



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE REDES DE UNIDADES Y
SERVICIOS DE INFORMACIÓN

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL SIMÓN RODRÍGUEZ

Proyecto de Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en
Gerencia de Redes de Unidades y Servicios de Información.

Tutora:

Dra. Antequera T. Ildalis

Autora:

Lic. Arellano, Blanca Z.

C.I. N°: 6.878.574

Caracas, Enero 2010

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVOLOGIA
ESPECIALIZACIÓN: GERENCIA DE REDES Y UNIDADES DE
INFORMACIÓN**

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL SIMÓN RODRÍGUEZ**

Autora: Lic. Arellano Salas, Blanca Zabeli

**Trabajo Especial de grado para optar al grado
de Especialista en:**

**Gerencia de Redes y Unidades y Servicios
de Información.**

Tutora:

Dra. Antequera, Ildalis

AGRADECIMIENTO

A MI COTIDIANIDAD

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez

A MI ENCUENTRO NECESARIO

Línea de Investigación Estudio Para el Aprendizaje Social

A UNA OPORTUNIDAD

Universidad Central de Venezuela

A MI AMIGA

Ildalis

DEDICATORIA

*A los soñadores, buscadores, curiosos y a todos los que creen
conseguir entre las páginas algún espejo para mirarse...*

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE REDES DE UNIDADES Y
SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL SIMÓN
RODRÍGUEZ**

**Proyecto de Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en
Gerencia de Redes de Unidades y Servicios de información.**

Tutora:

Dra. Antequera, Ildalis
ildalisantequera@yahoo.com

Autora:

Lic. Arellano Salas, Blanca Zabeli
bzarellano@hotmail.com

Resumen

El seguimiento y evaluación de los servicios que ofrecen las bibliotecas como unidades académicas y administrativas dentro del sistema universitario son responsabilidades gerenciales, por lo que esta investigación tiene como objetivo central: Valorar la gestión de los servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (REBIUNESR). Es un estudio tipo descriptivo, con diseño de campo, que se inicia con una investigación bibliográfica y documental. Para recompilar información confiable y veraz de cada una de las unidades de REBIUNESR distribuida por todo el país, se apoya en los instrumentos resultantes de la operacionalización de variables. El estudio pretende caracterizar el funcionamiento de los servicios básicos que ofrecen estas bibliotecas en relación con sus usuarios y la comunidad local, por lo que busca conocer las acciones que se realizan para satisfacer las necesidades de información y otros aciertos significativos de la red; de igual forma dejar al descubierto el saber y quehacer de las bibliotecas de una Universidad con base en los principios andragógicos que sustentan la filosofía institucional.

Palabras claves: Gestión, Servicios Bibliotecarios Universitarios, Andragogía, Valoración, Comunidad.

INDICE GENERAL

	Pág
RESMEN	iii
LISTA DE CUADROS	vi
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO	4
Planteamiento del problema	4
Justificación de la investigación	8
Objetivos de la Investigación	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	13
Gestión de la Biblioteca Universitaria, Un lugar de encuentro con el conocimiento	13
Gestión de Calidad	15
Normas y Orientaciones para la Prestación de Servicios	19
Filosofía de aprendizaje en la UNESR	30
El sentido comunitario de la REBIUNESR	32
Sistema Bibliotecario de la UNESR.	35
Red de Bibliotecas: Ubicación de Biblioteca por Núcleo Universitario y región geográfica	37
Estructura Administrativa	38
Aportes de otros estudios a esta investigación	39

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO	41
La metodología general	41
Tipo de Investigación	42
Diseño de la Investigación	42
Población	43
Muestra	43
Operacionalización de variables	48
Técnicas e instrumentos para la Recolección de la Información	52
Validez de los instrumentos	54

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
Resultados Obtenidos en Opinión de los Usuarios de REBIUNESR	
Biblioteca	58
Usuarios	58
Uso del servicio	62
Aspecto Administrativos	67
Opinión de Acuerdo a la Experiencia del Usuario	73
Resultados Obtenidos en Opinión de los Encargados de los Servicios de REBIUNESR	79
Biblioteca	79
Gestión de los Servicios Bibliotecarios	81
Significado del líder que está al frente de un servicio Bibliotecario de la Universidad Simón Rodríguez	93
Análisis de la información	95

CAPITULO V

REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES	102
-------------------------------	-----

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXOS	111

LISTA DE CUADROS

	Pág
1 Cuadro comparativo entre las organizaciones tradicionales y las que operan bajo los principio de calidad	18
2 Lista de Ubicación de las Bibliotecas de la UNESR	38
3 Estructura Administrativa de la Institución	39
4 Bibliotecas que conforman la muestra	46
5 Usuarios encuestados de las Bibliotecas Seleccionadas	48
6 Operacionalizacion de las variables	50
7 Ubicación de las Bibliotecas por región	58
8 Resultados obtenidos en opinión de los encargados de REBIUNESR	61
9 Visitas a la biblioteca	62
10 Requisitos para usar la biblioteca	63
11 Servicios comunes que ofrece la REBIUNESR	64
12 Otros servicios que ofrece la REBIUNERS	66
13 Actividades que se realizan en el espacio Bibliotecario	67
14 Filosofía de trabajo	69
15 Atención al Público	70
16 Competencias del Talento Humano de la REBIUNESR	72
17 Servicios más significativos que ofrece la biblioteca	75
18 Servicios acordes a los principios de la UNESR: Andrología, Participación, Experimental, Flexible, Nacional	76
19 Sugerencias a la Gestión de los servicios Bibliotecarios	78

20	Supervisor o encargado de la biblioteca	80
21	Prácticas de los principios Andragógico de la UNESR	82
22	Normas técnicas que orientan el funcionamiento de la Biblioteca	83
23	En la práctica los servicios de: a)Préstamo circulante b) Préstamo en sala, c) Asesorías, d) Apoyo al servicio comunitario, e) Servicio de referencia al facilitador	86
24	Otros servicios que ofrece tu Biblioteca	89
25	La oferta efectiva	91
26	Capacidad de respuesta	92
27	Satisfacción de Usuarios- Calidad del servicio	93
28	Significado de ser el líder de un servicio Bibliotecario de la Universidad Simón Rodríguez	95

INTRODUCCIÓN

El trabajo gerencial involucra todas las tareas del proceso administrativo y conlleva una serie de responsabilidades que comprometen la atención hasta encontrar elementos que reflejen los logros parciales y finales de la ejecución de los planes y proyectos. Chiavenatto (2006, p.103) señala que un gerente “desempeña las actividades de planeación, organización, coordinación y control, como actividades administrativas fundamentales”. Es por ello que en la gerencia de una red de bibliotecas universitarias es imprescindible realizar el seguimiento de sus funciones para conocer las características y logros de su gestión.

La Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (REBIUNESR) compone un sistema de unidades académicas-administrativas distribuidas por toda la geografía nacional a objeto de apoyar la formación integral de la comunidad universitaria relacionada con los distintos planes curriculares que se ofrecen y con el propósito de brindar a la comunidad local un espacio de aprendizaje permanente, auténtico y respetuoso del derecho social. En virtud de ello, sus servicios al usuario están comprometidos a superar las barreras físicas y discriminatorias con base en los principios andragógicos.

En virtud de ello se inició el estudio descriptivo revisando las bases filosóficas de la institución universitaria donde funcionan y la definición de estas unidades académicas y administrativas en su contexto institucional. Por otro lado, se desarrolló un estudio exploratorio, de campo para copilar información directa de las fuentes gerenciales y de los demandantes en cada biblioteca de la red, el cual servirá para relacionar el quehacer con los fines institucionales y la satisfacción de los usuarios.

Para la recolección de información en las bibliotecas, se diseñaron instrumentos con base en la operacionalización de variables. Los mismos fueron debidamente validados con juicio de expertos y prueba piloto. Su diseño y validación científica permitieron la obtención de información veraz para llevar a cabo la triangulación y discusión de teorías relacionadas con la gestión de los servicios bibliotecarios en el contexto universitario.

En este orden de ideas, el proyecto de investigación se estructura de la siguiente manera:

En un primer capítulo, se describe el problema objeto de estudio, su justificación y los objetivos que orientan la investigación. En el segundo capítulo se exponen brevemente las teorías que fundamentan el estudio y se enuncian algunos elementos teóricos que serán revisados en el transcurso de la investigación.

El capítulo tercero, considera la metodología que guía la búsqueda científica, se define el tipo y diseño de investigación, se delimita la población y muestra objeto de estudio, la operacionalización de las variables y el análisis de los resultados

obtenidos.

Seguidamente en el cuarto capítulo se presentan las reflexiones y recomendaciones finales de la investigación.

En un quinto capítulo se nombran los autores y obras utilizadas como referencias bibliográficas, documentales y las consultas en línea, que fundamentaron el estudio realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO

Planteamiento del problema

En el contexto universitario la biblioteca es fundamental, es el lugar donde se aclara o se complementa el conocimiento de los estudiantes. La página Web de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela (2009), señala que una biblioteca universitaria es “el órgano de la gestión de auxilio docente y de investigación del conocimiento”. Vale la pena considerar además, que por tratarse de una población de usuarios adultos las bibliotecas universitarias propician el desarrollo de procesos de autoaprendizaje.

Es por ello que cada universidad requiere de unidades de información dispuestas a brindar apoyo efectivo durante el proceso educativo. Pero para lograr que esos espacios contengan información organizada y lista para ser recuperada, se requiere de un personal idóneo, que cumpla múltiples actividades, entre las cuales se encuentra la de mantener las colecciones dispuestas de la mejor forma posible a fin de cumplir la función de servir a sus usuarios, acoplándose a las pautas de la organización, debido a que cada universidad tiene sus propios propósitos y lineamientos. La función central de las bibliotecas universitarias, debe ser

suministrar atención como centro de recursos para el aprendizaje, para el apoyo académico, de investigación, y soporte de las diferentes actividades y gestión de la Universidad.

La gestión de una biblioteca se valora con base en los servicios que esta ofrece a sus usuarios. Según Ponjuan (1998), gestión se define como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (p.55). La gestión de los servicios bibliotecarios constituyen un sistema dinámico que requieren de la supervisión y del acompañamiento permanente a fin de poder detectar oportunamente sus debilidades y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad. Estas son tareas inherentes a la actividad gerencial.

Las bibliotecas de la REBIUNESR deben ofrecer servicios que satisfagan necesidades de las distintas demandas del país en correspondencia a la ubicación geográfica de sus veinte núcleos, cinco extensiones universitarias y cuatro estaciones experimentales, distribuidas en cinco regiones.

Un estudio preliminar interno realizado en el núcleo universitario Los Teques durante el año 2007 por la coordinación de esta Unidad, refleja que:

...mientras la matrícula de usuarios ha aumentado vertiginosamente en los niveles de pregrado y postgrado, los requerimientos han sido mayores y mas específicos en las áreas de administración y educación, y se mantienen los mismos recursos en cuanto al personal de referencia, técnico y de mantenimiento. De igual forma se han conservado las mismas dimensiones del espacio físico y las condiciones ambientales relacionadas con ventilación, iluminación y mobiliario. Arellano (p.3)

Así mismo se observa que en atención a la fundamentación filosófica de esta institución avocada al servicio de formación comunitaria, ha aumentado también la demanda de usuarios externos en correspondencia con la implementación de programas relacionados con otras instituciones educativas, culturales, consejos comunales, etc.

Las situaciones descritas se han confirmado en conversaciones informales entre los responsables de los servicios bibliotecarios de los otros núcleos de la red cuando se hacen reuniones convocadas desde el nivel central evidenciando que se repiten de manera similar.

Otra de las situaciones descritas en estos encuentros del personal con fines administrativos, es la ausencia de un sistema automatizado en esta red bibliotecaria que facilite la organización de los recursos y el intercambio de información, rápido y efectivo internúcleo. La permanencia de esta situación evidencia una desvaloración de las virtudes de las nuevas tecnologías y de sus aportes a la facilitación de procesos académicos, administrativos y de extensión.

Así mismo la ausencia de un estudio para conocer las bondades o las limitaciones de los servicios que ofrece la REBIUNESR ha limitado el aprovechamiento de las posibilidades de sinergia, y ha impedido conocer las estrategias de acción cultivadas en otros núcleos en función de satisfacer la demanda de sus usuarios internos o externos.

El esfuerzo de atención de la REBIUNESR ha permitido brindar servicios básicos como: préstamo en sala, préstamo circulante, extensión cultural,

reproducción, apoyo audiovisual, asesorías individuales y por grupos y apoyo a los facilitadores, para nombrar los servicios más significativos dirigidos a los usuarios de la población universitaria interna, externa y comunidad local. La asidua labor desarrollada por la REBIUNESR a nivel nacional ha sido apoyada por las autoridades universitarias, como lo han expresado a través de las publicaciones periódicas de la UNESR en cuanto a promocionar la lectura, la actividad intercomunitaria, extensión cultural entre las que se pueden mencionar los programas Simón de los Pueblos, Ciber Robinson, Maestría Robinsoniana.

