y que tenían poco conocimiento de la bibliografía existente como las nuevas adquiridas, para así informar y recomendar a los estudiantes a consultar tales materiales.

Por último, el personal que labora en la mencionada biblioteca, comentaron durante la entrevista que no mantenían una buena comunicación tanto con los

docentes de planta como viajeros debido que en muchas ocasiones enviaban a los estudiantes de educación a consultar bibliografías que realmente no se encontraba en toda la colección.

### ***Dimensión Material Documental***

Los materiales documentales son todos los libros, tesis, folletos, revistas, periódicos, mapas, partituras musicales, carteles y otros materiales impresos de contenido existentes en una biblioteca.

#### ***Ítem 24: Considera usted que la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz cuenta con suficiente material de acuerdo a la demanda.***

De acuerdo a los valores obtenidos en este ítem 24, el promedio de respuestas fue 3,29, lo cual hace deducir que los estudiantes ven la existencia de material en la biblioteca que supla las necesidades de la demanda, con mediana importancia. En cuanto a la discrepancia se obtuvo una diferencia respectiva de 1,71, con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos lo que representa un valor pequeño. Al ubicar esta importancia con la discrepancia en la matriz de Churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>).

#### ***Ítem 25: Considera usted que en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz dispone de material de apoyo al dictado de clases***

En cuanto a la disposición de material de apoyo para el dictado de clases, el promedio de respuestas de los estudiantes fue de 3,17, lo cual hace deducir que los estudiantes ven la existencia de material en la biblioteca que supla las necesidades de la demanda, con mediana importancia. En cuanto a la discrepancia se obtuvo una diferencia respectiva de 1,83 con respecto al valor ideal de cinco (5) puntos lo cual representa un valor mediano, al ubicar esta importancia en la matriz de churchman arroja una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>). Se consideró que dicho material es una debilidad

para la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz ya que es imprescindible disponer de todo tipo de material de apoyo para los estudiantes de la modalidad de los EUS en el momento del dictado de clase.

Así como también dentro de la biblioteca debería haber diversos materiales que sirvan de apoyo para el docente y pueda fundamentar su clase, de esta manera el docente podrá utilizar diferentes herramientas y estrategias para una mejor comprensión de los contenidos para el desarrollo de la misma.

**Cuadro 7.**

**Resumen de prioridades de la Dimensión Material Documental**

ITEM	ENUNCIADO	PRIORIDAD
24	Cuenta con suficiente material de acuerdo a la demanda	5
25	Dispone de material de apoyo al dictado a clase.	5

De acuerdo con los análisis derivados de las informaciones emitidas por los sujetos en estudio a los ítems (24-25) correspondientes a la Dimensión material documental se pudo determinar primeramente para los ítems antes mencionados donde se pregunta que si cuenta con suficiente material de acuerdo a la demanda, los y las estudiantes le otorgan menor grado de importancia a la existencia de material en la biblioteca que supla las necesidades de la demanda. A tal efecto, Gómez (2000), plantea que la misión de la biblioteca universitaria es proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudios (...).

Para complementar los análisis arrojados por el instrumento aplicado, se realizaron entrevistas a empleados de la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz, en este sentido con relación a la frecuencia de consulta de los y las estudiantes de los EUS y del material que consultan, los entrevistados expresan que los y las estudiantes

semana con más frecuencia usan la biblioteca y mayormente los que se encuentran realizando su trabajo de grado.

Mientras que los viernes y sábados dependiendo de los bloques y de las actividades pendientes en las asignaturas, los estudiantes visitan más la biblioteca y consultan generalmente materiales como diccionarios de Filosofía, inglés, el DRAE, libros de metodología para consulta en sala o en las aulas de clase, también solicitan el préstamo de los mismos los fines de semana llevando el material a sus hogares y lo entregan en días de la semana o cuando asisten a las próximas asesorías

Igualmente se entrevistó sobre la relación entre docente-biblioteca-bibliotecario, estos respondieron que los profesores vienen a preguntar si hay material bibliográfico para mandar a investigar a los estudiantes. Otras ocasiones en la que los docentes se comunican con la biblioteca es cuando van a concursar.

Por lo cual se deduce y afirman los entrevistados que debe haber una relación más estrecha con los profesores, como elaborar un listado de la bibliografía que los estudiantes necesitaran en la asignatura de tal manera que el personal de bibliotecario confirme la existencia o ausencia del material solicitado.

Con relación a los espacios de la biblioteca, como la sala de lectura que posee actualmente, es adecuada para atender a la demanda de los usuarios y usuarias, expresan que debe haber un área destinada a los usuarios que consultan tesis, y más áreas para aquellas personas que consultan libros, entre otros, porque los fines de semana se congestiona la sala de lectura y los estudiantes optan por escoger otros lugares cercanos de la biblioteca para leer los materiales, pero en general la sala que posee actualmente ha funcionado.

Con respecto a la infraestructura (banco de libro, tesiteca, hemeroteca, centro de fotocopiado se expresa que No existe ninguno de estos espacios dentro de la biblioteca, sin embargo las tesis, revistas y demás libros integran y son parte de la colección total de los documentos que se posee.

Mientras que en centro de fotocopiado no existe la disponibilidad física en la biblioteca destinado para la reproducción.

En resumen, se puede decir que del instrumento aplicado a los estudiantes, todos los indicadores considerados evidencian la necesidad de tomar decisiones para su adecuación, mejoramiento y optimización, tomando en cuenta la prioridad asignada a cada uno de ellos, expresados en el cuadro 8.

