



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL “ÁNGEL GÓMEZ
CASTRO” DEL COLEGIO UNIVERSITARIO DE LOS TEQUES “CECILIO
ACOSTA” (CULTCA).**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela
de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela
para optar al título de Licenciados en Bibliotecología

Presentado por: César González

Juan Granadillo

Tutor: Prof. José López

Caracas, octubre de 2010

González, César

Estudio de usuarios de la Biblioteca Central "Ángel Gómez Castro" del Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta" (CULTCA)/
César González, Juan Granadillo; Tutor: José López.- Caracas.- 2010

ix, 52 h.:il.; 28 cm.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)-Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2010.

1. Estudio de usuarios. 2. Necesidades de información. 3. Biblioteca Central "Ángel Gómez Castro". 4. Colegio Universitario de Los Teques "Cecilio Acosta". I. Título. II. Granadillo, Juan

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso

*A mis padres por darme la vida, en especial a mi señora madre Guerrero y Ganadora de todas las batallas que se les presentaron para levantar en bien a sus
ochos hijos.*

A mis dos hijas Grey y Patricia.

A mis hermanos y demás familiares por darme aliento y energía.

*A mi amiga Nirbia Pineda, quien a través de (PRODES), creyó en mí y me facilitó
el ingreso a cursar la carrera.*

*A mis amigos Wilfredo Rodríguez y Edgar Pérez quienes siempre me han
ayudado a esclarecer cualquier duda, de igual manera a Marta Colasso quien
desde el inicio de mi carrera me prestó su apoyo.*

*A todas y cada una de las personas quienes de una u otra manera tuvieron que
ver con esta realidad.*

A todos ellos...

Mi Consideración y respeto.

César González

Dedicatoria

A Dios y a mi querida madre, por darme la razón de vivir aunque hoy no me acompañes físicamente, pero sé que te vas a sentir muy orgulloso de mi en el lugar donde estés te dedico este triunfo y cada uno de los que me faltan por lograr para ti Mamá.

A Mi hija Rosmary a mi esposa Jenny, por ser la fuente de mi inspiración para el logro de esta meta, que les sirva de ejemplo para el desarrollo de su vida.

A mi padre Marcelino por sus consejos y orientaciones e ilustraciones de la vida

A mis sobrinos: (Gabriela, Moisés, Edgar, Winder, Anthony, Edgar y Edwin)

Al Sagrado Corazón de Jesús, Maria Auxiliadora de los Cristianos y a la Virgen María

A mis amigos en especial a Tarcicio y a Rucleman, por su apoyo incondicional

Juan Granadillo

Agradecimientos

Al todopoderoso por estar siempre a mi lado.

A la Universidad Central Venezuela quien es además mi lugar de trabajo y que además me faltan años de vida para saldar mi deuda para con ella.

A la Facultad de Humanidades y Educación.

A la Escuela de Bibliotecología y Archivología.

A todos los profesores quienes permitieron y esforzaron en ser el canal de comunicación entre sus conocimientos y mi persona.

*A los profesores: José López
Aida Damas
Andrés Linares
Camaradas y amigos.*

César González

Agradecimientos:

Deseo expresar mi agradecimiento a mis tres hermanos: María; Santo y en especial a Elis, que es una persona digno de admirar, que me ha brindado su apoyo y ejemplo lo que me anima a continuar y seguir luchando al logro de mis metas.

Al igual a mi entrenador de Tae Kwondo Guayanin Carlos Hernández, y a su esposa Yulimar Parra por brindarme sus apoyo y colaboración.

A toda mi familia a mis compañeros de labores en especial a Marlene Palacios por sus consejos y ejemplos de lucha.

A los profesores Aída Damas, Andrés Linares y José López por ser pieza fundamental en el desarrollo de este trabajo de grado

A la Escuela de Bibliotecología y Archivología

A todos los profesores de la E.B.A

A la Universidad Central de Venezuela

A todos ellos mi reconocimiento y agradecimiento

Juan Granadillo

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

ESTUDIO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL “ÁNGEL GÓMEZ CASTRO” DEL COLEGIO UNIVERSITARIO DE LOS TEQUES “CECILIO ACOSTA” (CULTCA).

Presentado por: César González y Juan Granadillo

Resumen

Se elabora un estudio de usuarios reales de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, mediante la evaluación de los servicios para determinar calidad de atención de los usuarios, búsqueda, recuperación y manejo de la información, con el fin de cumplir con la satisfacción óptima antes las necesidades de información para los usuarios que asisten a la biblioteca “Ángel Gómez Castro”.

En el estudio aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca “Ángel Gómez Castro”, con el fin de evaluar se utiliza un cuestionario, que una vez analizados los resultados permite obtener y saber el grado de aceptación de los usuarios de los distintos servicios.

Al final se presentan las conclusiones, con una serie de recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados con el fin de que sea valorado para mejorar la calidad de los servicios en la biblioteca

Palabras clave:

1. Estudios de usuarios. 2. Necesidades de información. 3. Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”. 4. Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta”.

Contenido

Contenido	Nº Pág
Dedicatorias	I
Agradecimientos	III
Resumen	V
Introducción	VIII
CAPÍTULO I	1
1 El problema	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Objetivo general	2
1.3 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación	3
CAPÍTULO II Marco teórico	4
2.1 Antecedentes	4
Bases teóricas	5
2.2 Estudios usuarios	5
2.3 Evolución histórica de los estudios de usuarios	6
2.4 Importancia de los estudios usuarios	6
2.5 Objetivos de estudio de usuarios	6
2.6 Usuarios	7
2.7 Tipos de usuarios	7
2.7.1 Usuario reales	7
2.7.2 Usuario potenciales	7
2.8 Necesidad de información	7
2.9 Deseo de información	7
2.9.1 Demanda y uso	8
2.9.2 Relación entre necesidad, demanda y uso de información	8
2.10 Biblioteca universitaria	8
2.11 Reseña Histórica del Colegio Universitario de Los Teques "Cecilio Acosta"	9
2.11.1 Filosofía institucional del Colegio Universitario de Los Teques "Cecilio Acosta"	10
2.11.2 Visión	11

2.11.3 Misión	11
2.11.4 Valores	12
2.11.5 Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”	13
2.11.6 Objetivos “Ángel Gómez Castro”	13
2.11.7 Visión	13
2.11.8 Misión	14
2.11.9 Servicios	14
2.12 Estructura organizativa	14
 CAPÍTULO III Marco metodológico	 15
3.1. Tipo de investigación	15
3.2. Diseño de investigación	15
3.3. Población	15
3.4. Muestra	16
3.5 Resultados	17
 CAPÍTULO IV Análisis e interpretación de los resultados	 18
4.1 Recolección organización y procesamiento de los datos obtenidos	18
 Perfil de usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.	 40
 Demandas de información por parte de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.	 40
 Satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.	 40
 CAPÍTULO V	 42
5. Conclusiones y recomendaciones	42
Recomendaciones	44
Bibliografía	45
Anexos	47
Encuesta	48

INTRODUCCIÓN

La biblioteca universitaria y sus servicios, están dirigidos a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, pero debemos tomar en cuenta que estos elementos se cumplen solo si existe una comunicación recíproca entre ambos, en cuanto a: ¿qué busca el usuario? y ¿qué tiene la biblioteca para ofrecer?

Los estudios de usuarios son una herramienta para evaluar el funcionamiento de una biblioteca dentro de una comunidad. Este es el caso específico de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta”, que desde hace unos 10 años ha venido arrastrando fallas a nivel de gerencia, tales como, servicios y productos a consecuencia de las ausencias de políticas para la adquisición de material bibliográfico y, de un manual que permita a los usuarios acceder a la información de una manera más eficaz. Por tales motivos surge la idea de desarrollar esta investigación la cual tiene como título: *Estudio de usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA)* tomando en consideración, investigaciones sobre estudios de usuarios, los cuales han logrado aportes importantes, al cumplimiento de los objetivos de unidades de información que han presentado debilidades en sus servicios.

El propósito general de esta investigación es un estudio de usuario donde se indagan las necesidades de información y el grado de satisfacción de la comunidad académica que asiste a dicha biblioteca para disipar sus dudas, desarrollar sus trabajos y realizar consultas.

El resultado obtenido fue el perfil de los usuarios y además se conocieron, con precisión, sus verdaderas necesidades de información; de esta manera se aportan ideas que van en pro del desarrollo intelectual de los usuarios y de una verdadera biblioteca universitaria, se emplea la metodología cuantitativa, usando como instrumento para la recolección de datos una encuesta, que fue aplicada a los usuarios reales que asisten a la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”.

La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transeccional descriptivo en la cual se toma una muestra estratificada compuesta

por 123 usuarios. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario estructurado en 8 partes, con preguntas abiertas y cerradas. La presentación de los resultados se hizo mediante la elaboración de gráficos de torta y el uso de la estadística descriptiva.

El trabajo se dividió en cuatro capítulos: en el capítulo I se plantea el problema de investigación, sus objetivos y justificación. En el capítulo II se muestra el marco teórico de la investigación, el cual contiene bases que fundamentan la investigación. En el capítulo III se construye el marco metodológico que incorpora las orientaciones metodológicas que se han de seguir con el fin de lograr el objetivo propuesto a fin de operacionalizar el estudio de necesidad de información de los usuarios de la Biblioteca. Por último el capítulo IV contiene el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones para la Gerencia de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las bibliotecas procesan información para suministrarla a una comunidad, por lo cual es obligatorio conocer sus necesidades para establecer algún método o medio que permita recabar los datos para ser utilizados en la toma de decisiones al momento de planificar las actividades de la biblioteca, las cuales se alimentan del conocimiento de la comunidad que la usa, por medio de los llamados estudios de los usuarios.

El estudio de usuarios constituye una herramienta para evaluar el comportamiento informativo y de la búsqueda informativa de los usuarios es por lo tanto el comportamiento informativo de la organización. T.D Wilson 1981.

La evaluación de necesidades de usuarios es definido como un proceso de recopilación y análisis sistemático de información, que permite determinar el contenido, la estructura y las condiciones en que se realiza la actividad del usuario y sus características. Para estudiar las necesidades se requiere saber exactamente quiénes son los usuarios, como localizarlos y de qué forma podemos comunicarnos con ellos. En este sentido podemos decir, que todo estudio de usuarios mide o detecta necesidades y demandas de usuarios, lo cual juega un papel esencial para el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece la institución en general.

Ahora bien, las bibliotecas universitarias deben orientar sus objetivos y servicios en función de brindar respaldo a las funciones de docencia, investigación y extensión universitaria, haciéndole accesible a los miembros de una comunidad, la información necesario para desarrollar sus actividades facilitando interrelación constante con los consumidores de información, que permita alcanzar una retroalimentación efectiva para el continuo perfeccionamiento del sistema y la satisfacción del usuario.

En el caso específico de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” perteneciente al Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta,” se

constituye como una unidad de información; por ser pieza fundamental que apoya a la docencia, extensión e investigación, de todas y cada una de las especialidades que se dictan en la institución, haciendo accesible los servicios bibliotecarios a los estudiantes, docentes, personal obrero, administrativo y comunidad en general.

Los estudiantes de las carreras que dicta la institución antes mencionada representan, una comunidad significativa, y son los usuarios reales que asisten en búsqueda de información, encontrándose en algunos casos, con elementos que obstaculizan la obtención de información de forma rápida y expedita, debido a que la unidad informativa viene presentando debilidades en cuanto al acervo documental desactualizado, inexistencia de un catálogo automatizado, carencia de un manual o reglamento interno de la biblioteca, para realizar consulta en sala o préstamo circulante.