En este contexto de intencional apoyo al servicio de atención al usuario y consciente aumento de la demanda, surgen inquietudes que se traducen en las siguientes interrogantes:

Cuáles son las principales fortalezas que caracterizan las bibliotecas de la REBIUNESR?

Què necesidades enfrentan los servicios bibliotecarios de esta red?

Què características debe presentar el sistema de comunicación interbibliotecaria de la UNESR para optimizar su funcionamiento?

Cuál es el perfil ideal de una biblioteca en correspondencia con los principios filosóficos de la UNESR?

Resulta relevante el respaldo de la REBIUNESR a la actividad de investigación social?

Considerando estas incógnitas surgidas en el estudio preliminar, se plantean los

objetivos que orientarán el proceso de búsqueda y de reflexión con referencia a la gestión de los servicios bibliotecarios de la REBIUNESR.

Justificación

Las bibliotecas se transforman constantemente en su cotidianidad, en el contacto con los usuarios que además de ser estudiantes cautivos del servicio, son miembros de diversas comunidades, son seres integrales y sociales que andan no solo en la ruta de su quehacer universitario, sino al encuentro del saber para la vida. Al respecto Robledo (1998) expresa:

...la información no puede restringirse a satisfacer las necesidades de los escolares, sino de toda la población. La biblioteca debe ser el sitio al que se acuda para obtener desde la información más práctica y cotidiana... hasta los datos científicos especializados que requiere un investigador. Es importante estar atentos a las demandas reales de información...para satisfacerlas y, así mismo, generar otras nuevas necesidades informativas. (p. 13)

De allí que las bibliotecas deben responder a las necesidades de información de sus usuarios, que cada día son más exigentes y constantemente viven construyendo su desarrollo intelectual y social, estas situaciones deben ser atendidas por las unidades de información brindando diversas colecciones: bibliográficas, de referencia, publicaciones periódicas, de trabajos especiales de grado, y audiovisuales, para que el usuario pueda transformarla en conocimiento. Los servicios que ofrecen las bibliotecas facilitan ese encuentro directo entre el usuario y el nuevo conocimiento, por

ello su opinión es importante para la valoración de los esfuerzos institucionales.

Estos servicios marcan la diferencia entre una unidad de información y otra, entre una universidad y otra. En virtud de ello, conocer cuáles son las atenciones que recibe el usuario de cada una de las bibliotecas que integran la REBIUNESR y cuáles son las condiciones en que funcionan estos servicios resulta uno de los puntos de mayor interés para el presente estudio.

En este mismo orden de ideas es preciso destacar que la filosofía de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR) se centra en cinco principios básicos, relacionados con la Participación, el carácter Nacional, Experimental, Social y Andragógico. Esta filosofía institucional, por ende, sienta también las bases para una función bibliotecaria centrada en la educación del adulto, visto éste como un ser eminentemente social sin límites de tiempo ni de espacio para su crecimiento permanente personal y profesional. Lo cual compromete de forma muy específica a la REBIUNESR en un trabajo que abarque toda la geografía nacional, considerando las distintas comunidades internas y externas que demandan su servicio.

En este contexto filosófico, Valorar los servicios que ofrece la REBIUNESR resulta una obligación para la gerencia que persigue ratificar los aciertos de su gestión y de igual forma encontrar insumos que justifiquen los cambios y/o mejoras necesarias para optimizar dicha gestión, al propósito Páez (1992), plantea que una “sociedad inteligente” es transformadora, y que “resuelve sobre la base de

capacidades sociales reales y potenciales, es decir, sobre un sistema de percepciones comunitarias acerca de sus fortalezas y deficiencias para enfrentar un fenómeno que representa una oportunidad o una amenaza para su continuidad, su identidad o su progreso”. (p. 110). Estos elementos evidencian la importancia de una indagación que posibilita la obtención de información veraz, para sustentar un proceso de evaluación curricular necesario en toda gestión académica-administrativa incumbida en brindar servicio de calidad a sus usuarios. Y de esta forma contribuir al logro de las metas institucionales y sociales, considerando que ésta forma parte de las responsabilidades del profesional de la información.

Es evidente entonces la importancia que tiene también para la UNESR este estudio, que recoge información de los participantes de las distintas carreras universitarias que se ofrecen en todo el país, como lo son Educación, Administración e Ingeniería en sus diversas menciones, así como de los usuarios externos que demandan los servicios bibliotecarios de esta institución; cuyos resultados científicos consideran las probabilidades de alianzas con otros sectores e instituciones para dar respuesta al acelerado ritmo de exigencia de las comunidades adyacentes en cada uno de los núcleos y extensiones distribuidas en el territorio nacional.

Con los resultados obtenidos se aspira contribuir a la toma de decisiones relacionadas con los aspectos técnicos y de funcionamiento propios de la gerencia de la REBIUNESR que a continuación se expresan:

Selección y compra de colecciones que respondan a las necesidades reales de sus usuarios, y a los servicios que ofrece la red de bibliotecas de la UNESR.

Justificar presupuestos justos para las unidades de información, considerando el acercamiento con las comunidades a través del servicio social comunitario realizado por los participantes de la UNESR

Generar políticas y normativas de funcionamiento de los servicios que se ofrecen.

Concientizar la necesidad de incorporar personal especializado en las diferentes unidades de información

Equipar a las bibliotecas de mobiliario adecuado y mejorar las condiciones ambientales de las mismas.

Valorar las bibliotecas como recurso indispensable del aprendizaje.

Fortalecer la interrelación universidad- comunidad a través de la red de bibliotecas

Generar documentos para el análisis y discusión sobre el rol que cumplen las bibliotecas de la UNESR en relación a su dinámica de interrelación comunitaria.

Con la información sobre cómo funcionan los servicios que se ofrecen, el tipo de usuario, las características de la demanda y demás aspectos relacionados con la REBIUNESR, se facilita la implementación de nuevas acciones en beneficio de los participantes de la universidad y por supuesto de las comunidades circundantes a los veinte núcleos, cinco extensiones universitarias y cuatro estaciones experimentales que son parte de la estructura institucional de la UNESR. Lo cual contribuye convenientemente a la construcción del saber social, político, económico y cultural de venezolanas y venezolanos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Valorar la gestión de los Servicios que ofrecen las Bibliotecas de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, como Centros de Información y de Recursos para el Aprendizaje a la disposición de la comunidad universitaria y local.

Objetivos Específico

Describir el funcionamiento y la distribución geográfica de los Centros de Información y de Recursos para el Aprendizaje de la REBIUNESR en relación a los servicios que se ofrece a la comunidad universitaria y local.

Estudiar la aplicación de los aspectos filosóficos y normativos que orientan el funcionamiento de la REBIUNESR.

Determinar las bondades y limitaciones de los servicios que ofrece REBIUNESR.

Reflexionar acerca de la gestión de los Servicios que ofrecen las Bibliotecas de la REBIUNESR, como Centros de Información y de Recursos para el Aprendizaje.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Gestión de la Biblioteca Universitaria, un Lugar de Encuentro con el Conocimiento.

*“Si no tuviéramos alumnos.,no seríamos profesores,
Ni tendríamos colegios”
Lepeley*

La biblioteca es una unidad académico - administrativa, que tiene la misión de facilitar el acceso a los recursos de información y colaborar con la construcción del conocimiento, es una organización con características propias, que ha ido evolucionando a través del tiempo, pero sobre todo en virtud a las necesidades cambiantes de información de la comunidad donde se encuentre. Son muchas las tareas que ha tenido que librar una biblioteca desde los años mas antiguos, entre ellas, ser custodia de la palabra escrita de la manera mas literal, hasta la forma cibernética en la que hoy obtenemos la información. Ponjuan (1998), expresa que la especialidad de ser bibliotecario fue:

Una de las primeras conocidas, más antigua incluso que la propia medicina,...Su actividad se remonta a la antigüedad y existen evidencias de la importancia que se le asignaba en su tiempo. Constituía no sólo un espacio para los eruditos de la época, sino fuente importante de poder, por su vinculación a la administración del conocimiento. (p.2)

La biblioteca como una organización ha estado cambiando a medida que sus usuarios requieren de nuevas maneras de comunicarse e informarse, Ponjuan (1998), afirma que “Las bibliotecas y otras unidades de información derivadas de ellas, han sufrido diferentes retos. Los principales han estado asociados a momentos como la invención de la imprenta y al desarrollo y uso intensivo y extensivo de las computadoras.” (p.3). Y con estos cambios también la manera como se llevan a cabo los procesos y por supuesto se hace necesario el esfuerzo humano de los líderes que dominen el funcionamiento de la gestión de la información.

Las bibliotecas deben contar con un personal idóneo, atento a estos cambios y dispuestos a buscar alternativas para el mejor desempeño, Senge, (2000) plantea que el líder de una organización es fundamental y que gracias a su creatividad y esfuerzo se logran los objetivos institucionales, dice: “Rara vez hemos visto que tenga éxito una iniciativa de cambio sin contar con líderes locales, de línea imaginativos y comprometidos” (p.22) para esta investigación ha sido de gran utilidad la información que se obtenida acerca de esos líderes locales que se encuentran distribuidos por toda REBIUNESR.

Por otra parte, se ratificó la figura de las bibliotecas como estructuras de apoyo esencial para que las Universidades cumplan su objetivo de formación e investigación, inmersas dentro de los cambios sociales que exige una universidad mas comprometida con sus comunidades y de allí los nuevos retos que deben asumir sus biblioteca como centro de información y recursos para el aprendizaje. En este sentido Rodríguez, (1993) expone que la biblioteca es:

El soporte de la vida académica e investigativa del individuo; para llegar finalmente a otras misiones más actuales y que responden a nuevas circunstancias y modos de vida, como son la de servir de medio de autoformación permanente, ser mediadora de cultura, constituirse en lugar de encuentros, comunicación e intercambios, servir de centro de información al ciudadano para poder desenvolverse en la sociedad en que vive.(p.10)

Estas aseveraciones corresponden a las características propias de la UNESR donde permanentemente se desarrollan un sin fin de actividades que compromete la gestión bibliotecaria a estar atenta de estos cambios a fin de ofertar el mejor servicio al público universitario y local.

Constantemente se observa en las publicaciones de la UNESR, la disposición hacia la lectura y la producción de textos, los cuales son usados por diversos investigadores y promovidos por las bibliotecas.

Gestión de Calidad

*“Ahora que tengo la solución, sólo me falta encontrar el
Proceso lógico que conduce a ella”.
Kart Fredrich Gauss*

La calidad es una de las herramientas de la Gerencia, esta propicia el manejo de estándares en una organización, contempla fases y un proceso administrativo que involucra muchos aspectos, uno de esos aspectos va dirigido específicamente a los servicios, la calidad de estos, es fundamental por aquello de satisfacer a sus clientes, para las bibliotecas los clientes son los usuarios que constantemente se acercan a

buscar información, en términos comerciales se comparan con los productos, ambos ejemplos deben ser considerados bajo los elementos de la calidad.

Ésta no se trata como dice Ramírez, (2006) en “arreglar lo que esta mal hecho, sino más bien buscar eliminar todo lo negativo y evitar que se repita”(p.37). La calidad es un sistema de administración que se basa en el principio de hacer las cosas bien, como lo dice Lepeley, (2001) “Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio”.(p.6)

La nueva gerencia, o los nuevos paradigmas de la administración moderna se han preocupado bastante por este aspecto, tanto que la calidad forma parte de un estilo de gerencia, de aquí que el recurso humano es indispensable. Como gerentes determinan las decisiones de una empresa, el ideal de este líder está sujeto a adoptar un estilo participativo, compartiendo los problemas con los demás, analizando siempre situaciones para evitar errores y sobre todo dando el ejemplo.

La Gestión de la Calidad según el mismo autor, tiene algunos principios los cuales se nombran a continuación:

La calidad no es un problema aislado, abarca a toda la organización

El usuario es lo más importante

El bienestar de quienes trabajan en la organización es determinante de los resultados de la gestión de calidad

La satisfacción de las necesidades del usuario es el indicador principal en la planificación.

La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de calidad.

La comunicación efectiva determina eficiencia y éxito. (p. 9)

La gestión de calidad orienta la participación de las personas en la organización hacia el logro de mejoras permanentes, y donde el usuario juega un papel fundamental, puesto que todos los planes se dirigirán hacia la satisfacción del mismo, actualmente las organizaciones se han puesto a pensar en sus clientes y han desarrollado un sin fin de herramientas valiosas para llevar a cabo su objetivo, las organizaciones que se nieguen a estos cambios no podrán ser competitivas y están destinadas al fracaso.