### **Cuadro 8**

#### **Jerarquización de prioridades y necesidades a ser satisfechas para el mejoramiento del servicio en la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz de los Estudios Universitarios Supervisados de la UCV, Región Centro Occidental**

<b>ITEM</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>PRIORIDAD</b>
7	Resuelve la búsqueda de información.	3
9	Educa al usuario acerca de la colección de referencia	3
6	Resuelve problemas cotidianos de estudio.	4
8	Educa al usuario sobre el uso de la biblioteca.	4
10	Brinda asesorías a estudiantes en investigaciones de áreas específicas.	4
13	Ofrece centro de reproducción.	5
15	Ofrece el préstamo de libros de acuerdo a la necesidad del usuario.	5
23	Ofrece un horario de atención al público de acuerdo a las necesidades de la demanda que se atiende.	5
1	Permite a los usuarios el acceso directo a los materiales de lectura.	5
2	Permite la consulta de material bibliográfico, trabajos de grado, entre otros a los estudiantes.	5
3	Ofrecen recomendaciones sobre obras y fuentes de información de interés para el usuario.	5
5	Resuelve problemas cotidianos para la búsqueda de información dentro de la misma	5
11	Permite la suscripción a las publicaciones periódicas	5
12	Permite el acceso a las publicaciones periódicas.	5
14	Permite el préstamo de tesis de grado a los usuarios.	5
16	Presta materiales de audio como complemento de información de los usuarios.	5
17	Ofrece el libre acceso a equipos multimedia.	5
18	Brinda acceso a biblioteca digital	5
20	Ofrece soporte documental y bibliográfico en línea.	5
22	Ofrece el préstamo de textos bibliográficos, trabajos de grado, revistas, entre otros por sistema de apartado por	5

ITEM	ENUNCIADO	PRIORIDAD
24	medio de la web. Cuenta con suficiente material de acuerdo a la demanda	5
25	Dispone de material de apoyo al dictado a clase.	5
4	Divulga frecuentemente publicaciones sobre las adquisiciones de textos, trabajos de grado, entre otros.	6
19	Permite el acceso a Internet.	6
21	Ofrece información en línea sobre recursos digitales.	6

Como complemento del diagnóstico a los estudiantes, docentes y personal que labora en la biblioteca a fin de determinar las fortalezas y discrepancias en los servicios que debe prestar y presta la Biblioteca Universitaria Prof. Gustavo Adolfo Ruiz se procedió a realizar una matriz FODA, en la cual se pueden observar discrepancias entre la existencia de un especialista que se encarga de sus funciones específicas sin embargo no existe un proceso de supervisión o evaluación de los servicios que presta o debe prestar la referida biblioteca.

Asimismo, la biblioteca cuenta con materiales, colecciones y equipos, pero se presentan dificultades en cuanto a la disposición de información y comunicación en documentos de investigación para los estudiantes, por el estado de obsolescencia de algunos de ellos y la carencia de documentos virtuales. Lo cual representa una amenaza para la formación de licenciado y licenciada en educación en la modalidad de EUS.

Por otro lado los estudiantes del primer semestre de educación de la modalidad antes mencionada refieren no darle utilidad a los servicios de la biblioteca ya que cuentan con los materiales instruccionales que la universidad hace entrega a los estudiantes en cada semestre, lo cual es una fortaleza para el desarrollo académico de los y las licenciadas

Es importante destacar que una de las principales debilidades se relaciona con el horario disponible para el servicio en la biblioteca y la disposición de un espacio

adecuado para las actividades de consulta y lectura. Esto representa una debilidad para la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz, Seguidamente se presenta la Matriz FODA

**Cuadro 9.**

**Matriz FODA de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz**

Cabe destacar que la matriz FODA que se realiza a continuación es para conocer cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la biblioteca antes mencionada, así como también conocer cuáles son los servicios que presta la referida biblioteca.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasantes de la Escuela de Educación y de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo.</li> <li>- Especialista en bibliotecología.</li> <li>- Diagnóstico de la infraestructura de la Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruiz por funcionarios de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo.</li> <li>- Oficina de procesos técnicos-administrativos con equipos y herramientas (ordenadores, scanner, fotocopidora, impresora, otros) para realizar las labores administrativas.</li> <li>- Servicios básicos (electricidad, línea telefónica, otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receptividad hacia estudiantes de diferentes universidades para realizar observaciones y estudios de caso.</li> <li>- Intercambios culturales con instituciones vecinas, tales como UPEL, Universidad Fermín Toro, Universidad Experimental Simón Rodríguez.</li> <li>- Becas ayudantía para los pasantes de la Escuela de Educación y la Facultad de Arquitectura y Urbanismos.</li> <li>- Intercambio deportivo con instituciones vecinas, tales como la UPEL, UFT, para la salud física y mental de los estudiantes.</li> <li>- Infraestructura disponible para una posible reubicación.</li> <li>- Librería universitaria.</li> <li>- Fotocopidora externa.</li> <li>- Tecnología Inalámbrica (Wi Fi)</li> <li>- Fácil acceso hacia la institución.</li> </ul>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabaja en horario restringido.</li> <li>- Poca difusión acerca de la colección existente.</li> <li>- No cuenta con ordenadores para consulta pública.</li> <li>- Insuficiencia de materiales de acuerdo a la matrícula que se atiende.</li> <li>- Poca alcance de la tecnología inalámbrica (Wi Fi)</li> <li>- Equipo tecnológico desactualizado.</li> <li>- Base de datos desactualizado.</li> <li>- Inexistencia de salas específicas (lectura, tesiteca, hemeroteca, otros).</li> <li>- Confusión en la ubicación de la Biblioteca.</li> <li>- Reconocimiento de la institución a nivel municipal y regional.</li> <li>- Deteriorado estado del archivo de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación y organización de los archivos insuficientes.</li> <li>- Inexistencia de señalización hacia la biblioteca.</li> <li>- No cuenta con un centro de reproducción dentro de la institución</li> <li>- En la comunidad donde está inserta la institución hay inseguridad para los estudiantes.</li> <li>- Poca relación entre la institución y la comunidad donde está inserta la misma.</li> <li>- Falta de relación y asociación con el alto sector productivo en beneficio del desarrollo de la biblioteca.</li> </ul>

**Fuente:** Autores (2011)

El análisis del cuadro de la matriz FODA es una herramienta que nos permitió encontrar situaciones actuales dentro de la biblioteca, nos permitió diagnosticar el funcionamiento de los servicios que presta y que debe prestar la biblioteca antes mencionada, y de allí tomar decisiones con relación a los objetivos relacionados y se le conoce con las siguientes alternativas. Las *Fortalezas*: son las capacidades especiales con que cuenta la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz, son las actividades que se desarrollan positivamente dentro del ambiente.