Con el fin de mejorar esta situación se presenta el siguiente trabajo de investigación sobre la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA), cuyo propósito central es determinar las necesidades específicas de información y el grado de satisfacción de los usuarios.

1.2. Objetivo general:

Determinar el comportamiento de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA).

1.3. Objetivos específicos

1. Determinar el perfil de los usuarios.
2. Determinar las demandas de información de los usuarios.
3. Establecer las necesidades de información de los usuarios.
4. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios.

1.4. Justificación

La biblioteca o cualquier centro de información, debe ser creado de acuerdo a las necesidades informativas y formativas de sus posibles usuarios, bien sea por la existencia de instituciones educativas, o de una comunidad que requiere un servicio de información, ahora, la razón de ser de toda institución informativa es satisfacer la demanda de sus usuarios, por lo tanto, la biblioteca universitaria está obligada a cubrir las necesidades informativas y formativas e la comunidad que requiere sus servicios. Es por este motivo que conocer las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta permitirá:

- Gerenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Dominar las insuficiencias informativas y formativas de las personas
- Determinar las operaciones a realizar en el sistema bibliotecario para hacer cónsonos sus objetivos con los de la institución
- Formular políticas para el mejoramiento de los servicios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.

En los últimos años los estudios de usuarios se han convertido en tema ideal para la realización de investigaciones con el fin de ser aplicados en distintos centros de información, como se destaca los siguientes:

Hernández (2009), presenta un estudio sobre usuarios no ucevistas en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela, se estudia frecuencia de uso de la Biblioteca Central de La Universidad Central de Venezuela, y la evaluación de los diversos servicios, para establecer programas y desarrollar actividades que faciliten medir el grado de eficacia y eficiencia de los servicios prestados, no solo la cantidad sino la calidad en atención de los usuarios, búsqueda, acceso y manejo de información; con el propósito de brindarle la máxima satisfacción a las necesidades de información a los diferentes sectores de la población.

Para el 2007, Giménez y Pérez, realizaron un estudio sobre las necesidades de información y hábitos de lectura de los usuarios del Metro de Caracas, tomando como muestra usuarios de la línea 1 del Metro de Caracas, llevando a establecer los hábitos de lectura, necesidades de información, perfil lector del Sistema Metro Caracas.

Por su parte Arias (2005), evaluó las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Oswaldo Enríquez Ysava”, de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela, basándose en las teorías existentes sobre estudios de usuario y todo lo relacionado a la evaluación de los servicios con el fin primordial de determinar sus necesidades de información, conocer su grado satisfacción en cuanto a los servicios prestados por la biblioteca, para seguidamente establecer recomendaciones para el mejoramiento de los servicios de acuerdo a la características o perfil de los usuarios. Se presenta un diagnóstico de la biblioteca en cuanto a la situación que presenta actualmente, destacando aspectos como: objetivos, misión, visión, colección, recursos humanos, entre otros.

En la misma fecha, Cortéz de González (2005), presenta su tesis titulada: Perfil y necesidades de información de los usuarios del Infocentro de la biblioteca pública “Rómulo Betancourt”, Parque del Este de Caracas, basado y fundamentado en el estudio de las necesidades de información de la comunidad de usuarios a estudiar, así como el grado de satisfacción, la calidad de los servicios prestados la evaluación de las condiciones físicas y ambientales a fin de conocer las oportunidades del infocentro en estudio.

Para el año 2000, Salazar y Tovar, presentan su tesis titulada: Diseño de un perfil de usuarios en el sistema de educación a distancia caso: Sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Abierta. La investigación tuvo como objetivo determinar el perfil de los usuarios dentro del contexto de educación a distancia; el nivel de la investigación es descriptivo, teniendo por población a los estudiantes de educación de la Universidad Nacional Abierta; tomando como muestra un grupo de estudiantes que asisten regularmente a consultas en la biblioteca del Centro Local Metropolitano y en la Biblioteca Centralizada de la UNA, una ubicado en Sebucán y la otra en San Bernardino.

En 1990, González, presenta su tesis titulada: Metodología para estudios de perfil de usuarios en la biblioteca publicas caso. Biblioteca Pública Ateneo de Caracas, propone una metodología para la elaboración de estudios de perfil de usuarios en bibliotecas públicas, para ello analiza la información sobre, estudios de usuarios, tomándose los lineamientos para el nuevo diseño metodológico. A raíz del estudio de un caso, se verifica la eficacia de la metodología propuesta que puede ser aplicada tanto en bibliotecas públicas como ministeriales y funge de guía y orientación para la realización de investigaciones sobre estudios de usuarios.

BASES TEÓRICAS.

2.2. Estudio de usuarios.

La UNESCO (1981) se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al “estudio de los individuos

y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones”. Por otra parte, Sanz (1994), explica que son “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información”

2.3. Evolución histórica de los estudios de usuarios

Los estudios de usuarios de documentación surgen en la década de los 20 del siglo XX; si bien, como apunta Sanz (1994), es a partir de los años 50 cuando comienzan a ser investigaciones menos inusitadas. La causa de la proliferación de estas investigaciones fue el elevado número de documentos, con información tecnológica sobre avances científicos, que se generó durante la II Guerra Mundial. De ahí que los científicos y tecnólogos fueran “el primer colectivo de usuarios sobre los que se realizan los primeros estudios

2.4. Importancia de los estudios de usuarios:

Según T.D Wilson (1981) constituyen una herramienta para evaluar el comportamiento informativo y la búsqueda informativa de los usuarios, es por lo tanto el comportamiento informativo de la organización..

2.5 Objetivos de los estudios de usuarios:

Según, Arias (2005)

- ❖ Entender el comportamiento de los usuarios ante el uso de la información
- ❖ Conocer las necesidades de información de los usuarios.
- ❖ Evaluar los recursos y servicios de s unidades de información.
- ❖ Permitir la programación de los cursos de formación de usuarios.
- ❖ Contribuir a la formulación de políticas de desarrollo de colecciones.
- ❖ Adecuar el espacio de las unidades de información, etc.

2.6. Usuarios

Neveling y Wersing (1976), definen al usuario como la persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente o en fase de planificación.

2.7 Tipos de usuarios

2.7.1. Usuarios reales:

Son la población universitaria en su conjunto, los cuales utilizan los servicios y recursos bibliotecarios de la institución, son activos cuando se usan algunos o todos los servicios de la biblioteca porque conoce el uso y manejo de la misma; y son pasivos cuando frecuentan poco la biblioteca, además desconocen el uso y manejo real del servicio bibliotecario. (Hernández, 2009).

2.7.2. Usuarios potenciales:

Constituyen el resto de la población individual de otras universidades, instituciones, organizaciones que reúnen las características para el uso de la biblioteca. (Hernández, 2009).

2.8. Necesidad de información:

Westbrook (1997) define las necesidades de información como cualquier experiencia de un individuo asociada con la búsqueda de información. Dicha experiencia puede ser interna, por ejemplo, pensamientos y motivaciones, pero también externas (por ejemplo, la búsqueda en OPAC).

2.9. Deseo de información:

Sanz Casado (1994) define, como la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. Es decir, las necesidades de información traducidas en deseos son necesidades de información son reconocidas por el propio usuario.

2.9.1. Demanda y uso:

Line (1974) opta por una de las dos acepciones al afirmar que el uso es lo que un individuo realmente utiliza. Continuando con una perspectiva global del proceso de búsqueda, el uso de la información puede ser el resultado de una demanda a algún sistema formal.

2.9.2. Relación entre necesidad, demanda y uso de información:

Soergel (1985) explica la relación entre necesidad de información y deseo de información del siguiente modo: la necesidad de información tal y como es percibida por el usuario recibe el nombre de deseo. Cuando esa carencia informativa es percibida por otros y reconocida objetivamente a través del análisis de problemas se habla de necesidad. Por lo tanto, entre ambos conceptos no existe una correspondencia exacta. Desde el punto de vista objetivo de un observador externo hablaríamos de necesidad de información si consideramos que para resolver los problemas relacionados con la realización de una serie de tareas, un individuo necesita determinar información. Por el contrario, utilizaremos el término deseo para designar la percepción que ese individuo tiene respecto a la información que necesita para resolver dichos problemas

2.10. Biblioteca universitaria:

Según Salazar F., y Tovar M., (2000). Se caracteriza por ser un centro del saber de la vida académica, en el cual coinciden todos los conocimientos, deben estar constantemente actualizados y en proceso de cambio con el objetivo de estar a la par de los avances científicos, tecnológicos y sociales para lograr los resultados de sus quehaceres en armonía con el desarrollo y las necesidades específicas de la sociedad cumplen con la función de proporcionar a los estudiantes, profesores e investigadores los materiales bibliográficos que requieran para el cumplimiento de sus necesidades de información y ampliar sus conocimientos.

2.11. Reseña histórica del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA)

El Colegio Universitario de Los Teques, “Cecilio Acosta” (CULTCA) es una Institución Universitaria adscrita al Ministerio de Educación Superior, la cual fue creada por disposición del Ejecutivo Nacional, según Decreto N° 792 del 23 de noviembre de 1.971. (Gaceta Oficial N° 29699).

Fue inaugurada oficialmente el día 7 de octubre de 1972, por el entonces presidente Dr. Rafael Caldera, y funcionó en el actual Edificio Administrativo de la sede central (Av. Alí Primera, frente a la Casa Sindical) hasta el año 1975 fecha en la cual se culmina la construcción del actual Edificio Académico.

El CULTCA, se denominó: “Colegio Universitario de la Región Capital Los Teques” (CLJLT), hasta el año de 1980, cuando el Dr. Luís Herrera Camping, presidente de Venezuela en esa época, emite el decreto N° 569, publicado en Gaceta Oficial N°. 31.960, en el cual se ordena imprimir una estampilla con la efigie del ilustre mirandino Don Cecilio Acosta, y honrar con su epónimo a dicha casa de estudios, con motivo de la conmemoración del centenario de su fallecimiento.

Mediante decreto número 254, publicado en Gaceta Oficial N° 32.042, de fecha 07 de agosto de 1980, se incorporan las carreras de Fisioterapia y Terapia Ocupacional. En esa misma década, 1986, se da cierre a la mención Recursos Para el Aprendizaje. La carrera de Enfermería es incorporada al CULTCA, oficialmente, mediante el decreto N° 198, publicado en Gaceta Oficial Número 33.453 el 21 de abril de 1986. Luego, mediante Resolución N° 230 con fecha 06 de marzo de 1991 el Ministerio de Educación autoriza la creación de la carrera de Informática en la Institución. Paulatinamente se dio cierre a la carrera de Procesamiento Automático de datos (PAD). Por resolución del Ministerio de Educación, N°. 909, de fecha 19 de julio de 1993 se autoriza la creación de la carrera: Deportes, con las menciones de Judo; Béisbol; Levantamiento de Pesas; Tennis de Mesa y Fútbol de Salón.

En cuanto a los programas de educación a distancia, en el año de 1992, comienza a ejecutarse en el CULTCA el Programa de Profesionalización de

Bachilleres Asistenciales Mención Enfermería (BAME) administrado a través de la Fundación Universitaria “Cecilio Acosta”. Una vez cubierta la necesidad existente en este rubro de servicio; en los años 1995- 96, se implementó el Programa de Profesionalización de Bachilleres Auxiliares en Enfermería (BAUXE); administrado también por FUNDACA, fundación de esta casa de estudios, la cual, desde su creación en el año de 1987, se ha constituido como un ejemplo de gerencia y de productividad tanto a nivel institucional como a nivel regional y nacional.