Lepeley (2001) señala una serie de beneficios que proporciona la Gestión de la Calidad y que se mencionan a continuación:

Menores quejas y conflictos con los clientes y consumidores

Mayor retención de clientes

Óptimo uso de recursos

Mayor rentabilidad de inversión

Reducción de costos

Mejoría del clima laboral

Mayor compromiso de las personas con la misión de la organización

Aumento de satisfacción laboral

Menos rotación de empleados

Mayor capacidad de atraer clientes

Aumento de productividad

Aumento de competitividad

Mejoría de la imagen de la organización

Consolidación del prestigio de la organización. (p.10)

Para ejemplificar cómo actúan las tendencias en cuanto al manejo de la calidad en la organización, en el cuadro 1 se presenta el cuadro comparativo entre las organizaciones tradicionales y las que operan bajo los principios de calidad.

Cuadro 1

Cuadro comparativo entre las organizaciones tradicionales y las que operan bajo los principio de calidad

Tradicional	Gestión de Calidad
La estructura organizacional es jerárquica con líneas de autoridad y responsabilidad rígidas	La estructura organizacional es más plana, más flexible y menos jerárquica
El foco está centrado en mantener el <i>status quo</i>	El foco está dirigido al mejoramiento continuo en sistemas y procesos
Los trabajadores perciben a los supervisores como jefes	Los trabajadores perciben a los supervisores como entrenadores y facilitadores. El jefe es visto como un líder.
Las relaciones supervisor- subordinado se caracterizan por su dependencia, temor y control	Las relaciones supervisor- subordinado establecen una interdependencia, confianza y apoyo mutuo
Los esfuerzos del trabajador son individuales: los trabajadores se ven entre sí como competidores	Los esfuerzos del trabajador constituyen los del equipo: los trabajadores se ven como miembros del equipo
La gerencia percibe el trabajador y el adiestramiento como gasto	La gerencia percibe el trabajador como un activo y el adiestramiento como una inversión
La gerencia decide que se entiende por calidad y decide hasta dónde se brindará	La organización le pide a sus clientes que definan la calidad y desarrolla medidas para determinar si estos requerimientos se cumplen
La decisiones se basan en instinto	Las decisiones se basan en datos y sistemas

Fuente: Ponjuan, (1998,p.104)

La calidad en la prestación de un servicio, supone la satisfacción plena de los usuarios. Y la organización se debe a la existencia de sus usuarios, de allí la importancia de estar atentos a las necesidades de los mismos, así como a la capacidad de respuesta, atención, comunicación, amabilidad, credibilidad, comprensión entre otros aspectos que debe poseer cualquier organización moderna.

Normas y Orientaciones para la Prestación de los Servicios.

*“El comportamiento y las actitudes de directivos y trabajadores
son el alma de la calidad en los servicios”
Rosander.*

Las normas son, como lo indica el Comité CT 15, de Fondonorma en su propuesta para servicios bibliotecarios públicos (2002) las que:

Orientan la planificación y ejecución de las actividades que se desarrollan al prestar los servicios de calidad; esta permite establecer los requerimientos mínimos necesarios para llevar a cabo la tarea, y concentra una guía para orientar el trabajo bibliotecario, aun cuando algunas unidades estén desarticuladas de sus redes, descentralizadas, o en proceso de creación y puedan cumplir pautas comunes basadas en el conglomerado de experiencias nacionales e internacionales, así como del conocimiento indispensable para garantizar la prestación del servicio adecuadamente. (p.10)

Por otra parte en las mismas normas, se establece que: “En toda sociedad organizada, las normas para la prestación de cualquier tipo de servicios se establecen con el propósito de ofrecer a los usuarios la satisfacción adecuada de sus necesidades”(p.1)

Estas pautas han sido de relevancia para esta investigación debido a que han acompañado todo el proceso de estudio, desde la definición de los servicios que ofrecen las bibliotecas pertenecientes a la REBIUNESR, hasta su consideración en las reflexiones.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999) en su Artículos 108, se expone que “El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información”, donde subyace además una de las mas importantes funciones que deben tener las bibliotecas, permitir el acceso de la información.

Las normas que se incluyen han sido producto de la revisión documental y de la experiencia del desarrollo bibliotecario sostenido por muchos años como es el caso del Sistema de Nacional de Bibliotecas Públicas, así como, las consideradas por todos los países de mundo tales como la Federación Internacional de Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), ANABA y UNESCO. Estas organizaciones mundiales se ha dedicado a la orientación de las bibliotecas, han expuesto en diversos documentos las tareas y acciones generales a realizar en cada uno de los países, generando un estándar sobre la atención de usuarios y manejo de bibliotecas, entre ellas se exponen las emblemáticas las pautas descritas en el manifiesto de la UNESCO del año 1994, en relación a los servicios.

De este manifiesto, se nombran algunos postulados de forma literal:

“Los servicios deben ajustarse a los grupos destinatarios que se hayan identificados y solo se prestaran si existen esos grupos”

“si existen grupos de usuarios que requieren ese servicio habrá que gestionar las formas para satisfacerlos”(p. 5)

En este mismo orden de ideas y considerando el manifiesto antes mencionado se refieren algunos aspectos relacionados con el deber ser de los servicios bibliotecarios:

Las bibliotecas estarán dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad.

Ofertar sus servicios dentro de sus locales y fuera de él

Cada biblioteca debe participar activamente en redes

Las políticas y los modos de actuar de las bibliotecas se deben basarse en las necesidades de los usuarios y en lo que resulta mas cómodo para ellos y no para la organización o su personal

La biblioteca debe tener una política de atención al cliente positiva.

Dichas consideraciones son estimadas como reglas en el desarrollo de la prestación de los servicios bibliotecarios, es una práctica del profesional de esta área revisar constantemente las orientaciones que se emanan de este organismo, debido que recoge información de las bibliotecas en el mundo y las publica a fin de considerar las innovaciones que se realizan en otros países.

Por otra parte, Senlle, (2001) en las normas ISO 9000:2000 relacionadas con la calidad de los servicios expresa: “ Hoy todas las empresas han de ser consideradas de servicios y por lo tanto necesitan contar con una gestión orientada a la satisfacción del cliente” (p.15), las normas que se generan van orientadas a establecer estándares

de calidad pertinentes que refieren a tareas o acciones específicas de una gestión de calidad del servicio, donde involucra directamente al factor humano y deja claro que a éste hay que dedicarle tiempo, esfuerzo y formación, para que puedan desarrollarse, integrarse en las estrategias de mejora continua y responsabilizarse de los resultados y de la satisfacción de los usuarios.

Senlle, (2001) Involucra tres aspectos a definir:

Metodología: la necesaria para recabar la información, analizarla y tomar decisiones en función de las mejoras continuas.

Trabajo en equipo: sugiere la participación de todas las personas de la organización, la cual supone colaboración para la mejora permanente.

Relaciones Humanas: plantea que el éxito de un servicio está marcado por las relaciones que se tienen con los usuarios, y que los servidores deben estar en aprendizaje continuo para satisfacer y conquistar clientes. (p.17)

En las normas ISO 9000:2000 ya señaladas, plantean 8 principios de calidad los cuales se mencionan a continuación:

1. Organización enfocada en el cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos de los clientes y esforzarse en sobrepasar las expectativas de los mismos.

2. Liderazgo: las organizaciones deben fomentar el liderazgo, éstas crean el ambiente en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: el personal es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

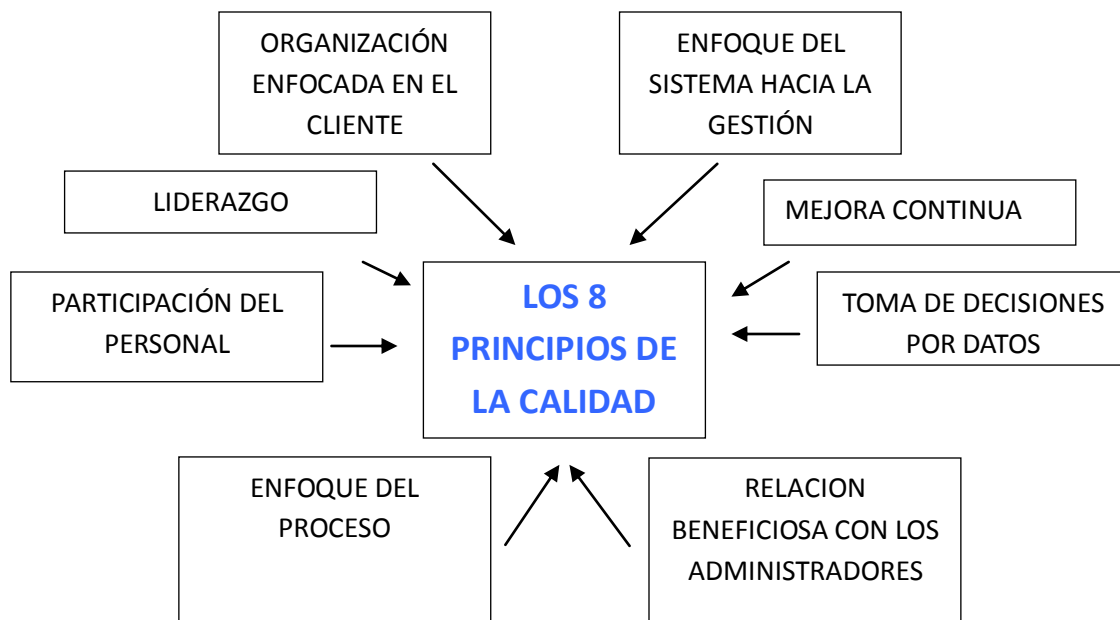
4. Enfoque al proceso: los resultados deseados se consiguen más eficazmente cuando los recursos y actividades se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema hacia la gestión: Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados, mejora la eficacia de una organización.

6. Mejora continua: es un objetivo de la organización.

7. Toma de decisiones por datos: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones beneficiosas con los suministradores: las relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus suministradores intensifica la capacidad de ambas organizaciones para crear valor



Por último y como base en este estudio se exponen las pautas para servicios bibliotecarios planteadas por el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad (Fondonorma) o normas (Covenin), específicamente las relacionadas con el área de Documentación y ciencias de la información donde se encuentran las bibliotecas. La norma Covenin número 15: 6-001 se refieren a las “Pautas para Bibliotecas Públicas”, éstas están relacionadas con los servicios que se ofrecen al público, siendo referencia normativa obligada en cuanto a servicios que se ofrecen en el país.

Son muchos los servicios que requieren los usuarios en una biblioteca, entre los que se destacan los de índole de infraestructura, mobiliario, condiciones ambientales, seguridad, servicios tecnológicos, ofrecer un horario de atención al público adecuado a las necesidades de los usuarios, contar con una dotación bibliográfica, no bibliográfica, y audiovisual debidamente organizada, seleccionada con criterios de universalidad, calidad y utilidad, disponer de personal calificado para garantizar el aprovechamiento de los recursos bibliotecarios, entre otras que en efecto hacen que el servicio sea de calidad, provocando confort y satisfacción al usuario, sin embargo para este estudio sólo se caracterizarán los servicios básicos que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez al público: préstamo en sala, préstamo circulante, extensión cultural, asesorías, apoyo al servicio social comunitario y servicio de referencia a los facilitadores.

Las orientaciones para estos servicios se basan en las normas antes mencionadas.

A continuación la caracterización de cada uno de los servicios seleccionados para este estudio:

1.- Préstamo en Sala: es el que permite al usuario utilizar el acervo de la biblioteca dentro del recinto de la misma.

a.- Orienta al usuario para localizar información contenida en las diferentes colecciones

b.- Permite al usuario el libre acceso a los materiales mediante la organización de la colección en estantería abierta.

c.- Facilita material de las distintas colecciones en caso de estanterías cerradas y depósitos

d.- Ofrece al usuario un área apropiada para la revisión de los materiales en préstamo.

e.- Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado
- Colecciones desarrolladas
- Catálogo público
- Espacio y Mobiliario normado.
- Manual de normas y procedimiento del servicio. (establecimiento del horario, contraprestación con carnet de la

universidad, cédula, carnet de la biblioteca, elaboración de ficha de préstamo, otros)

2.- Préstamo Circulante: Es el que se permite al usuario utilizar parte de la colección de la biblioteca fuera del recinto.

a.- Permite utilizar los materiales fuera de la biblioteca, independientemente del horario de funcionamiento de la misma.

b.- Propicia el fomento y difusión de la lectura.

c.- Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado
- Colección de materiales disponibles para préstamo circulante
- Reglamento del servicio
- Manual de normas y procedimiento del servicio (puede variar de una biblioteca a otra según sus necesidades; uso del carnet de la biblioteca, 3 días hábiles de préstamo, 2 días de penalización por día de morosidad.)
- Sistema de control de préstamo automatizado o manual (archivo de usuarios inscritos, archivo de materiales en préstamo con fecha de transacción o tramitación)
- Equipos; teléfono, terminal o computador

3.- Extensión cultural: Conjunto de actividades de promoción y difusión cultural que realiza la biblioteca en la comunidad

- a- Acerca al usuario a diversas manifestaciones culturales permitiendo ampliar sus conocimientos
- b- Se ofrece en base a una programación diseñada en función de los intereses de información, educación y recreación de los diferentes grupos de usuarios.
- c- Da a conocer los recursos y servicios de la biblioteca a un mayor número de usuarios
- d- Comprender actividades tales como: conferencias, proyecciones, representaciones teatrales, talleres y cursos
- e- Las actividades se pueden realizar dentro o fuera del local de la biblioteca
- f.- Requisitos mínimos del servicio:
 - Personal capacitado
 - Programación acorde con la tipología de los usuarios
 - Presupuestos asignados
 - Instalaciones apropiadas.