*Oportunidades*: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, que se deben dar en el entorno de la biblioteca y que permiten obtener ventajas competitivas.

*Debilidades:* son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

*Amenazas:* son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la biblioteca, él y las estudiantes que solicitan el servicio de la misma en este caso para los y las estudiantes de licenciatura en educación de la modalidad de EUS.

Luego de la realización del análisis FODA se procedió a la elaboración de un plan de acción el cual servirá para lograr el último objetivo específico de la presente investigación y establecer responsabilidades a los encargados del departamento de bibliotecología.

Se define como plan de acción según Blake (1978):citado por Paolini y otros (2009) definen el Plan de Acción como el conjunto coordinado de objetivos, metas y acciones que relacionadas con las estrategias y programas jerarquizan una serie de políticas e instrumentos en el tiempo y el espacio, para alcanzar una imagen objetiva propuesta.

En este sentido se comprende que el plan de acción es el objetivo y metas que se proponen para delegar acciones y responsabilidades en un tiempo y espacio determinado, de esta manera alcanzar el mejor funcionamiento de la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz

**Cuadro 10.****PLAN DE ACCION PARA LA BIBLIOTECA PROF GUSTAVO ADOLFO RUIZ**

<b>PLAN DE ACCIÓN</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>LUGAR</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Actualización de todo el personal de la biblioteca en función de las necesidades de formación profesional de los usuarios y usuarias. En el lapso del mes de junio y julio	Especialista en bibliotecología: Licenciado Roa Carlos	Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruíz.	Capacitar al personal que labora en la biblioteca para fortalecer el servicio de atención que presta a usuarios y usuarias.
Curso de inducción y visita guiada a los nuevos ingresos de la Escuela de Educación sobre los servicios, recursos y usos de la Biblioteca. Una semana antes de cada semestre para los nuevos ingresos.	José Andrade, pasante de EE	Aulas de clases, Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruíz.	Dar a conocer la infraestructura y los servicios que ofrece la biblioteca a la comunidad universitaria.
Colocación de señalización de la ubicación de la biblioteca. Al inicio del semestre, con su respectivo mantenimiento.	Deibys Palacios, pasante de FAU	Centro Regional	Proporcionar señalización para guiar a usuarios y usuarias hacia las instalaciones de la biblioteca universitaria.
Reunión semestral para recolectar información sobre bibliografía necesaria para el desarrollo de	Docentes de planta y viajeros y el bibliotecólogo.	A convenir	Promover reuniones con docentes y bibliotecólogos para recopilar

las asignaturas del plan de estudio de la Licenciatura en Educación. Una semana antes del inicio del lapso académico.			información sobre fuentes y documentos básicos que favorezcan el desarrollo de las asignaturas.
Organizar ferias de libros trimestralmente. Cada tres meses	Librería Universitaria (Bladimir) Librería del Sur. Docentes del Centro Regional. Personal de la Biblioteca.	Centro Regional	Ofrecer trimestralmente a través de ferias de libros, bibliografía asequible para los y las estudiantes de la Escuela de Educación.
Elaboración de carteleras informativas sobre nuevas adquisiciones bibliográficas, producciones académicas (trabajos de grado de educación) esta elaboración informativa todas las semanas, en los diferentes boques.	Pasantes de educación.	Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruíz.	Informar a la comunidad estudiantil sobre las adquisiciones bibliográficas y hemerográficas que recibe la biblioteca.
Elaboración de informes dirigidos a los docentes contentivos de la documentación por asignatura existente en la biblioteca. Una semana antes del inicio del lapso académico	Bibliotecólogo, Coordinación de educación.	Oficinas de Coordinación de Educación.	Brindar información a los docentes del Núcleo sobre la documentación existente en la biblioteca.

Publicación de información sobre nuevas adquisiciones bibliográficas y producción académica en redes sociales, todas las semanas en los diferentes bloques del lapso académico.	Personal de la biblioteca.	WEB	Habilitar redes sociales para difundir información sobre adquisiciones y producciones académicas.
Establecimiento de un plan semestral de conservación y organización de la documentación existente en la biblioteca. Dos veces al mes.	Bibliotecólogo, Archivólogo.	Biblioteca Profesor Gustavo Adolfo Ruíz.	Sugerir la creación de un plan para la conservación y organización de la documentación de la biblioteca.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el proceso del desarrollo de la investigación de la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz de los Estudios Universitarios Supervisados de la Universidad Central de Venezuela, Región Centro Occidental genero ciertas conclusiones las cuales se mencionaran en los siguientes párrafos.

#### **Conclusiones**

En los servicios que debe prestar y los que presta la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruiz, presenta cierta necesidad para los y las estudiantes que están inscritos en la Institución antes mencionada; según los resultados arrojados del instrumento (cuestionario) aplicado a los y las estudiantes y por otro lado se aplicó una entrevista a los docentes de planta, trabajadores de la Biblioteca antes señalada sobre los servicios que debe prestar y que presta fueron:

Los espacios para la lectura, material para la consulta, tipos de préstamo, resolución de problemas, materiales y equipos audio visual. Esto indicadores arrojaron una prioridad pequeña y mediana lo cual se deduce que para los y las estudiantes de la modalidad de EUS es relevante en el servicio prestado, asumiendo que debe ser como totalmente adecuado. (Prioridad 5)

Seguidamente para el servicio de publicaciones, Información de internet, publicaciones en línea y horario disponible. Los resultados evidenciaron que amerita una solución de necesidad a largo plazo dando como resultado una (Prioridad 6) ya que se considera una herramienta de apoyo necesaria para los y las estudiantes de la

modalidad de EUS así como también para los estudiantes y las estudiantes regulares de Arquitectura y Postgrado.