En lo referente a infraestructura, el Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” cuenta con cuatro sedes para su funcionamiento: La Sede Central, con una planta física de dos edificaciones, el Edificio Administrativo, y el Edificio Académico; Ubicados en la Avenida Alí Primera frente a la Casa Sindical. La sede del área de Salud, la cual, junto con la Fundación Universitaria “Cecilio Acosta” (FUNDACA), funciona en las instalaciones del antiguo Hospital Policlínico de Los Teques. Esta sede se encuentra localizada al inicio de la Avenida Alí Primera, frente al Hospital Victorino Santaella en El Tambor. La sede de Preescolar, la cual funciona en la Urbanización Los Nuevos Teques y la sede ubicada en el kilómetro veintitrés de la Carretera Panamericana, la Macarena Norte, en las instalaciones del antiguo Seminario Santa María.

Además, el CULTCA marcó un hito en presencia a nivel nacional mediante el establecimiento de las coordinaciones de núcleo, las cuales se encargaban de ejecutar los programas de profesionalización de bachilleres en servicio, en la modalidad de educación a distancia y semipresencial. Estos programas, en la actualidad están siendo administrados por la Misión Sucre desde principios del año 2006.

2.11.1. Filosofía institucional del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”

La filosofía institucional del CULTCA se haya dentro del documento: ‘El Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” en el siglo XXI Visión, Misiones, Valores, Políticas y Estrategias. Plan de Acción redactado en enero de 2001. (Fuente: subcomisión de planificación y presupuestos).

2.11.2. Visión

La visión institucional sugiere “hacer del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”: una institución de educación superior de reconocido prestigio, orientada a la formación de técnicos superiores universitarios con altos niveles de excelencia, innovadores, críticos y proactivos, capaces de responder a las necesidades actuales y con capacidad de prevención del futuro a nivel local, regional y nacional artífices del desarrollo sustentable del país; una Institución que favorezca el desarrollo humano, la solidaridad, el fomento del entendimiento y la tolerancia entre los individuos y el fortalecimiento de la ética y la moral, y el desarrollo integral de la persona, el respeto de los derechos humanos y el compromiso activo con respecto a la defensa de tales derechos y la construcción de una cultura democrática y de paz.

La filosofía de gestión institucional se enmarca dentro de la visión, más adelante, cuando se concibe al CULTCA como: “Una comunidad en sintonía con las exigencias de las sociedad del conocimiento, con una cultura de autonomía, de la responsabilidad y de la rendición de cuentas, centrada en el estudiante, con igualdad de acceso propiciadora de estrategias de desarrollo económico y social a través de su capacidad de generación de los conocimientos requeridos por los nuevos tiempos, a través de la educación permanente y mediante la pertinencia y calidad de sus funciones de docencia, investigación, extensión y producción como respuesta a las necesidades del entorno y a las posibilidades de autofinanciamiento”.

2.11.3. Misión

El Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, es una institución de educación superior autónoma y libre académicamente, centrada en su mejoramiento continuo, destinada a la formación, profesionalización, actualización y especialización de recursos humanos altamente calificados que responsan a las exigencias del entorno, poseedores de la creatividad necesaria para innovar en el trabajo productivo con actividades positivas hacia la búsqueda y producción de conocimiento técnico como elemento fundamental.

En lo que respecta a la filosofía de gestión, vinculada a la misión de esta casa de estudios se tiene como norte: “Gestionar la asistencia técnica transfiriendo, de manera bidireccional con el entorno local y regional, conocimientos, tecnología y capacitación en concordancia con las necesidades detectadas”: así mismo, Generar bienes y servicios requeridos por el entorno, por la vía de la academia, la investigación y de la extensión, que posibiliten nuevas fuentes de autofinanciamiento y finalmente Asociarse activamente con los agentes, estableciendo vínculos de cooperación con diversas organizaciones económicas y públicas.

2.11.4. Valores

En la búsqueda de alcanzar la visión propuesta y dar cumplimiento a las misiones acordadas, es fundamental orientar a todos los actores instituciones y del entorno pertinente en la inclusión y desarrollo pleno de los siguientes valores: solidaridad, cooperación y servicio, manifestados por la profunda pertinencia, vocación y responsabilidad con el entorno local y regional, con la población estudiantil y en la función docente, de investigación, producción y gestión.

Equidad, como justicia social e igualdad de oportunidades, según los méritos, para los estudiantes que deseen ingresar y recibir una educación de calidad y para los docentes en sus aspiraciones profesionales y de calidad de vida.

Ética y moral, manifestadas en comportamiento y dignidad humanas, en lo personal y profesional, en un ejemplo de bien, reflejadas en todos los actores institucionales, al dar cumplimiento a las normas de la organización, actuando de manera transparente y estando dispuestos a dar cuenta permanentemente a toda la comunidad institucional, al entorno local, regional y a la Dirección General de Educación Superior de excelencia y calidad, como orientación fundamental presente en todos los componentes, variables y procesos; descrita, programada y asumida como una cultura de auto evaluación y mejoramiento continuo y mantener presente la visión de ser acredita como una institución de educación técnica de calidad. Eficiencia, que se garantiza por el diseño, elaboración y control

de metas programadas, autoevaluadas y viables produciéndose nuevas y creativas soluciones para cumplirlas cabalmente.

2.11.5. Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”

La biblioteca “Ángel Gómez Castro”, se encuentra ubicada en el edificio académico , lugar donde comenzó su funcionamiento gracias a un convenio entre la asociación de profesores del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta” y el Estado, comenzó a funcionar el 19 de junio de 1987, con la finalidad de ofrecer a todos aquellos estudiantes, obreros y administrativos sus servicios de préstamos de material bibliográfico como (Textos, diccionarios y otros), con la finalidad de resaltar y mejorar los servicios de esta institución universitaria y servir como herramienta de aprendizaje a todos aquellos que forman parte de esta sala de información. La misma es una unidad del Departamento de Tecnología Audiovisual, encargada de procesar técnicamente material bibliográfico y no bibliográfico y ponerlo al servicio de la comunidad educativa, a fin de facilitar el proceso de enseñanza. Según manual de usuario de la biblioteca (1979).

2.11.6. Objetivos de la Biblioteca “Ángel Gómez Castro”:

- ❖ Promover el uso efectivo de la biblioteca en las actividades inherentes a la docencia, investigación y extensión.
- ❖ Integrar las nuevas tecnologías educativas orientadas a los usuarios sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos de información, documentación y medios de comunicación que tengan su alcance.
- ❖ Contribuir a la instrumentación de los programas docentes y de investigación en desarrollo, haciendo accesible a los estudiantes docentes e investigadores los materiales y fuentes de información que contribuyan a la obtención de conocimiento.

2.11.7. Visión

Proporcionar al usuario todas las herramientas necesarias de aprendizaje e información correspondiente a los textos que posee dicha biblioteca.

2.11.8. Misión

- Dar a conocer al usuario los nuevos avances en material bibliográfico.
- Desarrollar mecanismos de información escritos, visuales o audiovisuales para incentivar a los usuarios.
- Fortalecer las relaciones culturales.
- Desarrollar programas a beneficio de los usuarios donde se empleen herramientas de aprendizaje.

2.11.9. Servicios:

Horario: 8:00 am a 9:00 p.m.

Préstamo en sala y circulante

Especialidades: Informática, Mercadeo y Administración de Recursos Humanos

2.12. Estructura organizativa

Jefe de Biblioteca, es el más alto cargo dentro de la estructura organizativa de la biblioteca, su función es la de velar por el cumplimiento de las normas establecidas por las autoridades académicas, es el que toma las decisiones de índole administrativa, supervisa a todo el personal que labora en todas las bibliotecas de las distintas sedes del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, además se encarga de realizar el inventario respectivo del material bibliográfico que posee la biblioteca, también tiene la tarea de solicitar textos y aprobar la entrada y salida de material bibliográfico el que entra a la biblioteca por motivos de donaciones o compras y el de las salidas, ya sea por mutilaciones o deterioro de los (Textos, journals, revistas y otros).

CAPÍTULO III

2. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter descriptiva, puesto que se describe y se determina el comportamiento de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”, estableciéndose el perfil de los usuarios, entre sus demandas y necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios que presta la biblioteca.

3.2 Diseño de la investigación:

La investigación, es no experimental transeccional, porque no se manipularon las variables tomadas en cuenta, es decir se observaron y se procesaron tal cual surjan en la realidad. En cuanto a transeccional descriptivo porque los datos fueron recolectados en un momento único por medio de un cuestionario conformado 17, número de preguntas abiertas y cerradas ver anexos.

3.3 Población:

La población objeto de estudio en esta investigación estuvo constituida, por todos los usuarios que hacen vida dentro del Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta”, la cual alcanza una suma de 5.569 entre estudiantes, docentes y personal que labora en dicha institución y que asisten a la biblioteca “Ángel Gómez Castro” estratificado en:

Estudiantes	4779
Docentes	400
Obreros	190
Administrativos	200

3.4 Muestra:

Tomando en cuenta la amplitud de la población, se aplicó la fórmula de Hernández Sampieri; Collado y Baptista (1991), para el cálculo de la muestra estratificando a los usuarios de la siguiente manera:

Se utilizó un nivel de confianza de 95%. Para el cálculo de una población de 4779. El resultado arrojado es de 56 estudiantes tomando un error de muestra del 0.13

$$N = \frac{Z^2 p \cdot (1-p) \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 4779}{(0,13)^2 \cdot (4779-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{4598,75}{8170} = 56$$

Para el cálculo de usuarios del personal docentes, en total 400, se tomó un error de muestra de 0.20 dando un resultado de 23 usuarios

$$N = \frac{Z^2 p \cdot (1-p) \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 400}{(0,13)^2 \cdot (400-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{384,16}{15,96 + 0,96}$$

$$\frac{384,16}{16,92} = 22,7 = 23$$

Para el cálculo del personal obrero, donde la cantidad fue 190, se tomó un error de muestra de 0.20, dando un resultado de 22 usuarios

$$N = \frac{Z^2 p \cdot (1-p) \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 190}{(0,13)^2 \cdot (190-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{182,47}{8,52} = 21,4 = 22$$

Para el cálculo de usuarios del personal administrativo, en total 200, se tomó un error de muestra de 0.20, dando un resultado de 22 usuarios

$$N = \frac{Z^2 p \cdot (1-p) \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 200}{(0,13) \cdot (200-1) \div (1,96)^2 \cdot 0,5} = \frac{192,08}{7,96 \div 0,96} = 21,5 = 22$$

Los resultados quedaron expresados en el siguiente cuadro:

Tipo de población	Número	Muestra
Estudiantes	4779	56
Docentes	400	23
Obreros	190	22
Administrativos	200	22
Total de la muestra		123 usuarios

CAPÍTULO IV

4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Recolección organización y procesamiento de los datos obtenidos:

El instrumento de recolección de datos fue aplicado a través de la entrega de fotocopias de la encuesta a cada uno de los usuarios que asisten a la biblioteca, “Ángel Gómez Castro” entre el mes de mayo y junio del año en curso. Los resultados obtenidos fueron organizados por preguntas- respuestas para ser analizadas y evaluadas estadísticamente en una etapa posterior; esto con la finalidad de arrojar datos precisos acerca del perfil, demandas de información, necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios para así evidenciar los principales hallazgos encontrados en la investigación

Se utilizó para el análisis y presentación de los datos el programa Microsoft Excel, con el fin de ahorrar tiempo y emplear de manera precisa este recurso, colocando los resultados en gráficos con sus respectivas explicación u observación.