4.- Asesorías: Actividades y acciones de la biblioteca orientadas a satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

- a.- Ofrece información general de la biblioteca, servicios y recursos
- b.- Suministra información y datos concretos de materiales existentes
- c.- Orienta la localización de información y materiales
- d.- Guía en la ubicación de la información

e.- Brinda al usuario la orientación necesaria-

f.- Requisitos mínimos del servicio:

- Referencista capacitado
- Folletos sobre el servicio
- Colección seleccionada
- Equipos: teléfono, computadora con acceso a Internet
- Espacios y mobiliario normado.

5.- Servicio de referencia a los facilitadores: Aquel destinado a responder necesidades específicas de la información en base a materiales sistematizados.

a.- Apoya los cursos formales

b.- Contribuye con la consolidación de estrategias para facilitar el aprendizaje permanente.

c.- Asesora y apoyo el desarrollo de actividades propias del currículo abierto

d.- Se apoyo en recursos tales como equipos, Internet

e.- Brinda programa de extensión relacionados con el quehacer educativo, mediante actividades como exposiciones, charlas, foros, clubes de lectura, representaciones teatrales y cine.

f.- Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado
- Colección de materiales bibliográficos, no bibliográficos, y audiovisuales

- Catálogos públicos
- Programación especial.

6.- Apoyo al servicio social comunitario: Este servicio es novedoso y pertenece con exclusividad a las Universidades, si embargo se puede ajustar a las normas del Servicio de extensión bibliotecaria y Servicio de información a la comunidad que se ofrecen en las bibliotecas Públicas: el cual consiste en orientar e informar a los ciudadanos sobre bienes y servicios disponibles en la localidad, y los tramites y procedimientos que los interesados deben realizar para tener acceso a los mismos, dentro y fuera de la biblioteca. Da a conocer los servicios de la biblioteca a otros grupos que no la usan

- a.- Lleva los servicios de la biblioteca a aquellos usuarios en comunidades de difícil acceso, poblaciones rurales, instituciones como hospitales, colegios, ancianatos, cárceles,
- b.- Ofrece folletos, y otros materiales
- c.- Ofrece información a los individuos y grupos de una comunidad
- d.- Facilita información y orienta a los participantes sobre el proyecto en cuestión
- e.- Requisitos mínimos del servicio:
 - Personal capacitado
 - Bases de datos de recursos sobre el área
 - Archivo vertical
 - Colección de folletos

Filosofía de Aprendizaje en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

Documentos de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, entre ellos el Manual de Organización y Funciones Generales de la Comisión para la Reforma Institucional (2005), han sido de gran utilidad para el conocimiento acerca de la historia y de los principios que fundamentan el funcionamiento de esta Casa de Estudios. La misma señala que:

“La Universidad Experimental Simón Rodríguez, fue creada el 24 de Enero de 1974, según decreto presidencial N° 1-582. Su objetivo fundamental es el de contribuir al desarrollo integral de Venezuela y formar ciudadanos libres, con identidad, espíritu y capacidad para participar en forma activa en el proceso social, económico y cultural de la nación”. (p. 3)

La filosofía de esta institución universitaria se fundamenta en cinco principios básicos que responden al objetivo para el cual fue creada. Esos principios son:

Nacional: porque presta servicios en varios estados del país, distribuidos en cinco regiones geográficas.

Experimental: porque ensaya nuevos sistemas de organización y aprendizajes como un proceso permanente en la vida de cada individuo.

Andragógico: porque concibe al participante como adulto, capaz de responsabilizarse por su propio aprendizaje.

Participativo: porque el estudiante como participante toma parte activa dentro del proceso de formación.

Flexible: Porque permite elasticidad en las funciones que desarrollan dentro de ella, e introduce cambios cuando son importantes para las necesidades del o la zona de influencia de su Núcleo

De igual forma ha sido posible conocer mediante la página Web de la UNESR que la misma tiene como Visión:

Hacer de la Universidad Simón Rodríguez una institución global, de vocación integracionista y latinoamericana, abierta al cambio, flexible, innovadora, Andragógicas y de excelencia que promueva y practique la libertad de pensamiento y acción, fomente la participación y profundización de los valores éticos democráticos; que permanezcan en la búsqueda constante del desarrollo sostenido y armonioso de la sociedad y el individuo y este profundamente comprometida con el desarrollo de la comunidad.

Y por Misión: “La Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez tiene... la búsqueda, generación, aplicación y difusión del conocimiento y el afianzamiento de los valores trascendentales del hombre y la sociedad.”

Considerando el norte institucional y las bases que lo fundamentan, se hace evidente el rol que le corresponde cumplir a la REBIUNESR como tribuna para la difusión de la información y herramienta para la formación de ese ciudadano participativo y comprometido con el desarrollo social, económico y cultural del país.

Las bibliotecas se convierte en vital apoyo para la construcción de un ciudadano diferente, proactivo socialmente, con identidad cultural y amparador de los derechos humanos, pero además con una formación integral profesional acorde

la demanda regional. En este contexto institucional, las bibliotecas asumen personalidad propia para responder a las exigencias de cada núcleo, que por lo demás se encuentran localizados en distintas regiones del país y por lo tanto refieren contextos socioculturales particulares y exigencias de formación académica vinculadas con las necesidades económicas, políticas de las empresas públicas y privadas.

El Sentido Comunitario de la Red de Bibliotecas UNESR

Las Bibliotecas Universitarias enmarcadas dentro del sector público tienen una responsabilidad social y es parte de su deber desarrollar actividades que propicien la interacción con la comunidad, con mayor énfasis las Bibliotecas pertenecientes a la Universidad Simón Rodríguez, debido al principio andragógico y demás enunciados filosóficos presentes en la visión y la misión de la misma, donde plantea que el individuo formado por esta Universidad debe estar comprometido con el desarrollo de la comunidad y de la sociedad en general, en este sentido las Bibliotecas deberán ofrecer sus servicios en función de las necesidades locales y en correspondencia a las políticas que emanen las autoridades relacionadas con el acercamiento a las comunidades.

La Universidad Simón Rodríguez ha agregado valor a las actividades académicas, permitiendo que los objetivos y logros de los aprendizajes se conviertan en conocimiento en esa relación estrecha que se ha establecido con las comunidades

adyacentes a cada uno de los núcleos, partiendo del supuesto que los participantes son miembros de la comunidad y serán egresados con la convicción que prestarán sus conocimientos y servicios en beneficio de esa comunidad; la biblioteca permite el acceso a la información para el logro de estos conocimientos y a su vez colabora como centro de recursos para el aprendizaje que es, en el mejoramiento del desempeño de las actividades académicas y de investigación que se desarrollan en la comunidades, son estrategias para acompañar a los participantes y facilitadores de la UNESR en esa interacción que debe darse para crear ese capital social que esta Universidad está empeñada en formar.

“Actualmente, la UNESR cuenta con una estructura descentralizada, basada en la toma de decisiones estratégicas, funcionales y operativas, que facilitan respuestas asertivas a los requerimientos intra y extra universitarios. Este nuevo papel de la universidad retoma modalidades de aprendizajes iniciales, que plantea el fortalecimiento y adaptación a las exigencias de la era comunicacional: conformando una plataforma tecnológica que consolida su carácter experimental, enriqueciendo el proceso de enseñanza-aprendizaje y la generación de conocimientos, fin fundamental de toda institución de Educación Superior” Folleto “Donde el saber llega más allá de sus aulas.” UNESR (2007,p.2)

En esta búsqueda de entrelazar estrategias de acción comunitaria se han desarrollado algunos proyectos de gran relevancia como:

Refundación Universitaria: se resume en cambios organizacionales que permitirán la inserción de la universidad a las nuevas exigencias educativas que se han establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Simón de los Pueblos: es un proyecto destinado a crear una plataforma para la equidad y la inclusión social, revalidando la educación como una crítica, emancipadora y liberadora sustentada en el diálogo entre iguales.

Ciber Robinson: tiene como objeto combinar el uso de las tecnologías de información y comunicación, con la idea de llevar la universidad a las comunidades.

Maestría Robinsoniana: tiene como propósito central profundizar la formación de personas que, en su rol de educadores desplieguen sus potencialidades hacia la investigación social.

Además la universidad cuenta con unidades administrativas en su estructura que fortalece el amplio servicio que se le ofrece a la comunidad en general:

Decanato de postgrado: produce, aplica y difunde conocimientos en las áreas de Educación, Administración, Ingeniería de Alimentos, y Biotecnología, a través de programas que respondan a las necesidades del entorno local.

IDECYT: El instituto de Estudios Científicos y Tecnológicos tiene como propósito generar, difundir, aplicar nuevas tecnologías y rescatar las tradicionales en el campo de la agroecológica, biomedicina y veterinaria para responder las necesidades comunitarias.

CDHT: El Consejo de Desarrollo, Humanístico y Tecnológico se propone impulsar la investigación y el financiamiento de muchas de ellas.

CEPAP: El centro de Experimentación Para El Aprendizaje, dirigido a la profesionalización de los docentes en ejercicio. Se desarrolla a través de un proceso andragógico y de la educación popular.

CUNADE: El Centro Universitario Nacional de Desarrollo Endógeno, este coordina las actividades de la universidad relacionada con el desarrollo integral de las comunidades organizadas.

CITE: Centro de Innovación y Tecnología Educativa de la Universidad, la cual permite la actualización de los facilitadores como apoyo a la educación a distancia

FIEC: Fundación Instituto de Estudios Corporativos, Su objetivo es satisfacer la necesidad de continuar estudios a los Técnicos Universitarios Superiores, como a otros profesionales que deseen realizar estudios de postgrado y Extensión.

FUNESR: Aplica estrategias para generar bienes y servicios que sirva de apoyo a las funciones y experiencias educativas-

DIPREAGRI: La dirección de Producción y Educación Agrícola se encarga de implementar y coordinar acciones en las estaciones experimentales, quienes están orientadas al desarrollo rural sostenible, combinando labores de producción, capacitación y trabajo comunitario.

Además de los Núcleos que se encuentran en todo el territorio Nacional, estos proyectos y unidades estructurales permean la relación Universidad Simón Rodríguez con la comunidad.

Sistema Bibliotecario de la UNESR

El sistema bibliotecario, de acuerdo al informe anual del año 2009 presentado por la Dirección de servicios Bibliotecarios, está conformado por veintitres (23)

bibliotecas, ubicadas en los diferentes núcleos, extensiones y estaciones experimentales diversificadas por todo el territorio nacional.

Según el Manual de Organización y Funciones Generales (1996) las bibliotecas del sistema bibliotecario, dependen de la Subdirección Académica de la Universidad Simón Rodríguez y tiene por finalidad “Desarrollar y administrar el sistema integrado de servicios bibliotecarios y de apoyo normativo para el aprendizajes, con el fin de satisfacer las demandas bibliográficas de publicaciones periódicas e información especializada de los usuarios” (p.35).

Según el Informe Anual de la Dirección de la Dirección de Servicios Bibliotecarios de la UNESR (2009), “es la instancia de la universidad Simón Rodríguez, responsable de coordinar la ejecución de políticas, planes y programas, orientados a desarrollar un eficiente y moderno sistema bibliotecario, para apoyar en todos los niveles las actividades académicas de formación, investigación y extensión mediante la oferta oportuna y confiable de la información requerida por los miembros de la comunidad de la UNESR.”.

Igualmente señala que su Misión es: “Proporcionar a la comunidad de la UNESR los productos y servicios de información que requieren en forma eficaz, eficiente como apoyo académico, aprovechando los recursos teleinformáticas, para de esta manera ubicar la imagen de la UNESR en nuestro país y en el exterior como pionera de a Universidad virtual.”