Se concluyó que los materiales documentales como todos los libros, tesis, folletos, revistas, periódicos, mapas, partituras musicales, carteles y otros materiales impresos de contenido arrojan una prioridad de valor 5 (P<sub>5</sub>). Lo cual se deduce que para los y las estudiantes de la modalidad de EUS es una necesidad.

Se concluyó que hay una falta de información sobre los servicios que presta la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz para los estudiantes y las estudiantes que están insertos en la modalidad de EUS, los regulares de la modalidad presencial de arquitectura, salud pública y postgrado así como también con los docentes de planta de parte de las autoridades competentes que laboran en esta área.

Se determinó que los materiales documentales

Es importante señalar que para determinar los servicios que debe prestar y presta la Biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz se realizó una Matriz FODA la cual nos ayudó a determinar los servicios de la biblioteca antes mencionada y lograr obtener sus fortalezas y debilidades, así como también las oportunidades y las amenazas, arrojando como resultado que:

Dentro de las fortalezas se encuentra que dicha biblioteca cuenta con el servicio de colección de materiales Instruccionales para los y las estudiantes de todos los semestres (I hasta X) decimo semestre según la matrícula que se atiende en la modalidad de EUS.

Dentro de las debilidades se obtuvo que no se cuenta con información y documentación de investigación para los y las estudiantes de diferentes especialidades de la institución.

Se concluyó que dentro del espacio de la biblioteca hay ausencia de equipos tecnológicos para la impresión, copias de los materiales documentales y/o revistas entre otros.

Los materiales documentales existentes se encuentran en malas condiciones físicas y no están actualizados.

## **Recomendaciones**

Estas recomendaciones surgen a partir de la matriz FODA y el plan de Acción con el propósito de mejorar los servicios que presta y que debe prestar la biblioteca Prof. Gustavo Adolfo Ruíz es conveniente sugerir algunas recomendaciones a los entes gubernamentales y/o gerentes y coordinadores de la Universidad central de Venezuela de la región Centro Occidental en la modalidad de EUS así como también para la especialidad de arquitectura, salud pública y postgrado lo siguiente.

Promover reuniones con el personal directivo, administrativo y académico de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, Núcleo Centro Occidental así como también con las autoridades competentes de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, a fin de evaluar las condiciones físicas de la Biblioteca y sus espacios, así como tomar decisiones en torno a la sala de lectura, aprovechando la fortaleza señalada de disposición en el centro universitario. Con esto se podría solventar el problema del horario de atención, principal factor que está afectando la satisfacción de los y las estudiantes y usuarios (as).

Crear una interrelación de información con los profesores de planta y los viajeros con respecto a los materiales actualizados de uso por semestre y existentes en la Biblioteca.

Realizar un Convenio entre Biblioteca, docente y librería Universitaria para abastecer sobre los textos y documentos actualizados existentes en la misma. Organizar jornadas de donación de textos dentro de la institución para dotar la Biblioteca de una gama de ellos; además, realizar acciones para la restauración del material disponible.

Que el especialista bibliotecario informe o recomiende los textos actualizados existentes en la biblioteca.

Realizar un buzón de sugerencia sobre los servicios que presta y que debe prestar la biblioteca.

Crear espacios para la actualización y capacitación permanente del personal, tomando en cuenta la calidad de servicio en la biblioteca.

Mantener un proceso de evaluación permanente de la biblioteca tomando en cuenta la opinión de los usuarios y usuarias externos e internos.

Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos actualizados a fin de optimizar el servicio en línea.

Crear una plataforma nacional, regional e internacional con los documentos actualizados con otras universidades o núcleos.

Se recomienda realizar cada seis meses la limpieza de mantenimiento en el área de la Biblioteca para prevenir la contaminación microbiológica.

Establecer horarios semanales para ofrecer técnicas de lectura y estudio para promover el desarrollo y las destrezas y conocimientos informativos de las usuarias y usuario.

Actualización de todo el personal de la biblioteca en función de las necesidades de formación profesional de los usuarios y usuarias.

Se sugiere la creación de un plan para la conservación y organización de la documentación de la biblioteca.

Elaborar informes dirigidos a los docentes contentivos de la documentación por asignatura existente en la biblioteca.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Anglada, Ll (2006). **Colaboraciones y Alianzas: La inteligencia Social Aplicada a las Bibliotecas Universitarias**. España: Anales de Documentación, N° 009 Universidad de Murcia Espinarado.
- Arévalo, V (2003). **La Archivología en las Ciencias de la Documentación; Estudio de aspectos epistemológicos y contenidos de las Ciencias de la Documentación, preparada para la Carrera de Archivística**. Argentina: Edición virtual Córdoba.
- Arias, F. (2006) **El proyecto de investigación introducción a la metodología científica**. 5ta. Ed. Caracas: Episteme.
- Balestrini M. (2002). **Cómo se elabora el proyecto de investigación**. Caracas: Consultores Asociados.
- Bopp, R. (1995). **Reference and information services: an introduction**. 2da. Ed. Englewood: Libraries unlimited
- Camperos, M. (2004). **Perfil de Competencias**. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Calenge, C. (1996). **Accueillir, Orienter, informer: I organisation des services aux publics les bibliothèques**. Paris: Cerlec de la libraréis.
- Cardona, B (1996). **Nuevos paradigmas para el acceso y uso de la información: la biblioteca virtual**. En: revista interamericana de bibliotecología. Vol. 19, n° 1 enero-junio. Pp. 53-73.
- Castañeda, L. Henao, J. (1969). **Libro la lectura en la Universidad *El Espectador* Bogotá. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/632Gutierrez.PDF>. Consultado: Octubre 2011**
- Ceretta, M. (2002). **El vínculo interactivo Biblioteca Universitaria- usuario en el siglo XXI: Algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento**; Revista electrónica de Biblioteconomía. Universidad e Federal de santa Catarina. N° 13 Florianópolis, Brasil.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial N° 36860**. Caracas: 16 de diciembre de 1999.