Usuarios por sexo

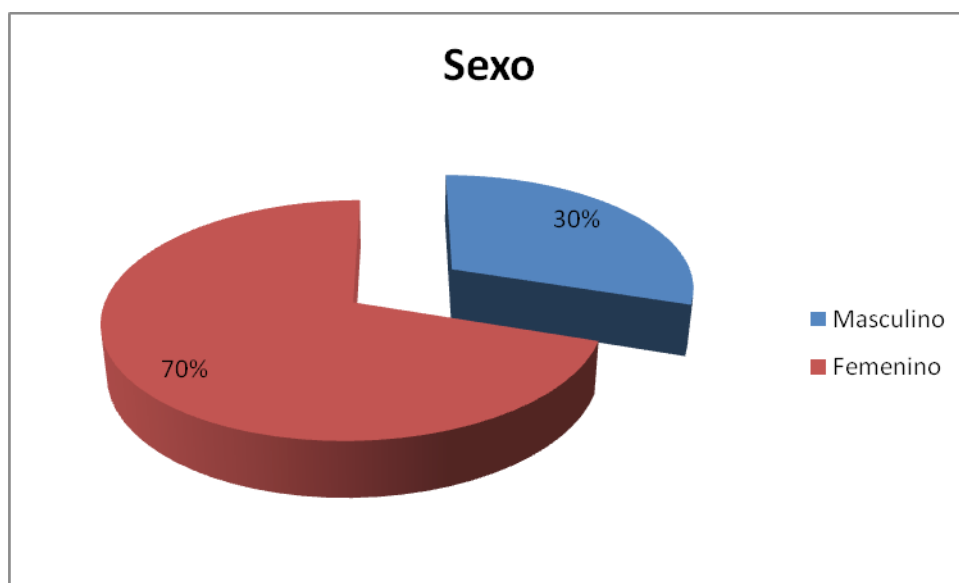


Gráfico 1

Las encuestas, arrojaron que en la mayoría de los usuarios existe un mayor número de mujeres con respecto a hombres, es decir 86 mujeres y 37 hombres, los cuales se distribuyen de la siguiente manera, de los estudiantes 45 son mujeres y 11 hombres, docentes 17 son mujeres y 6 hombres, administrativos 14 son mujeres y 8 hombres, obreros 10 son mujeres y 12 hombres. esto se debe en primer lugar a que las carreras de Enfermería, Fisioterapia y Terapia ocupacional poseen mayor grado de aceptación e interés por el sexo femenino y en segundo plano nos encontramos que en cada uno de estos extractos predomina el sexo femenino, por ende, un gran número de usuarios visitan la biblioteca en busca de información. “Este resultado guarda semejanza con el cuadro # 1 del Estudio de usuarios no usuarias en la Biblioteca Central de La Universidad Central de Venezuela, presentada en el año 2009 por José Hernández”.

Tipología de usuarios

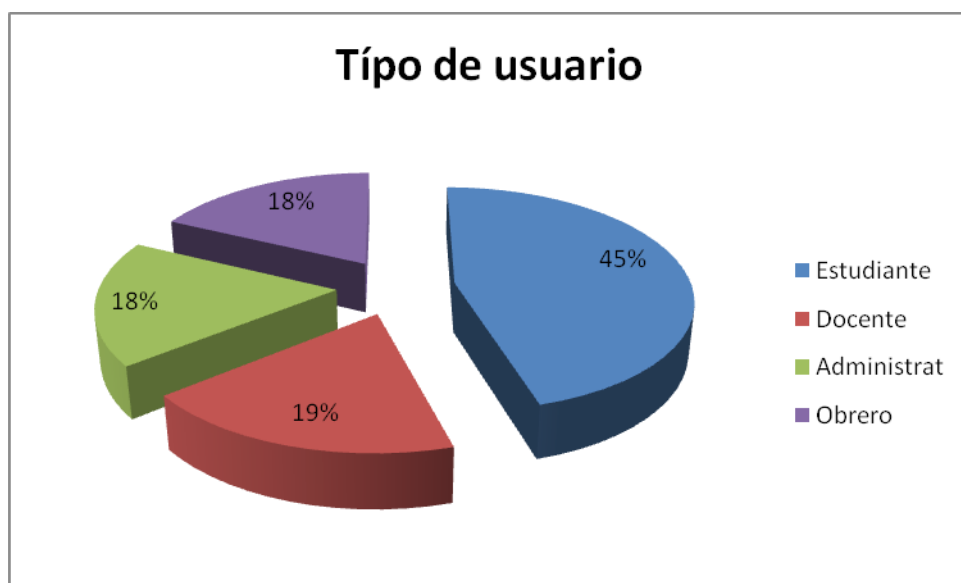


Gráfico 2

En relación a los tipos de usuarios los resultados fueron, que 56 estudiantes encuestados conforman un 45%, los 23 docentes conforman un 19%, mientras que 22 administrativos y obreros conforman un 18% respectivamente, esto se debe a la estratificación que se hizo para tomar la muestra con respecto al universo de usuarios.

Estudiantes por carreras

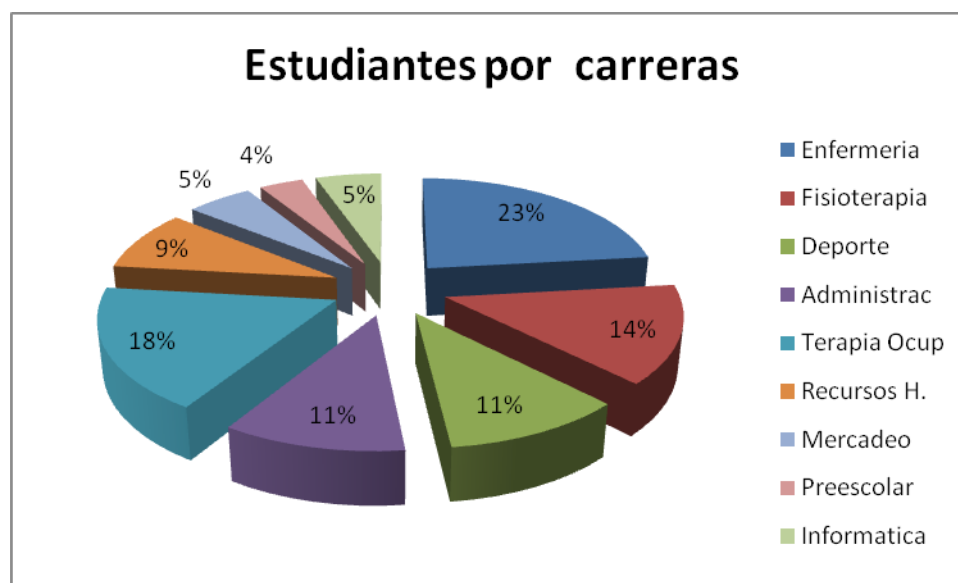


Gráfico3

Los resultados en relacion a la ocupacion por carrera de los estudiantes, que arrojó la encuesta son: 13 estudian Enfermería, 8 Fisioterapia, 6 Deporte, 6 Administracion, 10 Terapia ocupacional, 5 Recursos humanos, 3 Mercadeo, 2 Preescolar y 3 Informática. Esta distribucion se debe a que se tomaron usuarios de todas los semestres y carreras que se dictan en la institucion, y observadose que el área de salud es donde se concentra el mayor número de estudiantes, debido a las carreras de Enfermería, Fisioterapia y Terapia ocupacional.

Docentes por escalafón

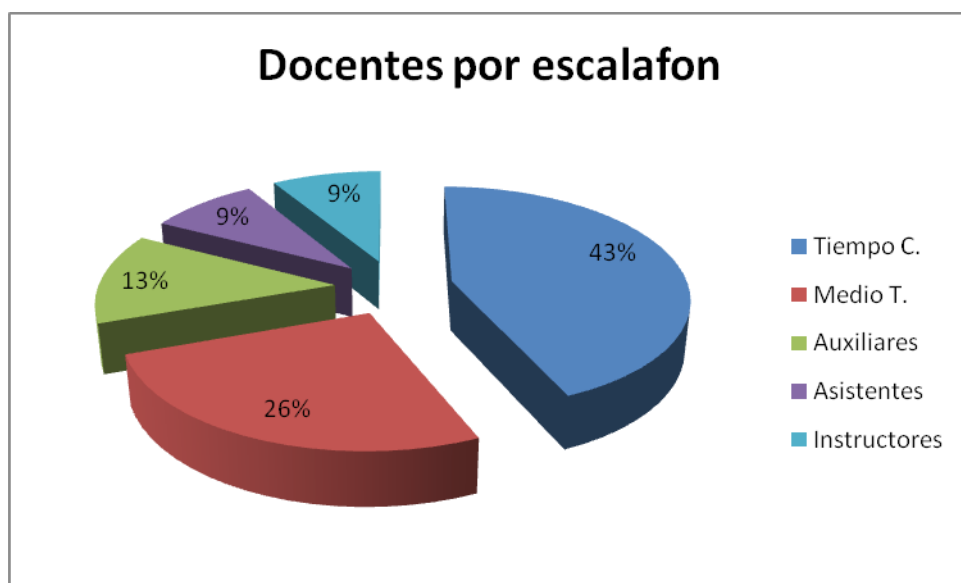


Gráfico 4

En cuanto a los docentes, se pudo conocer que por escalafón se dividen en, 10 docentes tiempo completo, 6 medio tiempo, 3 auxiliares, 2 asistentes y 2 instructores, los mismos imparten sus conocimientos en los distintos semestres y carreras que dicta la institucion.

Personal administrativo por cargo

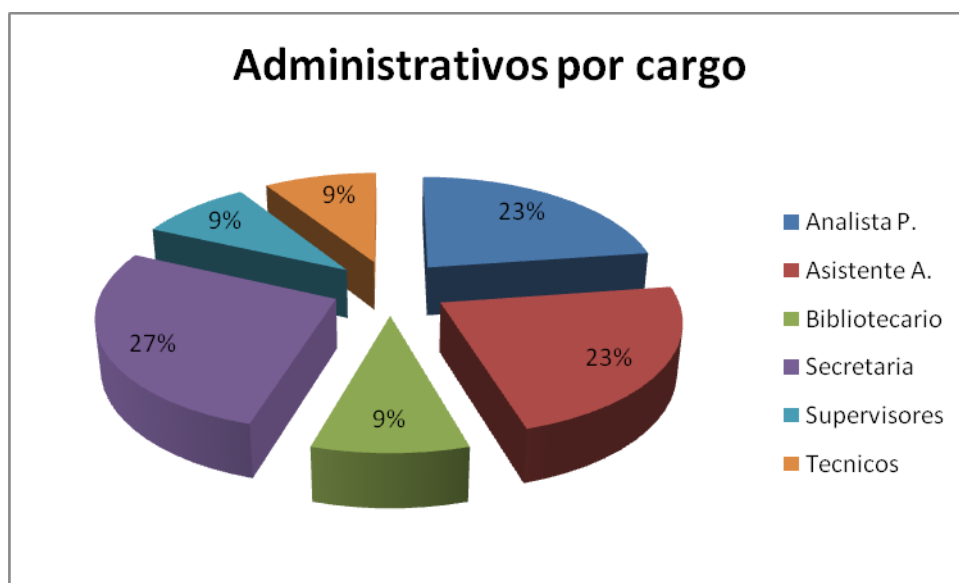


Gráfico 5

En cuanto a los cargos que ocupan los empleados administrativos, la encuesta arrojó que, 5 son analistas de proyectos, 5 asistentes administrativos, 2 bibliotecarios, 6 secretarias, 2 supervisores y 2 tecnicos.