Y la Visión es: “Ser una Dirección de vanguardia en el intercambio y aprovechamiento racional de la información (en cualquier formato) poniendo al servicio de los intereses y lineamientos estratégicos de la UNESR”

Los Objetivos de la Dirección de Servicios Bibliotecarios son:

Planificar, programar y administrar el desarrollo y mantenimiento de un Sistema Integrado de Servicios Bibliotecarios que de soporte informacional a las actividades académicas de la Universidad.

Velar por la calidad de los servicios bibliotecarios e informativos que se presenten a los usuarios.

Ejecutar el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico y no bibliográfico a ser incorporado a la red del Sistema Bibliotecario.

Proponer y administrar contratos de interconexión de redes de información nacional y extranjera con el fin de brindar a los usuarios la posibilidad obtener información especializada y actualizada.

Red de Bibliotecas: Ubicación de Biblioteca por Núcleo Universitario y

Región Geográfica.

A continuación se nombran cada una de las Unidades Académicas de la Universidad Simón Rodríguez donde se encuentran ubicadas las bibliotecas:

Se cuenta con:

20 Núcleos: San Carlos, Ciudad Bolívar, Zaraza, Valle de la Pascua, San Juan

de los Morros, Barcelona, Maturín, Los Teques, Valles del Tuy, Maracay, Caricuao, Palo Verde, Canoabo, Coro, Barquisimeto, Valera, El Vigía, La Grita, Araure, Apure.

5 Extensiones Universitarias: San Felipe, Guarico, Mucuchies, Soledad, Nueva Esparta.

4 Estaciones experimentales: Santa Ana, Cantaurito, Río Negro, La Iguana, estas estaciones están orientadas al fortalecimiento de los escenarios de desarrollo rural. Asimismo, en el cuadro 2 se señala la ubicación de sedes de la UNESR.

Cuadro 2

Lista de Ubicación de las Bibliotecas de la UNESR

1. Apure	7. Caracas- Cepap	13. La Grita	19. San Juan de los Morros
2. Araure	8. Ciudad Bolívar	14. Los Teques	20. Valera
3. Barcelona	9. Coro	15. Maracay	21. Valle de la Pascua
4. Barquisimeto	10. Núcleo Caracas	16. Maturin	22. Valles de Tuy
5. Canoabo	11. El Vigía	17. Palo Verde	23. Zaraza
6. Caricuao	12. El Cuji – Idecyt	18. San Carlos	

Fuente: Dirección de Servicios Bibliotecarios. UNESR.

Estructura Administrativa

La gestión de los servicios bibliotecarios de la UNESR se desarrolla en correspondencia con la estructura administrativa de la Institución, es decir con una dependencia funcional del nivel central y una dependencia operativa del Núcleo al cual se encuentra adscrita la Biblioteca, como se muestra en el cuadro 3 (ver cont.)

Cuadro 3

Estructura Administrativa de la Institución

DEPENDENCIA FUNCIONAL

Consejo Directivo
Rectorado
Vice-Rectorado Académico
Dirección de Bibliotecas
REBIUNESR

DEPENDENCIA OPERATIVA

Consejo de Núcleo
Dirección de Núcleo
Sub. Dirección Académica
Centro de Información y Rec. Para el Aprendizaje.

Fuente: Manual de Funciones de la UNESR

Aporte de otros Estudios a esta Investigación.

En el transcurso de la investigación se consideraron algunos documentos que se enlazaban en algunos aspectos con este estudio y que a continuación se comentan: Uno de ellos es el referido a la Gestión de recursos de información en la Universidad Simón Rodríguez, particularmente en el Núcleo Maracay, realizado por la Liz, Betancourt, para optar al título de Especialista en Gerencia de Redes y Unidades de Información en UCV, en el año 2006, el mismo trata de la importancia que tienen los recursos de información de las diversas Bibliotecas de la red, haciendo énfasis en las que posee el Núcleo de Maracay, allí se especifican cada una de las colecciones, documentos y bases de datos relacionada con la información administrativa, la

contentiva en los archivos verticales dispuestas al usuario y los diferentes registros de inventario y control administrativo de la Biblioteca; esta investigación se relaciona con el presente estudio en cuanto a las características que posee la Red de Bibliotecas Universidad Simón Rodríguez, su estructura, principio andragógico y en los recursos de información con que cuenta toda la red como parte de los servicios que se ofrecen.

Por otra parte se distingue el diagnóstico realizado por la Dirección de los Servicios Bibliotecarios presentado en el informe anual 2009, antes las autoridades de la Universidad Simón Rodríguez, dónde exponen la situación de la dotación bibliográfica distribuida por toda la red, las condiciones, capacidad instalada y los diversos proyectos que se aplicarían referidos a la importancia de los recursos digitales y multimedia como elementos potenciadores de las actividades académicas en la UNESR, por otra parte apuntar hacia el fortalecimiento de las bibliotecas como centro de gestión y ejecución de recursos para el aprendizaje y la expectativa de convertir las Bibliotecas de cada Núcleo, en las únicas opciones para acceder a información a nivel superior.

Estos insumos fueron de gran valía para este estudio, permitiendo incorporar algunos elementos de las investigaciones previas en la investigación y así fortalecer el camino que nos conducirá a conocer el funcionamiento de los servicios que ofrece REBINUESR y la satisfacción de sus usuarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La Metodica General

Valorar la gestión de los servicios que ofrecen las bibliotecas de la UNESR, posibilita un aporte significativo para la tarea institucional de examinar el funcionamiento de los servicios que se ofrecen a los usuarios y buscar los correctivos necesarios para optimizar los logros. Dada la relevancia del estudio se ha seleccionado un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para su desarrollo, que garanticen la fiabilidad y validez de sus resultados.

Como el título de la investigación lo evidencia, se intenta realizar la Valoración de un servicio académico administrativo que influye en la rutina de aprendizaje universitario, por lo que se considera una investigación social educativa, en la red de bibliotecas de la UNESR.

Tipo de Investigación

En atención al problema planteado y en correspondencia con los objetivos

formulados, se propone una investigación descriptiva acerca de cómo se están ofreciendo los servicios bibliotecarios de la red, para Yuni (2006) este tipo de investigación “Intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas. Se miden con mayor precisión las variables y/o categorías que caracterizaran el fenómeno”(p.15). Según el autor el tipo de investigación descriptiva se utiliza cuando “se requiere una adecuada caracterización del fenómeno” (p.15) que en nuestro caso consiste en el funcionamiento de los servicios bibliotecarios.

Diseño de la Investigación

Para lograr el recorrido metodológico esperado y una vez argumentada la importancia de la presente investigación, se estructura el estudio en cuatro fases:

I.- Construcción del objeto de estudio, mediante la recopilación de información documental, bibliográfica y digitalizada.

II. Diseño, validación y aplicación de los instrumentos de recopilación de los datos

III. Organización, análisis e interpretación de la información.

IV. Reflexión acerca de los hallazgos de la investigación y presentación del informe correspondiente.

Esta estructura se corresponde con lo que Balestrini (1987) define como diseño de investigación y se refiere al “...plan global que integra de un modo

coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos... el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma.”(p.131)

Con la intención de captar la información directa y real en el lugar de ocurrencia y para comprender los aspectos que interactúan y sus consecuencias en la calidad del servicio se seleccionó el Diseño de Campo. El cual permitirá buscar en cada biblioteca de la UNESR, como espacio cotidiano donde ocurre el fenómeno, la información de interés para la investigación. Con respecto a este diseño Ramírez, (1999) expresa: “... la investigación de campo estudia los fenómenos en el contexto natural donde se producen”(p. 28)

Población y Muestra

Población

La población de la presente investigación está constituida por el conjunto de bibliotecas de la REBIUNESR distribuidas en las distintas regiones del país.

De acuerdo a la investigación desarrollada son veinte tres (23) bibliotecas agrupadas en cinco regiones, cada grupo de bibliotecas responde a las características socio - culturales de su región, de las cuales 23 se encuentran en funcionamiento y ofrecen los servicios de: préstamo en sala, préstamo circulante, extensión cultural,

asesorías, apoyo al servicio social comunitario y servicio de referencia a los facilitadores, motivo de esta investigación.

Mediante la observación del funcionamiento de los servicios que brindan las bibliotecas de la REBIUNESR y la entrevista a sus coordinadores, se obtuvieron los datos relacionados con los usuarios que acuden diariamente a cada biblioteca y los servicios consultados por ellos. Sin embargo es importante para el análisis cuali-cuantitativo conocer la valoración que los usuarios hacen del servicio recibido. Por lo que se consultó también su opinión.

El número de usuarios atendidos por la Red de Bibliotecas se refleja en las estadísticas internas de cada una de ellas. Al revisarlas se pudo constatar que se trata de un subconjunto que varía a diario de acuerdo a causas externas relacionadas con intereses y motivaciones de los usuarios o de fenómenos sociales, en este sentido, resultó imposible determinar la cantidad de usuarios de cada biblioteca, y mas bien se calificó como un universo variado e ilimitado o infinito.

Así, la *población objetivo* de este estudio quedó conformada por los veinte y tres (23) Coordinadores del Servicio Bibliotecario y sus usuarios, asumiéndola según expresa Arias (1997) como el “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”(p.81)

Muestra

En este contexto, se caracteriza la población del estudio en estratos, en virtud a que la información se encuentra entre los coordinadores o responsables de la gestión bibliotecaria y los usuarios del servicio. En este sentido, también para la selección de la muestra es necesario considerar los dos estratos. Yuni (2006) describe el procedimiento para seleccionar la muestra estratificada de la siguiente manera: “Se basa en el muestreo aleatorio simple. Se definen previamente estratos que representan características claramente diferenciales de la población y se seleccionan elementos de cada estrato por procedimientos aleatorios que pueden o no ser proporcionales.”(p.15)

Con referencia a ello, para garantizar la validez de la información es ineludible la selección de una muestra que sea representativa. Para que sea representativa de todo el universo debe contener las mismas características de la población, y el mínimo de sesgos posible. En ese orden de ideas se utilizó el método aleatorio o al azar, que le permite a cada biblioteca de la red igualdad de oportunidad de ser seleccionada. Y se hizo de la siguiente manera:

Se realizó un listado con el nombre de todas las bibliotecas que conforman la REBIUNESR. Se le asignó un número a cada biblioteca. Se vertieron en una caja todos los números y se seleccionaron al azar siete (07) de ellos. De esa forma quedó constituida la muestra, así como se señala en el Cuadro 4 (ver cont).

Cuadro 4
Bibliotecas que conforman la muestra

Biblioteca
CARICUAO
CARACAS
EL CUJI- IDECYT
LOS TEQUES
MARACAY
PALO VERDE
VALLES DEL TUY

Fuente: Selección aleatoria

La muestra seleccionada se considera representativa porque contiene el treinta por ciento de la población y las bibliotecas que la conforman ofrecen los servicios de atención que se encuentran en estudio. Ary, Jacobs y Razavieh (1989), citado por Arias (1997), en relación a los criterio para establecer el tamaño de la muestra, señalan que “En *investigaciones descriptivas* se recomienda seleccionar entre 10 y 20% de la población accesible”. Y por otro lado, Ramírez (1999) citado por el mismo autor dice que “se recomienda para las investigaciones sociales, trabajar aproximadamente con un 30% de la población.”(p.86)

El proceso de muestreo desarrollado en esta oportunidad se denomina Muestreo al azar simple, que de acuerdo a Arias (1997) consiste en “un procedimiento en el cual todos los elementos tienen las mismas probabilidad de ser seleccionados” (p.83). De estas siete (7) bibliotecas contamos con la información suministrada por sus coordinadores.

El estrato de los usuarios está conformado por: usuarios internos (participantes, empleados y facilitadores) y usuarios externos con distintos perfiles, cuya opinión, para efectos de esta investigación convienen por igual, considerando que utilizan los mismos servicios que fueron elegidos para el estudio.