- Directriz IFLA/UNESCO (1996). **Desarrollo del Servicio de Bibliotecas.** [Artículo]  
Disponible:<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>  
[Consulta: 2010, noviembre 23]
- Escudero. C, Solís. M y otro (2007). **Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una Biblioteca Hospitalaria.** Revista General de Información y Documentación N° 2 Hospital Universitario Puerta de Hierro de Madrid, España.
- Fernández A. (2004). **Universidad y currículo en Venezuela hacia el tercer milenio.** Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Fushimi, M (2003). **Autoevaluación de bibliotecas universitarias: Modelo de medición y diagnóstico a partir de datos estadísticos.** Trabajo de grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, Universidad de la plata Facultad de humanidades y educación, Departamento de Bibliotecología. Chile.  
Disponible: <http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.294/te.294.pdf>  
[Consulta: 2011, Mayo 2].
- García, A. (1998). **Servicios de lectura en sala y préstamo.** En: manual de biblioteconomía. Madrid: síntesis. 1998.
- García, M (2004). **Uso de las nuevas tecnologías (NTics) en el servicio de referencia de la biblioteca central de la universidad de Piura**” Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas Lima-Perú; Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia\\_mm/garcia\\_mm.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia_mm/garcia_mm.pdf) Consultado Mayo 2011.
- Gómez, J. (1998). **La Biblioteca Universitaria.** En: manual de biblioteconomía. Madrid: síntesis. 1998.
- Gómez, M. (2006) **Introducción a la Metodología Científica.** Editorial Brujas Córdoba. Argentina
- González, M (2009) **Una Nueva visión de la Bibliotecas Universitarias en el contexto actual.** Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvgg.htm>  
Consultado: Julio 2010,
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, Pilar. (2006), **Metodología de la Investigación** (4ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado de B, J. (2000) **Investigación evaluativa. En el libro Investigación Holística.** Caracas. Fundación Sypal. Universidad Central de Venezuela, Facultad

de Humanidades y Educación Escuela de Educación; Estudios Universitarios Supervisados.

Hurtado y Toro (2007). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios**. Los libros de El Nacional. Caracas: Editores.

Icart, M., Fuentelsaz, C. y Pulpón, A. (2001). **Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina**. Barcelona Ediciones Universitat de Barcelona.

James. H (2003) **Humanización de la Revolución de la Información**. En Anales de Documentación, N° 006 Universidad de Murcia Espinardo, España.

Krotsch. P (2009) **El nuevo Rol de las Bibliotecas Universitarias**. Disponible en <http://www.lapalabra.unlp.edu.ar/?p=270> Consultado Julio 2010,19; Universidad Nacional de la Plata. Chile.

Ley Orgánica de Educación (2009. **Gaceta oficial N° 5.929**. Extraordinario del 15 de Agosto del 2009.

Ley de Universidades (1970). **Gaceta Oficial No.1429**. Extraordinario, del 8 de septiembre de 1970.

Ley del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios De Bibliotecas (1997). **Gaceta oficial de la República de Venezuela No. 31.298**. Caracas: 3 de junio de 1997.

Magna, J. (1996). **Los servicios de información y referencia bibliográficas: situación actual y aprovechamiento de los recursos**. En: tratado básico de biblioteconomía 2da. Ed. Madrid: complutense.

Marín, J. (2006) **Perspectivas Administrativas de la Organización. Escolar en Educación Básica**. Caracas.

Martínez, C. (2000). **Evaluación de necesidades en los subprogramas de Orientación de la UPEL-IPB**. Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto, Barquisimeto.

Martínez, M. (2003). **Investigación cualitativa y evaluativa**. En cuadernos monográficos n°1 Acarigua, Venezuela. Candidus, Editores Educativos.

Mendoza, N. (1994). **Evaluación de necesidades educativas en el Sistema**

- Organizacional de la asignatura Proyectos en Química Aplicada en el Instituto Pedagógico de Barquisimeto (UPEL-IPB).** Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad Bicentenario de Aragua, Maracay.
- Mendoza, T. (2008). **Perfil de Docente.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.aporrea.org/educacion/a62848.html>. [Consulta: 2008, Mayo 6].
- Microsoft (2007). **Enciclopedia Encarta 2007.** New York.
- Moreira González, J.A. (2001). Introducción al estudio de la información y la documentación, 2001, pp. 33.
- Moreiro, J. (2006). **Conceptos introductorios al estudio de la información documental** 1ra Ed Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú; impreso en Lima-Perú. Hecho el depósito legal 2006-9015 en la Biblioteca Nacional del Perú Disponible en: <http://books.google.co.ve/books?id=CiXpGyPJKroC&pg=PA256&dq=concepto+de+bibliotecologia&hl=es&cd=2#v=onepage&q&f=false> Consultado: Mayo 2011
- Moreno, I. (2003). **Evaluación de necesidades de capacitación docente de los profesionales que ejercen la docencia en el Colegio Universitario de Administración y Mercadeo (CUAM), núcleo Aragua.** Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara, Maracay.
- Pérez, M. (2010). **Evaluación de necesidades, plan de negocios y especificaciones** [Artículo] Disponible: <http://aceproject.org/main/espanol/et/etd01b01.htm> [Consulta: 2010, Noviembre 16]
- Pérez y Remigio, M (2007) **Archivología, bibliografía, bibliotecología y ciencias de la información: ¿todas para una y una para todas?.** Colombia: Prentice Hall.
- Pinola, M. (1984). **How to start a needs assessment.** *Instructional Innovator*, 29 (2),
- Ramírez, T. (2007) **Cómo Hacer un Proyecto de Investigación.** Caracas. Editorial Panapo de Venezuela C.A.
- Rendón, M. (2005). **Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología.** 2da Edición México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2005. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books?id=gyJKttwPBQC&pg=PA88&dq=definicion+de+bibliotecologia&hl=es&cd=1#v=onepage&q&f=false>, Consultado; Abril 2011