Personal obrero por cargo

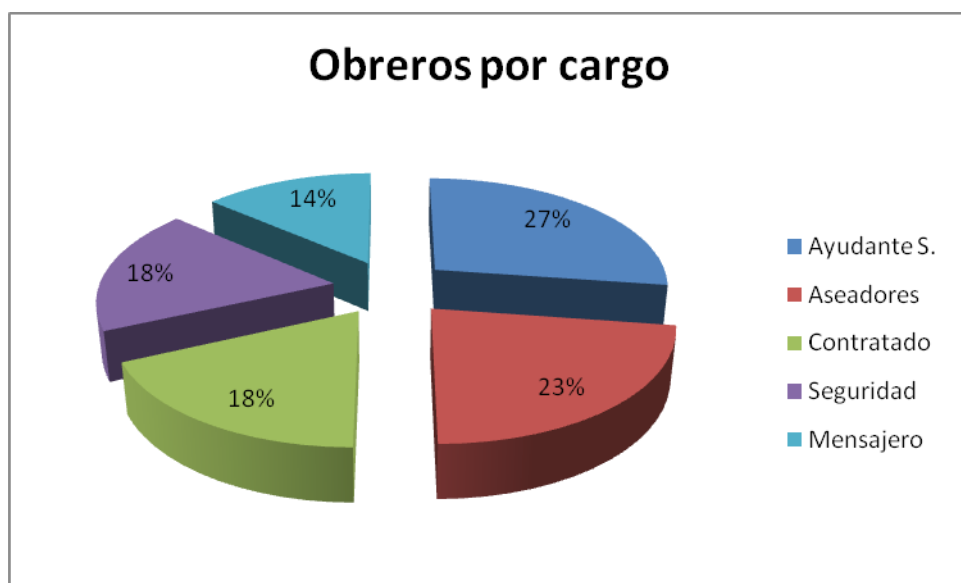


Gráfico 6

Encontramos que los obreros ocupan distintos cargos y se dividen en, 6 aseadores, 5 seguridad, 4 ayudante de servicio, 4 contratados y 3 mensajeros.

Horario bibliotecario

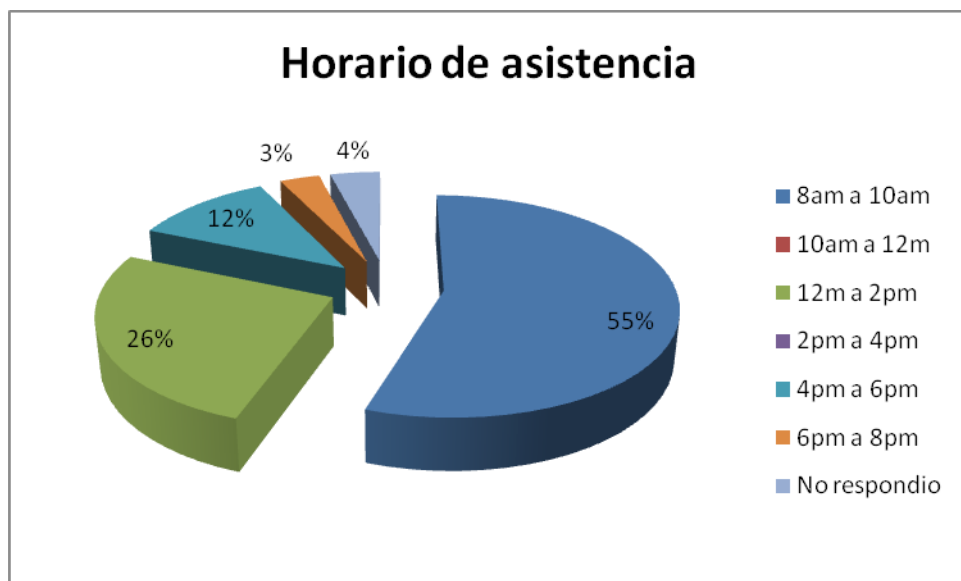


Gráfico 7

De acuerdo a los resultados, encontramos que **68** usuarios prefiere asistir a la biblioteca entre las **8 y 10 am**, éstos se distribuyen de la siguiente manera, 42 son estudiante, 20 son docentes, 5 administrativos y 1 obrero. **32** asiste entre **12 y 2 pm**, 14 son estudiantes, 3 son docentes y 15 son administrativos, **14** asiste entre las **4 y 6 pm** p, 2 son administrativos, y 17 son obreros, **4** asisten entre **6 y 8 pm**, y pertenecen al sector obrero, de igual manera **5** personas no respondieron.

Se puede observar que una gran cantidad de estudiantes y docentes visitan la biblioteca en sus dos primeras horas, esto se debe a que los mismos consultan la(s) bibliografía que le van a servir de apoyo para realizar sus actividades académicas en el resto del día, del mismo modo en el horario vespertino la visitan estudiantes, docentes y personal administrativo este último por ser este momento su hora de descanso. Ahora bien en las últimas horas de la tarde es donde se concentra la mayor cantidad del personal obrero haciendo uso de la biblioteca y esto se debe a que en este momento ya se encuentran fuera de su horario laboral.

Horario establecido

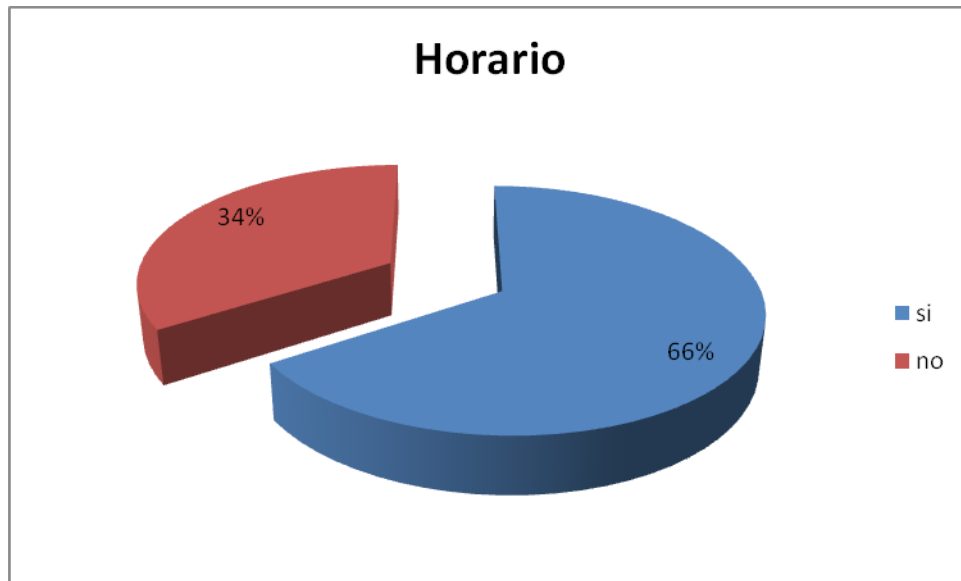


Gráfico 8

Con relacion al horario de apertura y cierre de la biblioteca, el cual es de 8:00 am hasta las 8:00 pm, se pudo conocer que la aceptacion del mismo por parte de los usuarios es que 81 de ellos está de acuerdo y se distribuyen en 33 estudiantes, 15 docentes, 14 administrativos y 19 obreros, mientras que 42 usuarios no lo están, los cuales son, 23 estudiantes, 8 docentes, 8 administrativos y 3 obreros. Tenemos que en su mayoria son estudiantes los que no están de acuerdo, ya que los mismo prefieren que la biblioteca comience a prestar servicio a las 7:00 am.

Servicios bibliotecarios



Gráfico 9

De acuerdo a los resultados, se pudo conocer que 89 usuarios hacen uso del préstamo en sala, éstos se subdividen de la siguiente forma, 41 estudiantes, 15 docentes, 18 administrativos y 15 obreros. Mientras que 29 usuarios prefieren el préstamo circulante, los cuales son 10 estudiantes, 8 docentes, 4 administrativos y 7 obreros. Por último 5 de ellos son estudiantes y no respondieron. Se pudo constatar que de los servicios que presta la biblioteca, el préstamo en sala es el más utilizado por los usuarios. Por otro lado, y tomando en cuenta lo anterior el poco porcentaje que tiene el préstamo circulante se debe a la existencia de ejemplares únicos y de reserva en la biblioteca, lo que obliga a la misma a garantizarle el uso a todos los usuarios pero dentro de las instalaciones.

Necesidad de servicios

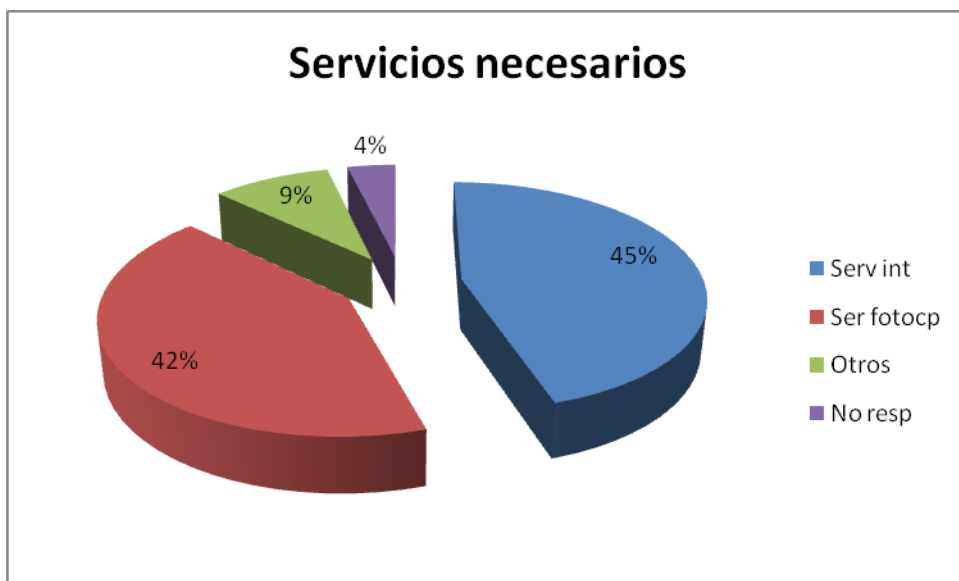


Gráfico 10

Se les preguntó a los usuarios, si es conveniente que la biblioteca prestara otros servicios y se conoció que 108 usuarios desea que sea incorporado el servicio de consulta por internet, 100 de estos mismos usuarios, el servicio de fotocopiado, y 22 otros servicios como video-bean, video conferencias, y 9 usuarios no respondió a la pregunta. Como se puede ver los usuarios consideran que una herramienta tan importante en la actualidad como lo es la internet, debería ser un servicio que se les preste en la biblioteca para realizar búsquedas de información por este medio. Por otro lado también piden que exista en la misma el servicio de fotocopiado lo que le agilizaría el tiempo de consulta, fotocopiando la información que requieren.