Atendiendo a que la población de usuarios es variada e infinita en cada biblioteca debido a las características de este servicio dirigido a la comunidad interna y externa, se eligió el horario de 10 AM a 12 m. y/o de 3:00 a 6:00 PM para la aplicación de treinta (30) encuestas por núcleo. Debido a que estos horarios representan los de mayor circulación de usuarios en las bibliotecas según la opinión de sus Coordinadores. El procedimiento consistió en abordar a los usuarios que demandaron el servicio en esos horarios e invitarlos a llenar la encuesta. La misma les fue enviada mediante una dirección de correo electrónica personal o del servicio bibliotecario. Una vez respondida fueron devueltas a la dirección de origen. De acuerdo a Arias (1997) en esta oportunidad, se aplicó el Muestreo casual o accidental, porque los elementos de la muestra fueron “elegidos arbitrariamente...”.(p. 85). De esta forma, la muestra de los usuarios quedó conformada de acuerdo a lo indicado en el cuadro 5 (ver cont)

Cuadro 5

Usuarios encuestados de las Bibliotecas Seleccionadas

Biblioteca	Número de Usuarios
CARICUAO	21
CARACAS	12
EL CUJI- IDECYT	27
LOS TEQUES	64
MARACAY	17
PALO VERDE	15
VALLES DEL TUY	24

Fuente: Resultado de la muestra casual

Operacionalización de variables

En opinión de Zorrilla y Torres (citado por Pérez, 2002), el sistema de variables es:

Todo aquello que se puede medir, controlar o estudiar en una investigación...Las variables son características, atributos, rasgos, cualidades o propiedades que se dan en individuos, grupos u objetos. Es decir, son características observables de algo y, a la vez, son susceptibles de cambios o variaciones.(p.63)

Hernández, Fernández y Baptista (1991), aseveran:

Una definición operacional especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable. Indica los pasos a seguir y constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.(p.110)

En el Cuadro 6, se presenta la Operacionalización de Variables, construido tomando en consideración a los autores citados anteriormente, así como los objetivos de la investigación.

CUADRO 6
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1) Describir el funcionamiento y la distribución geográfica de los Centros de Información y de Recursos para el Aprendizaje de la REBIUNESR en relación a los servicios que se ofrece a la comunidad universitaria y local	Funcionamiento y Distribución geográfica de la Red de Bibliotecas UNESR.	Núcleos de la UNESR Servicios que ofrece la Biblioteca al usuario.	-Nombre del Núcleo Ubicación geográfica -Préstamo circulante Requisitos, tiempo de préstamo, número de obras para la consulta -Préstamo de Sala Requisitos, número de obras para la consulta -Asesoría técnica Uso de ficheros, Internet -Asesoría temática Orientación a la consulta, foros, talleres, conversatorios -Actividad formativa Apoyo académico, promoción de investigaciones, exposiciones -Apoyo al servicio social comunitario Acompañamiento, promoción de las investigaciones.
2) Estudiar la aplicación de los aspectos filosóficos y normativos que orientan el funcionamiento de la REBIUNESR.	Aspectos que han orientado el funcionamiento de las bibliotecas °universitarias	Fundamentos Filosóficos de la UNESR. Aspectos normativos	-Documentos de la UNESR -Constitución Nacional -Normas ISSO 9000. -Covenin -Orientaciones Unesco- Ifla.

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
3) Determinar las bondades y limitaciones de los servicios que ofrece REBIUNESR.	Bondades y limitaciones de los servicios que se ofrecen en las Bibliotecas de la UNESR.	Oferta del servicio bibliotecario ante la demanda de los usuarios	Recursos con que cuenta -Atención personalizada -Organización de la colección -Cumplimiento del horario -Planificación de actividades (actualización, formación, discusión, culturales, sociales. -Promoción de programas - Enlaces interinstitucionales, -Servicios innovadores - Tecnológico, estrategias de mercadeo para la atención al público. -Efectiva recuperación de la información -Tiempo de espera -Actitud invitadora - Amabilidad -Cortesía -Calificado -Competente -Personal Suficiente para la atención
4) Reflexionar acerca de la gestión de los Servicios que ofrecen las Bibliotecas de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, como Centros de Información y de Recursos para el Aprendizaje.	Gestión de los Servicios que ofrecen las Bibliotecas de la UNESR, como centros de recursos para el aprendizaje	Gestión de la REBIUNESR.	Concordancia con los principios de Unesr . -oferta de los servicios que se ofrecen -Capacidad de respuesta -Calidad del servicio -Satisfacción del usuario

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

En atención a las fases del proceso descrito en el diseño de esta investigación, se hizo necesario seleccionar y aplicar un conjunto de herramientas que le den carácter científico, confiabilidad y objetividad a los procedimientos y por ende a sus resultados.

Es importante destacar que el presente estudio surge de la observación directa de los hechos por parte de la autora. La impresión preliminar convoca al diseño de la investigación y a una revisión documental, bibliográfica que ha permitido la delimitación del problema, el conocimiento de estudios previos y la construcción del marco teórico. Para la consulta, el registro y el análisis de la información teórica se utilizó un conjunto de técnicas y métodos operativos como lectura crítica, subrayado, elaboración de resúmenes, fichaje, mapa araña.

Para la segunda y tercera fase de la investigación se realizó la revisión de textos especializados en estadística y la consulta de otras investigaciones con objetivos similares. En estas primeras fases los instrumentos y procedimientos se corresponden con las técnicas de análisis documental y de contenido.

Para la investigación de campo, se aplicaron técnicas de Observación, Encuesta escrita y Entrevista estructurada.

A los coordinadores o responsables del servicio bibliotecario, en las bibliotecas seleccionadas, se les realizó una Entrevista iniciada con contacto telefónico y

completado por medios electrónicos o personal según el caso de ubicación y disponibilidad personal. (ver anexo A-2)

A los usuarios del servicio se le suministró un cuestionario autoadministrado, mediante “Encuestas por correo”(p.66), sugeridas por Yuni (2006). Esta modalidad de encuesta permitió vencer parcialmente los obstáculos de tiempo y distancia impuestos por la distribución de los núcleos en la geografía nacional. (ver anexo A-3). Mediante el instrumento se pudieron recoger las características del solicitante y su satisfacción ante la gestión del servicio. Los ítems indujeron respuestas de selección y completación.

El cuestionario en ambos casos está estructurado en partes e ítems, la primera recoge información referida a identificación, ubicación y aspectos físicos de la biblioteca. La segunda parte se refiere a los servicios que ofrece al usuario. Ambas partes con respuestas cerradas de selección simple. Y la tercera parte se relaciona con la gestión de calidad del servicio con posibilidades para respuestas mixtas cerradas y abiertas.

Es necesario destacar que la observación se realizó en la Biblioteca “Simón Carreño” ubicada en la Región Metropolitana, Núcleo Los Teques, en virtud a que la autora es responsable de esta unidad administrativa. Por lo que Arias (2006), señala que, “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o sociedad, en función de unos objetivos de investigación, preestablecidos”(p.69). En esta oportunidad se realizó un proceso de Observación

participante, “en este caso el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio.” (p.70)

Para culminar la observación de la gestión práctica del servicio bibliotecario en la Red, se consultó el registro de las estadísticas diarias y los formatos que se utilizan para ello.

Validez de los Instrumentos

Los instrumentos diseñados para la recolección de los datos fueron sometidos a prueba de validez mediante el juicio de expertos y prueba piloto, con el propósito de asegurar la científicidad de los resultados.

La validez, de acuerdo a Yuni, (2006), “... es el único procedimiento seguro para verificarla, es comprobar que los resultados obtenidos se ajustan con la realidad..”(p.76). En este sentido, en la presente investigación, se sometió a la consideración de juicio de tres expertos para que indiquen el grado de correspondencia de los ítems del instrumento con los indicadores y los objetivos de la investigación, en cuanto a contenido y construcción de los mismos, así como también con la congruencia, claridad, y las observaciones en cuanto a pertinencia de dimensiones e indicadores y su redacción, para lo cual se seleccionaron un (1) especialista en Metodología de la Investigación, Dr. Alexis, (1) experta en Lengua y Literatura, Msc. Miozotti Bernal, y una (1) especialista en Análisis de Datos en Ciencias Sociales, Msc. Ana Meléndez, a quienes se les suministraron las guías de

validación con los objetivos de la investigación y los instrumentos, en la cual cada uno de los expertos registraron las observaciones y juicios pertinentes, obteniéndose los siguientes resultados:

1- El Experto en Metodología propuso mejorar la distribución de los ítems, para medir con mayor exactitud el objetivo N° 3, lo que conllevó a la modificación de la operacionalización de variables y sugirió la incorporación de las observaciones en la encuesta para los encargados(as) de Bibliotecas.

2- La Experta en Lengua y Literatura sugirió en la pregunta IV de la encuesta dirigida a los usuarios, agregar los signos de puntuación o exclamación, asimismo realizó algunos ajustes en la redacción y uso de algunos signos como comas, puntos que se encontraban en el instrumento por error de transcripción.

3- La Experta en Análisis de datos en la Ciencias Sociales, recomendó la identificación de cada pregunta, por lo que se le asignó letras en orden alfabético por cada categoría u orden temático, por otra parte propuso mejorar la distribución de las preguntas asignadas al *aspecto administrativo*, así como mejorar la redacción de los mismos. Por su apreciación se consideró incorporar como usuarios a los facilitadores del núcleo, quienes también realizan consultas y soportan sus clases e investigaciones con la colección existente en las bibliotecas de la red.

Todas las observaciones realizadas por los expertos, fueron consideradas pertinentes para mejorar el instrumento y de esta manera obtener la validez necesaria.

Seguidamente se realizó una segunda fase de la validación, se procedió a aplicar una prueba piloto a veinte (20) usuarios de la Biblioteca Ángel Gómez-

Castro del Colegio Universitario Cecilio Acosta de Los Teques, con el fin de conocer su apreciación en cuanto a la sencillez del lenguaje realizado y sobre la comprensión de las preguntas propuestas; en su mayoría consideraron que aunque el cuestionario era un poco largo, eran meritorias todas las preguntas debido a la exhaustividad de la investigación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con el propósito de aprovechar la información recopilada durante la investigación, en atención a los objetivos establecidos, se han organizado los datos y presentados en cuadros para facilitar su visualización. Se consideró la relación cuantitativa entre ellos y el estudio cualitativo para las reflexiones finales; es decir se realizó un análisis cuanti-cualitativo.

El objetivo central consiste en valorar a través de las opiniones de los encargados (as) de las bibliotecas y sus usuarios, la Gestión de los Servicios que se ofrecen en la Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”

En este orden de ideas se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos agrupados en dos partes, una con el análisis de la opinión de los usuarios y otra con la opinión de los encargados(as) de las bibliotecas, para luego realizar una comparación entre ambos criterios a fin de lograr las reflexiones correspondientes. A continuación se muestran los cuadros 7 y 8 donde se observa la identificación de las bibliotecas que fueron seleccionadas para la recolección de la información.

Resultados Obtenidos en Opinión de los Usuarios de REBIUNESR

Biblioteca

En el cuadro 7 se observa la ubicación de las Bibliotecas por región, la muestra está representada por cuatro Bibliotecas del Estado Miranda, una del Estado Aragua y dos del Distrito capital, de las cuales una atiende solo a estudiantes de postgrado y otra de estas Bibliotecas se encuentra en un centro de investigaciones científicas, ubicada en El Cují, la cual ofrece sus servicios a los investigadores de dicha institución y a la comunidad en general debido a que en la zona no existe otro centro de información. Las otras bibliotecas brindan sus servicios a estudiantes de pre grado, post grado y comunidad en general siendo lo usual dentro de las actividades propias de una Unidad de Información universitaria.

Usuarios

En este cuadro 8 se observa la ubicación de las Bibliotecas por región, la muestra está representada por cuatro Bibliotecas del Estado Miranda, una del Estado Aragua y dos del Distrito capital, de las cuales una atiende solo a estudiantes de postgrado y otra de estas Bibliotecas se encuentra en un centro de investigaciones científicas, ubicada en El Cují, la cual ofrece sus servicios a los investigadores de

dicha institución y a la comunidad en general debido a que en la zona no existe otro centro de información. Las otras bibliotecas brindan sus servicios a estudiantes de pre grado, post grado y comunidad en general siendo lo usual dentro de las actividades propias de una Unidad de Información universitaria.

Los usuarios que cotidianamente consultan las bibliotecas de la Unesr, provienen en su mayoría de las carreras que se ofrecen en la Universidad en sus diferentes Núcleos entre las que se mencionan: Educación inicial, Educación Integral, Educación Docencia Agropecuaria, Administración Recursos Humanos, Informática, Mercadeo, Recursos Materiales y Financieros, Organización y Sistemas. En el Núcleo Caracas se ofertan Especializaciones, Maestrías y Doctorados, relacionados con: Doctorados en Ciencias de la Educación y Ciencias Administrativas, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia en Cultura, Maestría en Educación; en El Cují se encuentra el Instituto de Estudios Científicos y Tecnológicos (IDECYT) donde su misión debería ser exclusiva para los investigadores y estudiantes en dicha área, sin embargo debido a las necesidades de información de la comunidad hubo la apertura para subsanar este requerimiento.

En su mayoría los usuarios externos de estas bibliotecas provienen de la Educación Diversificada, sus búsquedas de información se dirigen hacia el desarrollo de proyectos, requisito indispensable para optar al título de bachiller, estos requieren atención y asesorías permanente. Otros que visitan constantemente

las Bibliotecas de la Unesr son los estudiantes de los Institutos Universitarios y Universidades cercanas.