- Roa, C. (2008). **Biblioteca Pública Dr. Pascual Venegas Filardo: su incidencia en el desarrollo cultural y educativo en la Comunidad “Brisas del Obelisco” de Barquisimeto, estado Lara.** Trabajo de grado para optar al título de licenciado en ciencias de la información. Instituto Universitario Experimental Tecnológico Andrés Eloy Blanco en Barquisimeto estado Lara.
- Sánchez, B. (1982). **Enfoques de sistemas y evaluación.** Caracas: Ediciones CEAG.
- Sánchez, D. (1983). **Planeamiento, organización y administración de centros de documentación.** Lima: INIDE, 1983.
- Silvio, J. (1993). **Redes académicas y gestión del conocimiento en América latina: en busca de la calidad.** En: Infolac. Vol. 6 n°1, enero-marzo. Pp. 3-15.
- Suarez, A. y Rojas, B. (2005) **Diseño y validación de instrumentos de Investigación Educativa.** Barquisimeto: UPEL. Manual Instruccional.
- Tamayo y Tamayo, M (1997). **Metodología de la investigación.** México: Limusa.
- Taladriz, M. (1996), **Estrategias bibliotecarias para el fomento del aprendizaje.** Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=202> consultado julio de 2010.
- Universidad Central de Venezuela (2002). **Políticas Académicas de la UCV.** Caracas: Vicerrectorado Académico.
- Villanueva, G. (2000). **Teoría y práctica archivística I** Volumen 1, Editorial Emma Paniagua Roldan; Edición Enrique Saldaña, Universidad Autónoma de México. D.F; Disponible en: [http://books.google.co.ve/books?id=qRmuhnViNQMC&pg=PA34&dq=definicion+de+Archivbook\\_result&ct=result&resnum=,](http://books.google.co.ve/books?id=qRmuhnViNQMC&pg=PA34&dq=definicion+de+Archivbook_result&ct=result&resnum=,) consultado Abril 2011.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**LISTA DE COTEJO**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NÚCLEO REGIÓN CENTRO OCCIDENTAL**

LISTA DE COTEJO

<i>DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA</i>		
<i>ÍTEMS</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>Sala de Lectura</i>		
<i>Tesiteca</i>		
<i>Hemeroteca</i>		
<i>Banco de Libro</i>		
<i>Fotocopiado.</i>		

**ANEXO B**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO DE DISCREPANCIA**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NÚCLEO REGIÓN CENTRO OCCIDENTAL**

Profesor (a): \_\_\_\_\_

Reciba un cordial saludo; la presente es para desearle mucho éxito en sus labores, con la misma le explicaremos lo siguiente: Somos estudiantes del décimo (10mo) semestre de Licenciatura en Educación de la Universidad Central de Venezuela, para lo cual necesitamos de su colaboración. Por tener un record de experiencia en su carrera. Deseamos aplicar un instrumento para evaluar la biblioteca universitaria como complemento en la formación del Licenciado en Educación.

De tal manera que por medio de los ítems que le vamos a presentar podamos conocer los servicios y complementos de formación de los mismos; luego con la información obtenida poder elaborar una propuesta para el mejoramiento de los servicios de la biblioteca como complemento de formación en los licenciados de educación.

Desde este punto de vista solicitamos de su evaluación y observación como experto, para ello en dicho instrumento se presentan varias escalas como: preguntas cerradas y otras abiertas en cuatro escalas dejar, eliminar, incluir y modificar ítems y realizar las correcciones que usted considere necesarias.

Sin más a que referir nos despedimos.

Paytàn Betty  
Pérez Stevenson  
Olivares Yessica

## INSTRUMENTO

N°	Considera usted que en la biblioteca Gustavo Adolfo Ruíz se:	COMPLETAMENTE ADECUADA	ADECUADA	NI ADECUADA NI INADECUADA	INADECUADA	COMPLETAMENTE I INADECUADA
1	Permite a los usuarios el acceso directo a los materiales de lectura.	DEBE SER				
		ES				
2	Permite la consulta de material bibliográfico, trabajos de grado, entre otros a los estudiantes.	DEBE SER				
		ES				
3	Ofrecen recomendaciones sobre obras y fuentes de información de interés para el usuario.	DEBE SER				
		ES				
4	Divulga frecuentemente publicaciones sobre las adquisiciones de textos, trabajos de grado, entre otros.	DEBE SER				
		ES				
5	Resuelve problemas cotidianos para la búsqueda de información dentro de la misma.	DEBE SER				
		ES				
6	Resuelve problemas cotidianos de estudio.	DEBE SER				
		ES				
7	Resuelve la búsqueda de información.	DEBE SER				
		ES				
8	Educa al usuario sobre el uso de la biblioteca.	DEBE SER				
		ES				
9	Educa al usuario acerca de la colección de referencia.	DEBE SER				
		ES				
10	Brinda asesorías a estudiantes en investigaciones de áreas	DEBE SER				
		ES				