Adquisición del fondo documental

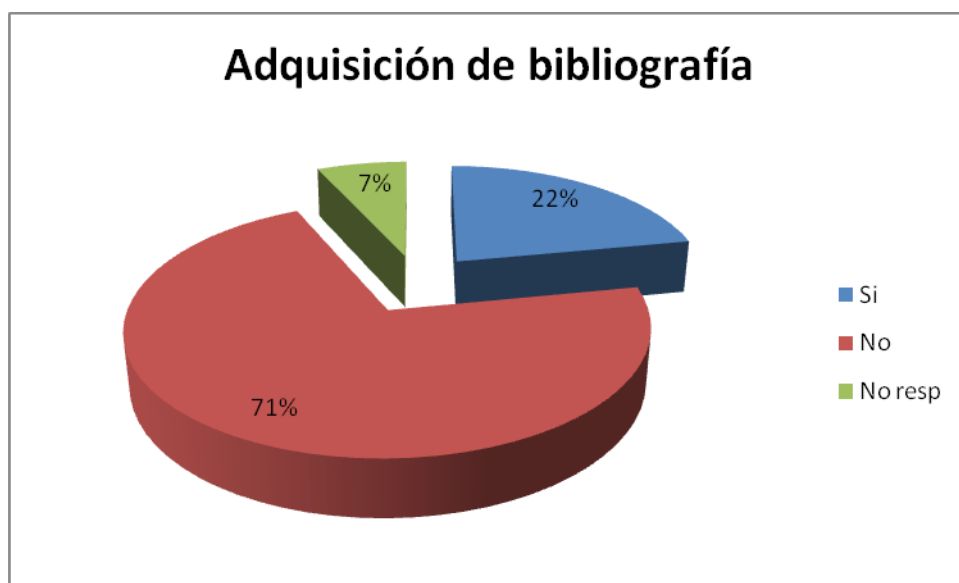
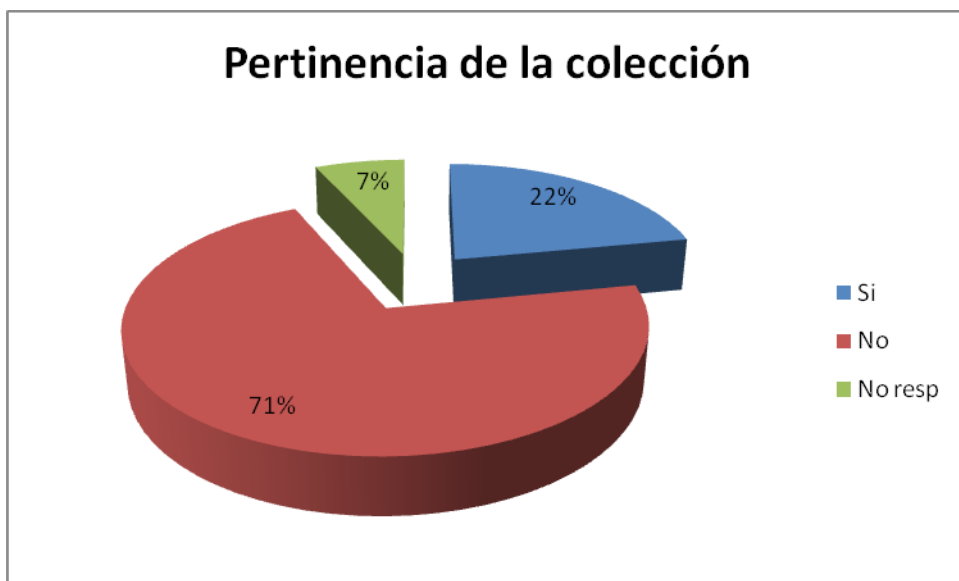


Gráfico 11

En cuanto a si los usuarios hacen sugerencias, para la adquisicion de materiales bibliograficos, 94 personas respondieron que no y se desglosan de la siguiente manera, 46 estudiantes, 14 docentes, 12 administrativos y 22 obreros. Mientras que 29 si las hacen, los cuales son 10 estudiantes, 9 docentes y 10 administrativos. Lo que se pudo conocer en cuanto a la politica de adquisicion de bibliografia es que son algunos empleados y docentes los encargados de este fin, de igual forma se nota que el estudiantado al igual que los obreros no son adherentes a estas deciciones.

Pertinencia de la colección



Gráficos 12

La encuesta arrojó como resultado que, 93 de los usuarios considera que la colección no es pertinente a los programas de docencia, investigación y extensión, conozcamos quienes opinan esto, 39 estudiantes, 18 docentes y 14 administrativos. 22 usuarios afirma que si, estos son 14 estudiantes, 3 docentes, 5 administrativos y 13 obrero, 9 usuarios no respondieron y pertenecen al sector obrero. Se puede observar que más de la mitad de los usuarios considera que la colección no se es adecuada a programas tan importantes para una institución educativa, como lo son docencia, investigación y extensión.

Utilidad de la colección

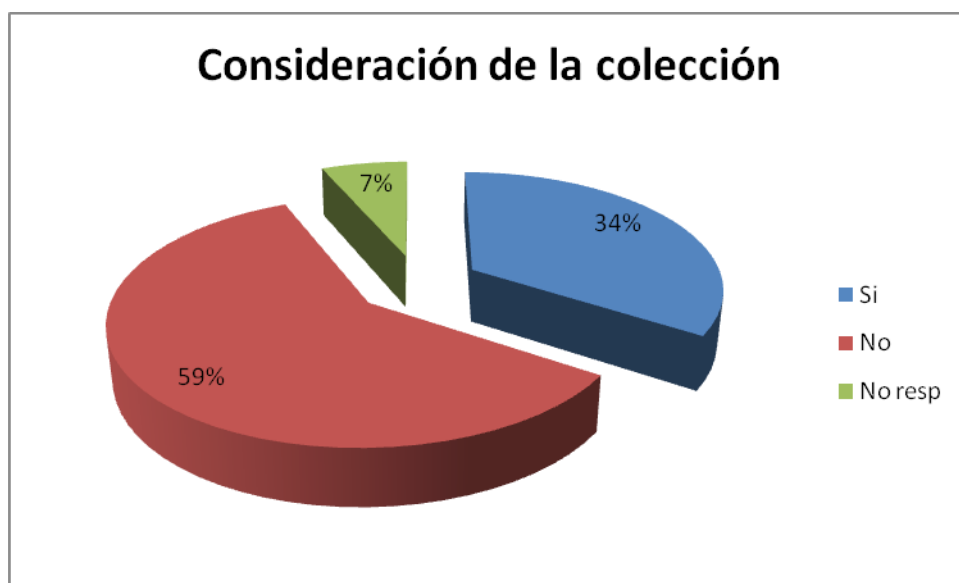


Gráfico 13

73 usuarios no toma en consideración la colección para hacer la programación de sus unidades curriculares y se distribuyen así, 24 estudiantes, 12 docentes, 15 administrativos y 22 obreros. 42 si lo hace y estos son, 32 estudiantes, 10 docentes. No respondieron 1 docente y 7 administrativos. Se puede ver como un gran número de usuarios no toma en consideración la colección para programar sus actividades curriculares, esto se debe a que un 71% de los usuarios, como se expresa en el gráfico, 12 considera que la colección no es pertinente.

Áreas temáticas para reforzar

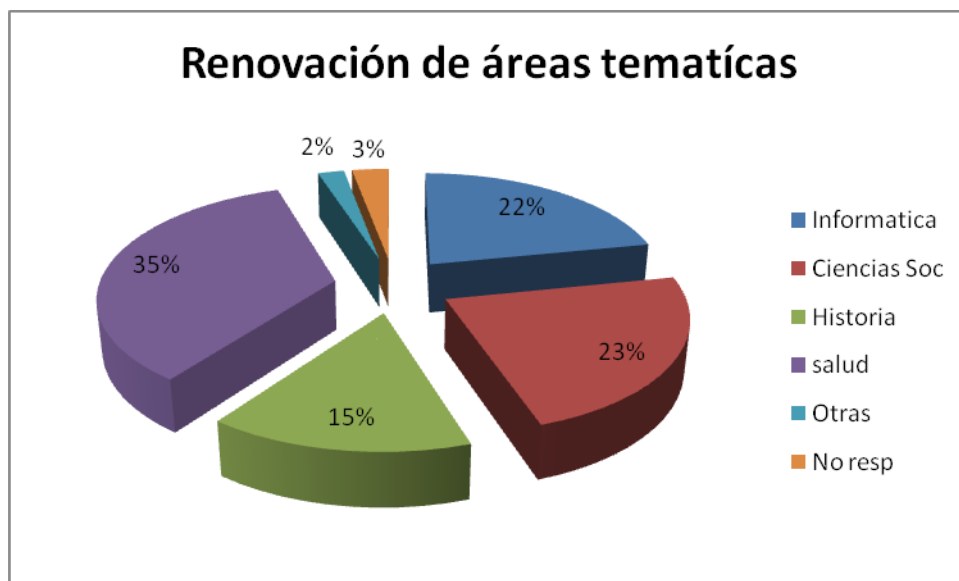


Gráfico 14

Áreas	Estudiantes	Docentes	Administrativos	Obreros
Informática	21	6	9	16
Ciencias S.	27	11	5	12
Historía	18	6	4	8
Salud	41	17	11	14
Otras	2	3		
No resp			3	4

En este cuadro se puede observar de forma segregada, el número de usuarios y cuáles son las áreas específicas que desean sean reforzadas, como podemos ver el área temática que mayormente requieren los usuarios sea reforzada es la de salud, esto se debe a que en la institución las carreras de enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional son especialidades de la medicina, y estas ciencias tienen un alto grado de obsolescencia de la literatura. El resto de las áreas pertenecen al ámbito social, las cuales tienen una obsolescencia menor.

Materiales bibliográficos consultados

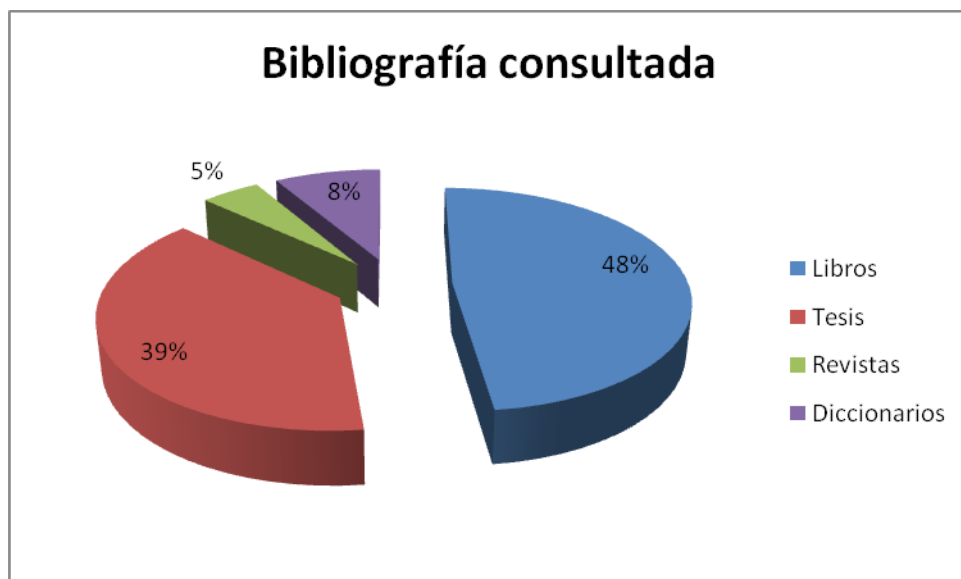


Gráfico 15

En cuanto a los tipos de materiales más consultados tenemos que **102** usuarios hacen sus consultas en libros, y estos se dividen en, 54 estudiantes, 18 docentes, 14 administrativos y 16 obreros. **82** usuarios consultan tesis y se distribuyen así, 50 estudiantes, 23 docentes y 7 administrativos y 2 obreros. **10** usuarios consultan revistas, éstos son, 2 estudiantes, 5 docentes, 1 administrativos y 2 obreros. **18** usuarios hacen sus consultas en diccionarios y se dividen en, 3 estudiantes, 5 docentes, 4 administrativos y 6 obreros. Se observa que los materiales bibliográficos más consultado por los estudiantes, son los libros, esto se debe a que son los documentos que existen en la biblioteca, no así las revistas, las cuales se convierten en obsoletas, debido a la serie de sus publicaciones, del mismo modo podemos ver como los estudiantes y docentes consultan las tesis, para elaborar sus trabajos de investigación para la optención de ascensos y títulos de técnicos superiores. En el mismo orden de ideas podemos ver como este resultado se asemeja, con el préstamo en sala como el servicio utilizado por el 72% de los usuarios, representado en el gráfico 9. “Este resultado guarda semejanza con el cuadro # 16 del estudio de usuarios no ucevistas en la Biblioteca Central de La Universidad Central de Venezuela, presentada en el año 2009 por José Hernández”.