Los Facilitadores de los diversos núcleos de la Unesr acuden a las unidades frecuentemente, bien para sugerir bibliografías en sus contratos de aprendizaje, o para investigaciones personales y referidas al trabajo de sus participantes.

Cuadro 7
Ubicación de las Bibliotecas por región

ITEMS BIBLIOTECA	Núcleo	Estado	Ciudad
CARICUAO	CARICUAO	Dto. CAPITAL	CARACAS
Unidad de Documentación e Información Tecnológica	CARACAS	Dto. CAPITAL	CARACAS
IDECYT	El CUJI	MIRANDA	El CUJI
Simón Carreño	LOS TEQUES	MIRANDA	LOS TEQUES
Félix Adam	MARACAY	ARAGUA	MARACAY
Luis Beltran Prieto Figueroa	PALO VERDE	MIRANDA	GRAN CARACAS
Félix Adam	VALLES DEL TUY	MIRANDA	Sta. TERESA

Cuadro 8
Resultados obtenidos en opinión de los encargados de REBIUNESR.

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
	- Estudiante Universitario - Carrera - Otra actividad que realiza	21 Admón, Mercadeo, Recursos Materiales Informática Trabajan	12 Doc. En ciencias de la Educ, Gerencia de Recursos Humanos, Maestría en Educ.	43 Materiales, Agropecuaria, Educ. inicial e integral, Recursos humanos,	14 Educ. Inicial Administración	12 Educ. inicial e integral, Recursos humanos, Recursos Culturales, docentes	23 Educ. inicial e integral, Recursos humanos, Recursos Deportivas
	- Usuario Externo - Carrera - Otra actividad que realiza - Procedencia		5 Bachillerato	12 Bachiller Deportes Agricultura	15 RRHH, Educ, Mercadeo, Informática, Turismo,	2 RRHH. Colegio Universitario	-
	- Facilitadores - Cursos que dicta - Otra actividad que realiza - Procedencia		8 Investigador en Botánica, Ciencias Aplica.	2 Botánica - Unesr	6 Prácticas Docentes, Metodología, Finanzas, Cultura, Artes 3 Metodología Historia, Pedagogía	1 Facilitador vocero - Unesr	1 Recursos Humanos Culturales. Unesr

Uso del Servicio

Visitas a la Biblioteca

En el cuadro 9 se puede observar que el reglón “c” fue el más señalado por los encuestados, correspondiente a que los usuarios asisten a la biblioteca en la mayoría de los casos solo para consultar la tarea, esto indica que las bibliotecas tienen la importante responsabilidad de estar a tono con los pensa de estudios de sus Núcleos correspondientes, y en el literal “a” se puede visualizar la frecuencia en que estos asisten.

Otro de aspectos que vale la pena considerar es que ninguno de los participantes opinó que le gusta el ambiente de la biblioteca, esto se puede precisar en el renglón asignado con la letra “g”.

Cuadro 9
Visitas a la biblioteca

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUIES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) 1 a 3 veces por semana	4	3	3	17	7	3	5
b) más de 3 veces por semana	3	-	-	15	-	2	2
c) solo para consultar tareas	13	9	17	18	5	9	12
d)Otras actividades	1	-	2	7	4	-	
e) Asiste por exigencia del Profesor	-	-	5	4	-	1	4
f) Le gusta leer	-	-	-	3	1	-	1
g) le gusta el ambiente de la biblioteca	-	-	-	-	-	-	-

Requisitos para Usar la Biblioteca

En el cuadro 10 se observa que entre los requisitos exigidos para ofrecer el servicio de la biblioteca tenemos la Cédula de Identidad. En todas las Unidades consultadas refirieron que es indispensable el uso de este documento para la contraprestación de los materiales, en algunas se hace necesario presentar también el carnet de la biblioteca, universitario o planilla de la mas reciente inscripción, y para los usuarios externos la cédula de identidad y en algunos casos el carnet estudiantil.

Como se puede observar claramente siempre es indispensable la presentación del documento de identidad para poder usar el servicio bibliotecario en las diferentes unidades de la REBIUNESR

Cuadro 10
Requisitos para usar la biblioteca

Bibliotecas Usuarios	CARICUA O	CARACAS	EL CUJÍ	LOS TEQUES	MARACA Y	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) Carné estudiantil o del trabajador	1	-	-	7	7	-	3
b) Carné de la biblioteca	3	-	-	8	4	-	4
c) Cédula de identidad	17 mas planilla de inscripción vigente	12	15	34	6	13 mas planilla de inscripción vigente	17
d) Ninguno	-	-	-	-	-	-	-
e) Carné Estudiantil o del trabajador (usuario Externo)	-	-	1	7 mas la ci	-	2	-
f) Cédula de identidad (usuario Externo)	-		11	15		-	
g) Ninguno (usuario Externo)	-		-	-		-	

Servicios que se Utilizan

Se puede otear en el cuadro 11, que el servicio más usado en las bibliotecas de la Unesr es la consulta en sala, y que todos los usuarios pueden utilizar más de tres (3) libros en dicha consulta. En cuanto al préstamo circulante se ofrece en todas las unidades y en su mayoría llevan hasta tres (3) libros en este tipo de préstamo. Todas las bibliotecas dan hasta un máximo de tres (3) días para este servicio, sin embargo se observa que Los Teques y Palo Verde han permitido a algunos usuarios un mayor número de días. Por otra parte se visualiza que no hay límites de material consultado en el préstamo en sala, pero si existen limites para la cantidad de libros que se llevan a casa.

Cuadro 11
Servicios comunes que ofrece la REBIUNESR

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) Consultas en sala	21	12	27	64	17	15	24
Puede Consultar mas de 3 libros?	21	12	21	64	17	12	24
c) Lleva libros a casa?	6			23	8	4	9
d)No Lleva libros a casa?	7	12	24	-	4	6	4
e)Lleva menos de 3 libros acasa	12	-	-	23	14	4	6
f) Tiene menos de 3 días para el préstamo de libros?	13	-	-	17	8	4	9
g)Tiene mas de 3 días para el préstamo de libros?	-	-	-	5	-	2	

Asesorías y Acompañamiento que Ofrece la Biblioteca

La mayoría de las bibliotecas ofrecen el servicio de asesoría y acompañamiento a sus usuarios, esta se lleva a cabo cuando los mismos solicitan al recurso humano de las unidades que le proporcionen otro tipo de información necesaria. Como se puede observar en el literal “b” del cuadro 12, todas las consultas se corresponden con sus actividades académicas. En algunos casos además las bibliotecas colaboran en cuanto al servicio de Informática y de Internet como es el caso de los Núcleos Caricuao, Caracas y El Cuji, estos le proporcionan asesorías en sus búsquedas por este formato, por su parte Los Teques, Maracay y Valles del Tuy acompañan a sus usuarios en cuanto a la realización de talleres que favorezcan el aprendizaje de los participantes, en el Núcleo Los Teques apoyan a los usuarios con sugerencias destinadas a aclarar dudas en las prácticas profesionales de los participantes de Educación, e incluso brinda apoyo metodológico a los inscritos en post grado.

Otras Actividades que se Realizan en el Espacio Bibliotecario

Es usual que en las bibliotecas de la Unesr se desarrollen actividades de extensión, por lo general los Núcleos cuentan con pocos espacios para el desarrollo de actividades culturales, comunitarias, etc, dándole la oportunidad a la biblioteca de participar en la programación general del Núcleo como sede de actividades que fomenten el desarrollo integral del individuo. Así vemos como todas las unidades

realizan charlas , foros, conversatorios y talleres, tal como se observa en el literal “c”, en algunas se promueven los informes de investigación realizados por los participantes. En los Núcleos Los Teques y Palo Verde además acostumbran montar exposiciones visuales, invitan a artistas plásticos de la comunidad interna o externa , con el fin de promover por ejemplo el arte y la cultura regional. Las bibliotecas de Maracay y Los Teques regularmente mantienen una programación de la semana del libro y el idioma, para ello se desarrollan actividades alusivas a este tema. Además se prestan los espacios para las reuniones de las líneas de investigación y apoyan las acciones que se deriven de estas, esto se puede observar en el cuadro 13.

Cuadro 12
Otros servicios que ofrece la REBIUNERS´

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) En el tema a Consultar	21	12	27	64	17	15	24
b) Para las actividades acedémicas	11	-	27	64	17	15	24
c) Para el Servicio comunitario	-		12	17	3	3	5
d) Servicio informatico e internet	6	6	4	-	-	-	-
e) Otro acompañamiento				6 Talleres, prácticas profesional metodológica	2 Talleres	-	Talleres

Cuadro 13
Actividades que se realizan en el espacio Bibliotecario

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) Promoción de informes de investigaciones realizadas	11	-	-	15	18	13	12
b) Exposiciones visuales	-	-	-	64	-	24	-
c) charlas, Foros, Conversatorios, Cursos, Talleres	6	5		56	14	20	15
Otros	-	-	-	4 Teatro, apoyo a las líneas de investigación. Eventos, semana del libro	3 Celebración de la semana del libro, aniversario de la Unesr	-	-

Aspecto Administrativos

Filosofía de trabajo

En el cuadro 14 se puede observar que algunas bibliotecas están a tono con las políticas emanadas de la Rectoría Universitaria, se evidencia en opinión de los usuarios que la mayoría de las bibliotecas consultadas realiza actividades acorde con las orientaciones nacionales, como son la participación en el programa nacional de la lectura y el acercamiento a la comunidad con la realización de talleres donde se involucra a la comunidad interna y externa.

El trabajo bibliotecario se orienta a la formación y discusión de las investigaciones y grupos que hacen vida en los Núcleos Universitarios, en pro de la comunidad en general, esta labor contribuye a la misión de la Universidad Simón Rodríguez.

Las técnicas innovadoras se pueden englobar en el apoyo que algunas bibliotecas les dan a sus usuarios en la búsqueda de la información por Internet.

Atención al Público

En cuanto a la caracterización del servicio de atención al público se puede visualizar en el cuadro 15 a continuación, que la mayoría de los usuarios consultados expusieron que la biblioteca cumple con su horario establecido, que brinda oportunamente los servicios que le corresponden y en su totalidad opinan que es efectivo el servicio que recibe la población estudiantil y el público en general. Ninguna de las bibliotecas de la muestra poseen los recursos de Internet, teléfono, o fax, por lo que el servicio que ofrece en general la biblioteca es básico, solo algunas cuentan con los catálogos que permiten la recuperación de la colección, en su mayoría cuentan con las referencias de los encargados del servicio bibliotecario.

Cuadro 14
Filosofía de trabajo

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) La biblioteca fomenta la participación de la comunidad Userista en actividades de: Actualización	-	-	3 círculos de lectura	18 Talleres, charlas	7 Talleres	3 Plan de la lectura	5 Plan de la lectura
Formación	-	-	6	16		7	4
Discusión	-	-	7	29		3	2
Otras	-	-	-	-		-	-
b) Promueve programas de autogestión	-	-	-	-		2	-
c) Fomenta enlaces interinstitucionales mediante su programación	-	-	8	2		-	3
d) Utiliza técnicas Innovadoras	5 Si, las diversas alternativas de la Internet	7 Si, las diversas alternativas de la Internet	3 El Manejo de la Internet y la relación con otras bibliotecas	2 Estrategias para el logro de los aprendizajes Préstamo de retroproyector		-	-

Cuadro 15
Atención al Público

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MARACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a)La biblioteca atiende con puntualidad el horario publicado?	8 (SI) 4 (NO) 9 (no contestó)	12 (si)	24 (si) 3 (no)	57 (si) 7 (no)	11 (si) 6 (no)	15 (si)	15 (si) 9 (no)
b) Brinda oportunamente los servicios al usuarios?	17(si)	16(si)	24(si)	56(si)	13(si)	11(si)	12 (si)
c) es efectivo el servicio que se ofrece?	Si en su totalidad	Si en su totalidad	Si en su totalidad	Si en su totalidad	Si en su totalidad	Si en su totalidad	Si en su totalidad
d)la colección se encuentra ordenada?	13 (si) 8 (no contestó)	Si en su totalidad	Si en su totalidad	58 (si) 6 (no contestó)	23 (si) 4 (no contestó)	Si en su totalidad	Si en su totalidad
e) La información que ofrece es suficiente?	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad
f) Posee fax, teléfono, comunicación electrónica para el uso del usuario?	21 (ofrece el servicio de aula virtual)	8 (si posee) 4 (no contestó)	14 (si posee) 20 (no contestó)	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad	No en su totalidad
g) Posee catálogos?	18 (si)	Si en su totalidad	No en su totalidad	53 Solo para tesis	16 si 11 (no contestó)	11 si 4 (no contestó)	4 si 19 (no contestó)

Recursos Humanos

Con relación a los recursos humanos se destaca la atención personalizada a los usuarios, es frecuente observar la identificación del encargado del servicio con las investigaciones en proceso; se realizan enlaces con especialistas a fin de resolver un tema en particular, con la excepción de Valles del Tuy todas las demás bibliotecas orientan el uso del fichero. En consideración a las competencias del Recurso Humano: la amabilidad, educación, buena presencia, personal calificado, obtuvieron mayor puntaje, por lo que se infiere que los usuarios en su gran mayoría se sienten satisfechos con estos aspectos del personal que los atiende.