N°	Considera usted que en la biblioteca Gustavo Adolfo Ruíz se:		COMPLETAMENTE	ADECUADA	ADECUADA	NI ADECUADA	NI INADECUADA	INADECUADA	COMPLETAMENTE I	INADECUADA
	específicas.									
11	Permite la suscripción a las publicaciones periódicas.	DEBE								
		SER								
12	Permite el acceso a las publicaciones periódicas.	ES								
		DEBE								
13	Ofrece centro de reproducción interna (en la biblioteca)	SER								
		ES								
14	Permite el préstamo de tesis de grado a los usuarios.	DEBE								
		SER								
15	Ofrece el préstamo de libros de acuerdo a la necesidad del usuario.	ES								
		DEBE								
16	Presta materiales de audio como complemento de información de los usuarios.	SER								
		ES								
17	Ofrece el libre acceso a equipos multimedia, tales como: Video Beam, DVD, Tv; retroproyector, entre otros.	DEBE								
		SER								
18	Brinda acceso a biblioteca digital.	ES								
		DEBE								
19	Permite el acceso a Internet.	SER								
		ES								
20	.Ofrece soporte documental y bibliográfico en línea.	DEBE								
		SER								
		ES								

N°	Considera usted que en la biblioteca Gustavo Adolfo Ruíz se:	COMPLETAMENTE ADECUADA	ADECUADA	NI ADECUADA NI INADECUADA	INADECUADA	COMPLETAMENTE I INADECUADA
21	Ofrece información en línea sobre recursos digitales.	DEBE SER				
		ES				
22	Ofrece el préstamo de textos bibliográficos, trabajos de grado, revistas, entre otros por sistema de apartado por medio de la web.	DEBE SER				
		ES				
23	Ofrece un horario de atención al público de acuerdo a las necesidades de la demanda que se atiende.	DEBE SER				
		ES				
24	Cuenta con suficiente material de acuerdo a la demanda.	DEBE SER				
		ES				
25	Dispone de material de apoyo al dictado a clase	DEBE SER				
		ES				

**ANEXO C**  
**CUADRO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**

### CUADRO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
<p><b>NOMBRE Y APELLIDO:</b> Carlos Roa</p> <p><b>TÍTULO QUE POSEE:</b> Licenciado en Bibliotecología e Información</p> <p><b>LUGAR DE TRABAJO:</b> U.C.V</p> <p><b>CARGO QUE DESEMPEÑA:</b> Jefe de departamento de biblioteca</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Ninguna observación.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> Ninguna observación</p> <p><b>Sugerencia:</b> Ninguna</p> <p><b>OPERACIONALIZACIÓN:</b> Mejorar redacción de ítems</p> <p><b>Sugerencia: Variable:</b> Ninguna</p> <p><b>Dimensión:</b> Ninguna</p> <p><b>INDICADORES:</b> Ninguna</p>	<p><b>NOMBRE Y APELLIDO:</b> María Ríos</p> <p><b>TÍTULO QUE POSEE:</b> Licenciada en Educación</p> <p><b>ESPECIALIDAD:</b></p> <p><b>LUGAR DE TRABAJO:</b> U.C.V</p> <p><b>CARGO QUE DESEMPEÑA:</b> PROFESORA.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Ninguna observación.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> No acotó ninguna sugerencia en los objetivos.</p> <p><b>OPERACIONALIZACIÓN:</b> Mejorar redacción de ítems.</p>	<p><b>NOMBRE Y APELLIDO:</b> Guido Silva</p> <p><b>TÍTULO QUE POSEE:</b> Licenciado en Educación</p> <p><b>ESPECIALIDAD:</b></p> <p><b>LUGAR DE TRABAJO:</b> U.C.V</p> <p><b>CARGO QUE DESEMPEÑA:</b> Profesor</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Ninguna observación</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> Cambiar</p> <p><b>OPERACIONALIZACIÓN:</b> Ninguna</p>

Items	Dejar	Modif	Incluir	Elim	Observ
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

**OBSERVACIONES GENERALES:** El experto evaluó el instrumento como (muy bien)

**DECISIÓN ASUMIDA:** Como el experto no hizo

items	dejar	Modif	Incluir	Observ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**OBSERVACIONES GENERALES:** El experto evaluó el instrumento como (muy bien) solo cambiar la vocal por la (a) en la redacción

**DECISIÓN ASUMIDA:** Se hace corrección de

items	dejar	Modif	Incluir	Observ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**OBSERVACIONES GENERALES:** El experto evaluó el instrumento y sugirió cambiar objetivo específico

**DECISIÓN ASUMIDA:** Se realizo sugerencia del

ninguna acotación	redacción en los ítems cambiar vocal (o) por la (a)	experto
-------------------	---	---------

**ANEXO D**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

## **CONFIABILIDAD**

La estimación de la confiabilidad se procedió luego de la revisión y evaluación del instrumento diseñado para la investigación, de la cual Hernández, Fernández y Baptista (2006:) explican: “Consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyo resultados se usan para calcular la confiabilidad inicial y de ser posible, la validez del instrumento”. (pág. 306).

De acuerdo con lo señalado, para apoyar este proceso se utilizó el método del Coeficiente Alpha de Cronbach, dado que es aplicable en las pruebas destinadas a medir actitudes. Este coeficiente se calculó a partir de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

a = Coeficiente de Alpha de Cronbach

N= Numero de ítems

$\sum S_i^2$  = Varianza de los porcentajes de cada ítem

$S_t^2$  = Sumatoria total

Es importante resaltar que el Coeficiente Alpha de Cronbach fue aplicado al instrumento, considerando una prueba piloto, que según Sabino (2003), consiste en la aplicación de un instrumento a un grupo de personas diferentes a la muestra, pero con características similares. De acuerdo con los parámetros de este método, la prueba piloto se aplicó a veintidós (22) estudiantes de Licenciatura en Educación, del área de postgrado; de estos resultados se obtuvo el valor de 0,91, que garantizó la alta confiabilidad del mismo.