Actualidad de la colección

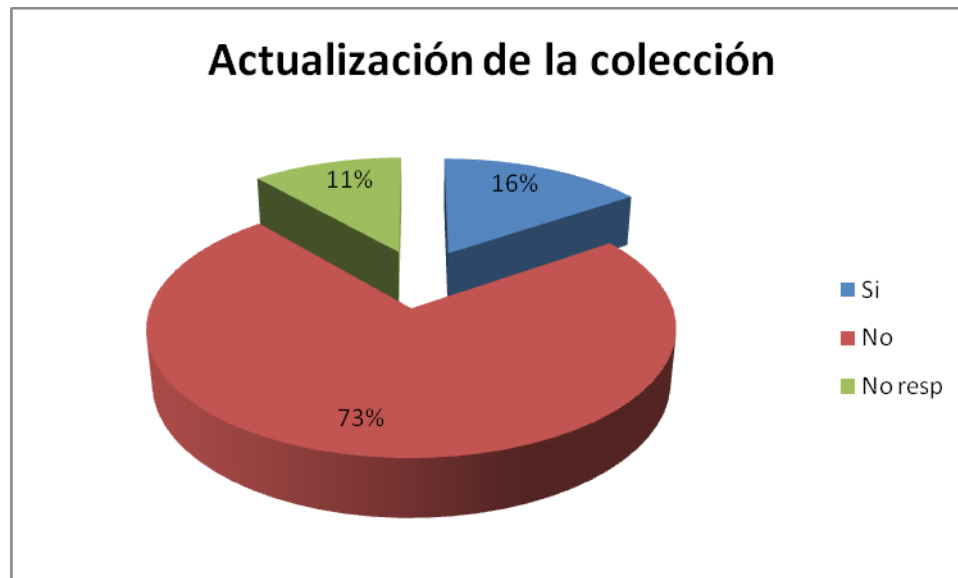


Gráfico 16

90 usuarios afirmaron que la colección no está actualizada, estos se dividen en, 36 estudiantes, 18 docentes 17 administrativos, 19 obreros. Mientras que 19 usuarios dicen que si esta actualizada y se dividen en, 10 estudiantes, 4 docentes 3 administrativos y 2 obrero, de igual manera 14 usuarios que se dividen en 10 estudiantes, 1 docente, 2 administrativo y 1 obrero, no respondieron a la pregunta. Se pudo conocer que la mayoría de usuarios considera que la colección de la biblioteca no está actualizada, y es por esto que existe la necesidad de que las áreas temáticas sean reforzadas como se expresa en el grafico 14, donde un alto porcentaje de usuarios requiere la actualizacion del fondo documental. “Este resultado es el lado opuesto del cuadro # 17 del estudio de usuarios no ucevistas en la Biblioteca Central de La Universidad Central de Venezuela, presentada en el año 2009 por José Hernández”.

Automatización de la colección

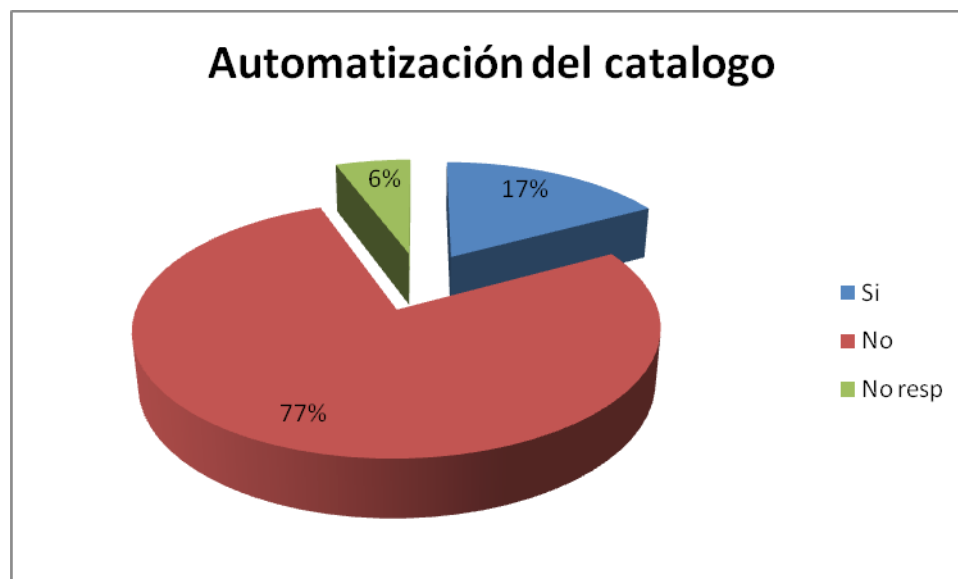


Gráfico 17

El catálogo de la colección no se encuentra automatizado de acuerdo a la opinión de 95 usuarios los cuales se distribuyen en, 44 estudiantes, 18 docentes, 15 administrativos y 18 obreros. Mientras que 21 usuarios consideran que si, éstos se dividen en 11 estudiantes, 3 docentes, 5 administrativos y 2 obreros, de igual forma 1 estudiante, 2 docentes, 2 administrativos y 2 obreros no respondieron. Nos encontramos con que las tres cuartas parte de los usuarios dicen que el catálogo de la colección no está automatizado y mientras que un grupo de ellos no tiene conocimiento del tema de acuerdo a la respuesta que dieron. De igual forma esto trae como consecuencia retardo al momento de hacer una consulta, puesto que los ficheros y cuadernos donde asientan las tesis, son la única opción que tienen los usuarios para localizar los títulos y autores de documentos.

Búsqueda de información

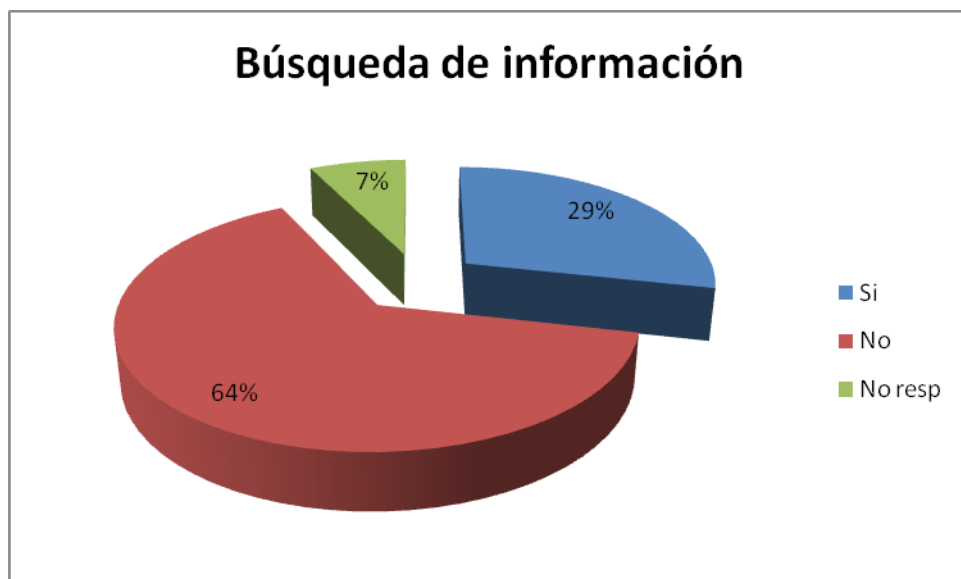


Gráfico 18

En cuanto a la búsqueda de información requerida por los usuario, 79 usuarios contestó que no, los cuales se distribuyen así, 39 estudiantes, 16 docentes, 10 administrativos y 14 obreros. Mientra que 35 usuarios dijeron que si, los cuales se dividen en, 15 estudiantes, 5 docentes, 9 administrativos y 6 obreros. No respondieron 2 estudiantes, 2 docentes, 3 administrativos y 2 obreros. Este resultado viene dado por el grado de desactualizacion de la colección, tal y como lo espresan los usuarios, mostrado en el gráfico 16.

Resolución de tareas con la colección



Gráfico 19

En cuanto a si los materiales bibliograficos sirven de apoyo para elaborar las actividades académicas, 89 usuarios respondieron que no y se distribuyen de la siguiente manera, 39 estudiantes, 16 docentes, 16 administrativos y 18 obreros. De la misma forma 25 usuarios dijeron que si y éstos se dividen en, 15 estudiantes, 5 docentes, 3 administrativos y 2 obreros. Ahora bien 9 usuarios que son, 2 estudiantes, 2 docentes, 3 administrativos y 2 obreros respondieron a la pregunta. Se pudo conocer que más de la mitad de los usuarios no resuelve sus tareas, ya que con una colección donde 90 usuarios afirman que esta desactualizada, de acuerdo al gráfico, 16 medianamente puede servir de apoyo para elaborar sus actividades académicas.

Atención del personal en biblioteca



Gráfico 20

En cuanto al trato y atención del personal de la biblioteca, 114 usuarios considera que es adecuad, y se dividen así, 55 estudiantes, 23 docentes, 16 administrativos y 20 obreros. Solo un estudiante dice que no es adecuado, mientras que 6 administrativos y 2 obreros no respondieron a la pregunta. “Este resultado guarda semejanza con el cuadro # 18 del estudio de usuarios no ucevistas en la Biblioteca Central de La Universidad Central de Venezuela, presentada en el año 2009 por José Hernández”.

Aspectos físico estructural de la biblioteca

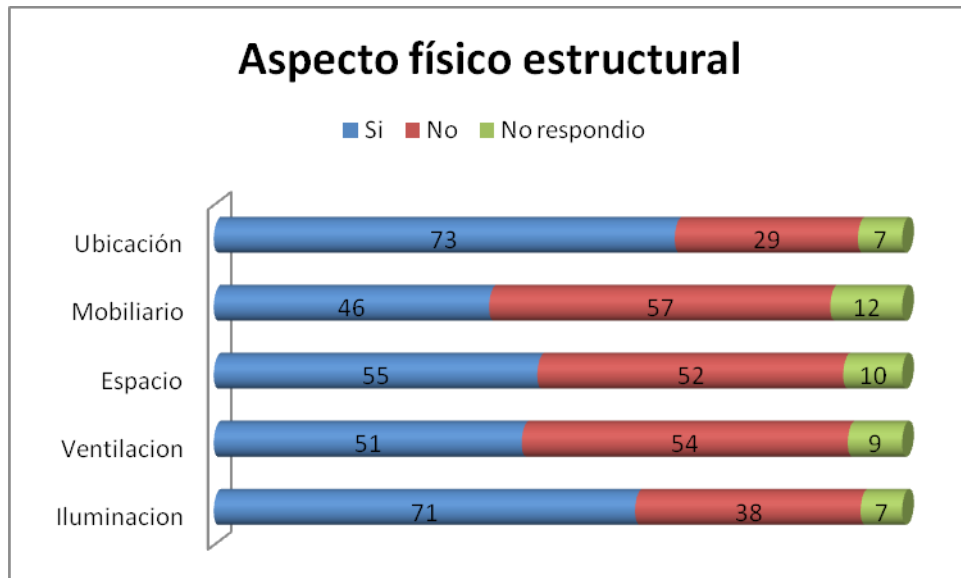


Gráfico 21

En consideracion en cuanto a si los aspectos fisicos de la biblioteca son adecuados, tenemos que en ubicación, 73 usuarios dicen que adecuada, el espacio, 55 considera que si es idóneo. En cuanto a la iluminación, 71 usuarios dicen que es adecuada mientras que la ventilación 54 usuarios consideran que no es adecuada. Mobiliario, 57 no es adecuado. Aunque de la observación directa realizada se puede establecer que existen algunas discrepancia sobre estos aspectos, respetamos la opinion de los encuestados.

Perfil de usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gomez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.

- La mayoría son de sexo femenino.
- Se dividen entre estudiantes, docentes, administrativos y obreros.
- Proviene de las distintas carreras, otros poseen escalafones y cargos en las distintas áreas administrativas.

Demandas de información por parte de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.

- La mayoría solicita que el fondo documental sea reforzado en las áreas de Salud, ciencias sociales, informática, historia y otras como administración, deporte y preescolar.
- El servicio bibliotecario que posee mayor demanda es el préstamo en sala.
- Los usuarios solicitan sea incorporados a la biblioteca el servicio de Internet para hacer búsquedas de información por este medio, de igual manera requieren que exista una fotocopidora y video-vean, del mismo modo pide que se den videoconferencias y ventas de libros.

Satisfacción de la necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Central Ángel Gómez Castro del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”.

- El trato dado por los referencistas es adecuado.
- Los mismos acepta el horario establecido por la biblioteca.
- No aporta sugerencias para la adquisición del fondo documental.

- Consideran que la colección no está adecuada a los programas de docencia, investigación, extensión.
- Los usuarios pierden tiempo buscando el título o autor en los catálogos.
- No encuentran en ocasiones los materiales que solicitan.
- Los materiales que consiguen no les sirven para elaborar sus tareas.

CAPÍTULO V

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

En cuanto al perfil de los usuarios, se encontró que:

- Son de alguna manera miembros activos de la institución en cuanto a la ocupación que tiene cada uno de ellos,
- Los mismos asisten a la biblioteca en el momento que tengan disponibilidad para hacerlo
- Y aceptan el horario de atención al público establecido por la misma.

En relación a la colección:

- Los usuarios consideran que la colección tiene un alto grado de desactualización,
- Los libros y tesis son los documentos que más consultan
- los otros materiales que solicitan no tratan de manera adecuado el tema
- Consideran que el fondo bibliográfico no está apto para realizar sus actividades académicas.

Prestación de servicios:

Los usuarios utilizan el servicio de préstamo en sala, piden que sean incorporados los servicios de:

- Internet,
- Fotocopiado,
- Video-bean

Solicitaron que en el local de la biblioteca se efectúen:

- Videoconferencias.

- Ventas de libros,

En relación a estos dos últimos puntos, los usuarios no tomaron en cuenta que es contraproducente y que existen otros espacios para ello.

Aun cuando lo usuarios manifiestan que no hacen sugerencias para la adquisición de material bibliográfico requieren que se refuercen fundamentalmente las áreas de:

- Salud,
- Ciencias sociales,
- Informática,
- Historia,
- Administración,
- Deporte , y
- Pre escolar.

Los usuarios están satisfechos en cuanto a la atención que presta el referencista, pero no comunicaron u inconformidad con las herramientas de búsqueda, puesto que el catálogo manual presenta algunas deficiencias y se adolece de una base de datos que facilite la búsqueda de información de manera rápida y precisa. La mayoría de los usuarios, está satisfecho con los aspectos físicos de la biblioteca.

RECOMENDACIONES:

Es necesario que la alta gerencia del Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta” formule las políticas para:

- La prestación de los servicios bibliotecarios en la institución,
- La dotación de un presupuesto para la compra de libros y otros materiales en diversos soportes para actualizar la colección, principalmente en aquellas áreas en donde la dinámica de la ciencia hace que los documentos pierdan vigencia, y debería estar ajustado a las necesidades de docencia, investigación y extensión, tanto en el corto como a largo plazo,
- La contratación de un bibliotecario y un asistente de biblioteca para mejorar el procesamiento técnico y la atención de usuarios,
- Acometer la creación del catálogo automatizado de la Biblioteca,
- Creación de servicios búsqueda de información en línea, lo cual redundará en el mejoramiento de la calidad educativa de la institución.

Se recomienda a la gerencia de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”:

- La actualización de la normativa para la prestación de los servicios de préstamo
- La actualización del Reglamento Interno de la Biblioteca, con la finalidad de subsanar detalles que van en perjuicio de los usuarios, ya que son los que hacen uso de ella.
- Desarrollar programas de promoción de la lectura y manejo de nuevas herramientas tecnológicas para la búsqueda de información, para incentivar a los usuarios en el perfeccionamiento de los hábitos de estudio y, fomentar el interés por la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, H.** (2006). Estudio de usuarios de la Biblioteca Alonso Gamero de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Tesis de Grado no publicada. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Arias, I.** (2005). Evaluación de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca "Oswaldo Enríquez Isava" de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela. Tesis de Grado no publicada. Caracas Universidad Central de Venezuela.
- Arias, Fidias** (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5° ed). Caracas: Episteme
- Balestrini, M.** (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación: para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de Hipótesis causales, experimentos y los proyectos factibles (7ed.). Caracas.
- Balestrini, Miriam** (2002). Procedimientos técnicos de la investigación documental (Orientaciones para la aplicación de las técnicas documentales y organización de trabajos escritos). Caracas: Servicio Editorial BI.
- González Teruel, Aurora** (2005) Los estudios necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales. España: Ediciones Trea S.L
- Hernández, J.** (2009) Estudio de usuarios no ucevistas en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela. Tesis de grado no publicada. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P.,** (1991). Metodología de la

investigación, México: Mc Graw-Hill.

Núñez, Paula (2004) Las necesidades de información y formación: perspectivas sociopsicológicas e informacional. ACIMED Vol. 12 Nº 5. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/así/ vol. 12_5_04/así 04504.htm

UNESCO (1981). Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental). Paris: UNESCO,

ANEXOS

Instrumento para la recolección de información sobre los servicios de usuarios, colección y las instalaciones de la Biblioteca Central del Colegio Universitario de Los Teques “Ángel Gómez Castro”.

Encuesta

Este cuestionario tiene como objetivo, recabar datos sobre la prestación de servicios y pertinencia de la colección de la biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”, además pretende obtener de la comunidad del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”, los datos sobre sus necesidades de información. Para el cumplimiento de las actividades académicas de docencia, investigación y extensión, de igual forma conocer su opinión sobre las instalaciones de la biblioteca.

El cuestionario consta de cinco partes que son:

1. Tipología de usuarios
- 1.2. Categoría y ocupación de los usuarios
2. Normativa: horario
3. Servicios bibliotecarios
4. Perfil de los usuarios
5. Pertinencia de la colección
- 5.4. Satisfacción de necesidades
- 5.5. Aspectos administrativos

Agradecemos al usuario su valiosa colaboración, por ayudarnos a conocer las distintas interrogantes que contiene esta encuesta, y de esta manera contribuir a futuro con las posibles mejoras en cada uno de los servicios que presta la *Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro”*.

Esta encuesta forma parte del trabajo de grado para optar al título de licenciado en bibliotecología y fue elaborada por los bachilleres César González y Juan Granadillo, quienes son tesistas en la Universidad Central de Venezuela, por lo que es pertinente mencionar que todos los datos suministrados por usted tendrán un fin única y exclusivamente académico.

De igual forma le agradecemos por contribuir en nuestro desarrollo académico e intelectual y darnos las herramientas para construir las sugerencias en cuanto a las posibles mejoras que deban darse dentro de la Biblioteca, y de esta manera prestar mejores servicios de información para afianzar las actividades de docencia, investigación y extensión, dentro del Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”

1 TIPOLOGIA DE USUARIOS

- 1.1 Sexo: Masculino () Femenino ()
1.1.1 a) Estudiantes ()
1.1.2 b) Docentes ()
1.1.3 c) Administrativo ()
1.1.4 d) Obrero ()

1.2 OCUPACION DE LOS USUARIOS

- 1.2.1 Indique carrera y semestre ()
1.2.2 Indique escalafón ()
1.2.3 Indique cargo ()
1.2.4 Indique cargo ()

2 NORMATIVA: HORARIO

2.1 ¿En qué horario asiste usted a la biblioteca? Marque las posibles respuestas. (Opción múltiple)

- a) 8:00 a.m. a 10:00 a.m. ()
b) 10:00 a.m. a 12:00 m. ()
c) 12:00 m. a 2:00 p.m. ()
d) 2:00 p.m. a 4:00 p.m. ()
e) 4:00 p.m. a 6:00 p.m. ()
f) 6:00 p.m. a 8:00 p.m. ()

2.2 En función de que el horario de clases comienza a las 7:00 a.m. y culmina a las 9:00 p.m.; ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención al público de la biblioteca?

Si () No ()

3 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

3.1 ¿Cuál o cuáles de los servicios que se indican a continuación utiliza usted en la biblioteca? (opción múltiple)

- 3.1.1 a) Préstamo circulante ()
3.1.2 b) Préstamo en la sala ()
3.1.3 c) Realizar trabajos en grupo ()

3.2 Considera conveniente que la biblioteca preste los servicios de: (opción múltiple)

- 3.2.1 a) Búsquedas informativas a través de la Internet ()
3.2.2 b) Servicio de fotocopiado ()
3.2.3 c) Mencione otros _____

4 PERFIL DE LOS USUARIOS

4.1 ¿Usted aporta sugerencias para la adquisición de materiales bibliográficos?
Si () No ()

4.2 ¿Considera que la colección de la biblioteca, es pertinente a los programas de docencia, investigación y extensión?
Si () No ()

4.3 ¿Elabora la programación de su unidad(es) curricular(es), tomando en consideración la colección de la biblioteca?
Si () No ()

5 COLECCIÓN

5.1 Mencione qué áreas temáticas de la colección, cree usted que deberían ser reforzadas. (Opción múltiple)

- 5.1.1 a) Informática ()
- 5.1.2 b) Ciencias sociales ()
- 5.1.3 c) Historia ()
- 5.1.4 d) Salud ()
- 5.1.5 e) otras _____

5.2 ¿Qué tipo de materiales bibliográficos consulta? (opción múltiple)

- 5.2.1 a) libros ()
- 5.2.2 b) Tesis ()
- 5.2.3 c) Revistas ()
- 5.2.4 d) diccionario ()

5.3 ¿En función de los materiales que usted consulta, considera que la colección está actualizada?
Si () No ()

5.4 SATISFACION DE NECESIDADES

5.4.1 ¿Considera que el catálogo de la biblioteca debe estar automatizado?
Si () No ()

5.4.2 ¿Encuentra la información referencial que requiere?
Si () No ()

5.4.3 ¿Encuentra en la biblioteca, el o los materiales que sirven de apoyo para elaborar sus actividades académicas?

Si () No ()

5.4.4 ¿Puede resolver todas sus tareas, con la información que encuentra en la biblioteca?

Si () No ()

5.5 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.5.1 ¿La atención por parte del personal de biblioteca es adecuado?

Si () No ()

5.5.2 En su opinión considera que, las instalaciones de la biblioteca son óptimas en relación a los servicios que presta. (Opción múltiple)

Aspectos	Si	No
Ubicación		
Espacio		
Iluminación		
Ventilación		
Mobiliario		