## ALPHA DE CRONBACH. PRUEBA PILOTO CORRESPONDIENTE A 22 PERSONAS

Suj.	I T E M E S																														Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	105	
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	99	
6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	2	2	2	3	2	3	4	5	96	
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	2	5	5	4	2	2	2	3	2	3	4	5	92	
8	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	2	5	5	4	2	2	2	3	2	3	4	5	89	
9	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	3	2	5	3	4	4	2	5	5	4	2	2	2	3	2	3	4	4	86	
10	3	5	5	5	4	2	4	3	4	5	5	3	2	5	3	4	3	2	5	5	4	2	2	2	3	2	3	4	4	83	
11	3	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	5	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	76	
12	3	5	4	4	4	2	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	5	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	74	
13	3	4	3	4	4	2	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	71	
14	3	4	3	4	4	2	2	3	4	5	3	2	2	2	3	4	3	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	68	
15	3	4	2	4	4	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	4	3	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	65	
16	3	4	2	3	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	1	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	59	
17	2	4	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54	
18	2	4	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	54	
19	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	48	
20	2	2	2	3	3	1	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	47	
21	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44	
22	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44	
Σ	65	80	70	76	74	51	61	57	70	85	72	57	55	64	58	69	62	40	85	73	72	46	46	47	52	49	54	69	71	74	20.8
S	1,01	0,47	1,22	0,72	0,70	1,27	1,28	0,79	0,86	0,00	1,09	1,06	###	1,52	0,94	0,90	1,00	1,22	0,00	0,92	0,75	1,31	1,31	1,25	1,14	1,41	1,29	0,90	###	###	13,75
S2	1,03	0,22	1,49	0,51	0,49	1,63	1,63	0,62	0,74	0,00	1,19	1,12	###	2,32	0,88	0,81	0,99	1,49	0,00	0,85	0,57	1,72	1,72	1,57	1,31	1,99	1,65	0,81	###	###	19,10

Coefficiente de Alfa de  
Cronbach

$\alpha$

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \frac{ST^2 - \sum Si^2}{ST^2}$$

$$\frac{22}{22-1} * \frac{189-13,75}{189} = 1,05 * 0,89 = \mathbf{0,912}$$

**ANEXO (E)**  
**ANALISIS DE DATOS**

Para el análisis de datos se consideraron los niveles de importancia y discrepancia resultantes de las respuestas obtenidas, a través de la matriz bidimensional de Churchman, cuya estructura se presenta a continuación:

En el cuadro 3 se presentan los valores nominales, rangos y niveles de importancia asignado al instrumento.

**Cuadro 3**  
**Escala de Valores Nominales (n), Rangos y Niveles de Importancia.**

<b>Valor Nominal (n)</b>	<b>Rangos</b>	<b>Niveles de Importancia</b>
5. CA: Completamente Adecuada	5,00-4,50	De Máxima Importancia (DMAI)
4. A: Adecuada	4,49 – 3,50	De Alta Importancia (DALI)
3.NANI: Ni Adecuada Ni Inadecuada	3,49 – 2,50	De Mediana Importancia (DMEI)
2. I: Inadecuada	2,49 – 1,50	De Baja Importancia (DBAI)
1. CI: Completamente Inadecuada	1,49 – 1,00	De Mínima Importancia (DMII)

Los valores nominales de importancia (1-5) se determinaron a través de las expresiones  $n-5$  y  $n+5$ , en los cuales  $n$  es el valor nominal de cada fila. A cada uno de los referidos límites, corresponde un nivel de importancia (desde la máxima a la mínima). Asimismo, en el cuadro 5, la intersección del Nivel de Importancia y Nivel de Discrepancia generan una jerarquización de carácter ordinal, correspondiente a una secuencia decreciente de niveles de prioridad que va desde  $P_1$  hasta  $P_8$ .

Seguidamente, se esquematizan los niveles de discrepancia entre las categorías de las respuestas dadas en cada ítem.

**Cuadro 4**  
**Rango y Nivel de Discrepancia.**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de Discrepancia</b>
2,03-2,31	Grande
1,78-2,02	Mediano
1,56-1,81	Pequeño
1,39-1,59	Muy Pequeño

La columna correspondiente a los rangos representa los intervalos de clase, calculados mediante la expresión:

$$I_C = (DM - Dm)/K$$

Donde:

$I_C$  = Intervalo de clase

DM = Valor mayor de discrepancia

Dm = Valor menor de discrepancia

K = Número de clases

Al aplicar la expresión antes descrita, a los datos del presente estudio, se obtuvo el valor de 0,43 para el intervalo de clase:

$$I_C = (3,58 - 1,52)/4 = 0,515$$

Finalmente se presenta como quedó adaptado el cuadro de la Matriz bidimensional de Churchman:

### Cuadro 5

#### Adaptación de la Matriz Bidimensional de Churchman

P= Niveles de Prioridad desde P<sub>1</sub> hasta P<sub>8</sub>.

Nivel de Importancia	Nivel de Discrepancia			
	Grande 2,11-2,33	Mediano 1,88-2,10	Pequeño 1,65-1,85	Muy Pequeño 1,42-1,64
De Máxima Importancia (DMAI) 5,00 – 4,50	P <sub>1</sub>	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>
De Alta Importancia (DALI) 4,49 – 3,50	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>
De Mediana Importancia (DMEI) 3,49 – 2,50	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>6</sub>
De Baja Importancia (DBAI) 2,49 – 1,50	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>6</sub>	P <sub>7</sub>
De Mínima Importancia (DMII) 1,49 – 1,00	P <sub>5</sub>	P <sub>6</sub>	P <sub>7</sub>	P <sub>8</sub>

La escala Niveles de Importancia, correspondiente a la primera columna del cuadro 5, presenta un rango de categorías que van desde la mínima hasta la máxima importancia, los cuales corresponden a cada categoría del instrumento (CA: completamente adecuada; A: adecuada; NANI: ni adecuada ni inadecuada; I: inadecuada; CI: completamente inadecuada).