Por otra parte, es válido también destacar que el personal que labora en Palo Verde y Valles del Tuy, de acuerdo a la opinión reflejada en la encuesta resultaron ser menos empáticos. En cuanto a las cualidades de si el personal es comunicativo y seguro, solo El Cují salió con los valores más bajos de esta escala de opinión, favoreciendo así al resto de las bibliotecas en este aspecto.

En la siguiente pregunta referida a si el personal que atiende es suficiente: las bibliotecas de Los Teques, Maracay, Palo verde, Valles del Tuy, contestaron que no, indicando que en éstas requieren personal para su atención diaria, y en la última pregunta de éste cuadro relacionada con saber si las bibliotecas cuentan con un especialista, solo los usuarios de Valles del Tuy expresaron que no, que en efecto necesitan de un personal especializado para atender el servicio. (Ver cuadro 16)

Cuadro 16
Competencias del Talento Humanos de la REBIUNESR

Bibliotecas Usuarios	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MACACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
a) La atención al público es personalizada?	SI 19 NO 2	SI 6 NO 6	SI 24 NO 3	SI 58 NO 6	SI 13 NO 4	SI 12 NO 3	SI 16 NO 8
b) Brinda orientación para el uso del fichero?	SI 19	SI 12	SI 27	SI 53 NO 9	SI 14 NO 3	SI 2 NO 13	SI 4 NO 20
c) Orienta Para el carné?	SI 21	SI 12	SI 23	SI 45 NO 19	SI 17	SI 15	SI 18 NO 6
d) Orienta para sacar la solvencia?	SI 15 NO 6	SI 12	SI 27	SI 52 NO 12	SI 17	SI 15	SI 14 NO 10
e) El personal se muestra: Amable	SI 12 NO 9	SI 12	SI 27	SI 57 NO 7	SI 17	SI 9 NO 6	SI 17 NO 7
CORTÉS	SI 16 NO 5	SI 7 NO 5	SI 27	SI 61 NO 3	SI 17	SI 3 NO 12	SI 24
EDUCADO	SI 21	SI 8 NO 4	SI 27	SI 64	SI 17	SI 6 NO 9	SI 24
CON BUENA PRESENCIA	SI 21	SI 12	SI 27	SI 56 NO 8	SI 17	SI 15	SI 24
CALIFICADO	SI 21	SI 12	SI 25 NO 2	SI 52 NO 12	SI 12 NO 5	SI 11 NO 4	SI 24
COMPETENTE	SI 15 NO 6	SI 12	SI 21 NO 6	SI 40 NO 24	SI 11 NO 6	SI 5 NO 9	SI 24
DILIGENTE	SI 18 NO 3	SI 12	SI 21 NO 6	SI 43 NO 21	SI 11 NO 6	SI 4 NO 10	SI 24
EMPÁTICO	SI 11 NO 10	SI 9 NO 3	SI 27	SI 61 NO 3	SI 9 NO 3	SI 7 NO 10	SI 6 NO 18
SEGURO	SI 13 NO 8	SI 12	SI 13 NO 14	SI 47 NO 17	SI 12 NO 5	SI 12 NO 3	SI 14 NO 10
COMUNICATIVO	SI 11 NO 10	SI 9 NO 3	SI 19 NO 2	SI 58 NO 6	SI 15 NO 2	SI 11 NO 6	SI 17 NO 7
f) La cantidad de personas asignadas al servicio es suficiente?	SI 13 NO 8	SI 12	SI 21	SI 2 NO 62	SI 3 NO 14	SI 3 NO 12	NO 24
g) Cuenta el personal con un supervisor especialista?	SI 15 NO 6	SI 12	SI 12 NO 9	SI 56 NO 8	SI 12 NO 5	SI 14 NO 3	NO 24

Opinión de Acuerdo a la Experiencia del Usuario

Servicios más Significativos que Ofrece la Biblioteca.

Los usuarios reconocen el apoyo y la orientación personalizada que reciben en todas las bibliotecas de la muestra seleccionada, así como en aquellos casos donde se ofrece el servicio a través de los medios tecnológicos, como en El Cuji, Caracas y Caricuao. También existen algunas Unidades que brindan a sus usuarios internos y locales la oportunidad de desarrollar habilidades y destrezas a través de talleres y charlas permanentes, otras que permiten la integración con la comunidad a partir de exposiciones plásticas, conversatorios en sus espacios tal es el caso de Los Teques, Maracay y El Cuji, esto es reconocido por los usuarios encuestados. Ver en el cuadro 17.

Considera que la Biblioteca Ofrece un Servicio Acorde a los Principios de la UNESR: Andragogía, Participación, Experimental, Flexible, Nacional.

Se observa la presencia de los Principios de Andragogía, Flexibilidad, Participación, Experimental y Nacional, que son la base filosófica de la Universidad Simón Rodríguez. En el caso de El Cuji, Los Teques y Maracay los usuarios opinan que las normas para ofertar los servicios son flexibles, en general aprecian la

preocupación que muestran los encargados de la biblioteca por las investigaciones que realizan los participantes, así como reconocen el apoyo a otros usuarios de otras casas de estudios y de la comunidad local. Cuando señalan la posibilidad de interactuar con facilitadores y el alcance de estantería abierta, así como la opción de talleres y demás actividades para el crecimiento integral de los usuarios, se hace evidente el principio andragógico de la Universidad. (Para mayor detalles revisar el cuadro 18).

Que Puede Sugerir con Referencia a la Gestión de los Servicios Bibliotecarios

Los usuarios sugieren de manera general la incorporación de personal para ofrecer un servicio óptimo, así como la capacitación o formación y actualización de los mismos. Entre otros de los elementos que son considerados como necesidades por los usuarios tenemos: la dotación bibliográfica, el acceso a revistas especializadas vía electrónica, soporte tecnológico en especial en las bibliotecas que no posee este servicio, como son: Maracay, Los Teques, Palo Verde y Valles de Tuy, por otra parte en su mayoría requieren de espacios físicos idóneos, mejor mobiliario, y acondicionamiento de aire e iluminación para la consulta y para el estudio. Ver el cuadro 19

Cuadro 17**Servicios más significativos que ofrece la biblioteca:**

Biblioteca	Opinión de los Usuarios
CARICUAO	• Préstamo de la colección bibliográfica • Apoyo en la búsqueda de información • Orientación personalizada • Servicio de internet
CARACAS	• Los servicios tecnológicos • La base de datos para la consulta de las tesis • Orientación al tema solicitado
EL CUJI- IDECYT	• Apoyo tecnológico • Orientación a la búsqueda de información • Interés por parte del personal • Apoyo al servicio comunitario • Apoyo a la comunidad local
LOS TEQUES	• Orientación personalizada • Apoyo a la consulta diaria • Préstamo de bibliografías en sala y circulante • Se ofrecen talleres para la comunidad universitaria y local. • Orientación al Servicio Social Comunitario. • Consulta de tesis, revistas, y otros documentos. • Exposiciones de artes plásticas, e informativas. • Conversatorios y charlas sobre diversos temas de interés.
MARACAY	• Préstamo de libros y tesis en sala • Préstamo de materiales circulantes. • Charlas y talleres permanentes. • Atención personalizada • Apoyo a las asignaciones de las materias
PALO VERDE	• Préstamo de libros en sala y circulante • Apoyo vía Internet • Atención personalizada del personalizada por parte del personal
VALLES DEL TUY	• Préstamo de los libros • Orientación al usuario

Cuadro 18

Servicios acordes a los principios de la UNESR: Andrología, Participación, Experimental, Flexible, Nacional.

Biblioteca	Opinión de los Usuarios
CARICUAO	• Atienden a los usuarios así no sean de la Universidad. • Hay horizontalidad con los usuarios y facilitadores del núcleo • Son flexibles en los préstamos de los materiales,
CARACAS	• El servicio se adapta para brindar un buen servicio a la comunidad estudiantil • Se flexibilizan algunas normas, a fin de satisfacer a los usuarios. • Se ofrece atención a la comunidad general.
EL CUJI- IDECYT	• Ofrece el servicio de estanterías abiertas, permitiendo la consulta libre del usuario • Todos los materiales están disponibles • Se ofrece el servicio a la comunidad general, todos los días • Por ser la única biblioteca el sector, se ha adaptado a las necesidades de información, tanto del centro de investigación, como de los estudiantes de bachillerato y agricultores de la zona. • El servicio de Internet se ofrece con orientación de la bibliotecaria, muchos usuarios no saben manejar la herramienta.
LOS TEQUES	• Brinda a los usuarios atención personalizada • Orienta la búsqueda de la información requerida • Permite la participación de todos los usuarios en las actividades planificadas • Es flexible en cuanto a la atención, y a las normas. • Ofrece un horario de 12 horas para que todos tengamos la posibilidad de realizar las

Biblioteca	Opinión del Usuario
LOS TEQUES	• consultas. • Busca solucionar los necesidades de información por los medios posibles. • Los encargados permiten el enlace con facilitadores a fin de solventar algunas dudas en el tema • Facilitan el aprendizaje • Orientan • Contribuye con la autogestión del aprendizaje • Posee conexión con los actores sociales • Permite la participación comunitaria
MARACAY	• Ofrece una atención individualizada • Se solventan las necesidades de información de cada participante • Hay disponibilidad para la atención de los usuarios • Se preocupa por tener información actualizada, a fin de apoyar a los usuarios • Incluye en las actividades programadas a toda la comunidad local • Se adapta a las necesidades de los participantes, brinda los espacios para las exposiciones y actividades académicas y culturales.
PALO VERDE	• Es flexible con todos los usuarios • Los usuarios exponen de forma directa sus inquietudes, • Los participantes son escuchados • Se expresan estos principios en la vocación de servicio que poseen los encargados • Se ofrecen actividades para la comunidad donde se incorporan los participantes del núcleo
VALLES DEL TUY	• El personal colabora con la búsqueda de información de los estudiantes • Los estudiantes que atienden la biblioteca se ponen en el lugar de todos. • Se interesan por las investigaciones que se realizan en el núcleo. • Brindan los espacios para diversas actividades.

Cuadro 19
Sugerencias a la Gestión de los servicios Bibliotecarios

Biblioteca	Opinión de los Usuarios
BARCELONA	La bibliotecas amerita de recursos para poder optimizar su servicio, entre los aspectos mas nombrados se encuentra: • Dotación bibliográfica • Automatización del servicio • Capacitación del personal a cargo
CARICUAO	Las sugerencias mas expresadas fueron: • Formación del personal de la biblioteca. • Acceso a Internet. • Catálogos de la colección • Espacio físico adecuado
CARACAS	Esta biblioteca ofrece servicio a los participantes de postgrado y a pesar del reducido espacio, posee buenas condiciones, los usuraos consultados solo sugieren: • Adquisición de materiales
EL CUJI- IDECYT	Debido a la importancia que posee esta Unidad de información debido a que es la única disponible para la comunidad en general y para el instituto de investigación. Las sugerencias mas sentidas
EL CUJI- IDECYT	fueron: • La actualización de la colección. • Afiliación a revistas electrónicas • Incorporar personal
LOS TEQUES	La biblioteca se ha incorporado a la labor de los servicios comunitarios y a la participación de la comunidad en general sin embargo en opinión de los usuarios esta requiere: • Dotación de material bibliográfico y no bibliográfico, como mapas, globo terráqueo • Automatizar la colección • Acceso a Internet • Espacio físico adecuado • Aire acondicionado e iluminación • Equipos audiovisuales • Incorporar mas personas al área • Capacitación del personal el área • Mejorar las condiciones del mobiliario
MARACAY	La biblioteca cuenta con un espacio acogedor, se encuentra en buenas condiciones, son diversas las actividades que realiza a fin de mantener a la comunidad universitaria informada, se sugiere: • Automatización de la colección

Biblioteca	Opinión de los Usuarios
Maracay	• Formación del personal que atiende el área. • Mayor dotación bibliográfica.
PALO VERDE	Esta biblioteca brinda su atención a la comunidad en general, posee servicios innovadores que no han podido mantener por falta de recursos necesarios, los participantes exponen que requieren de: • Espacio físico • Aire acondicionado e iluminación • Actualización de la colección bibliográfica • Urge Internet • Actualización del personal, atención al público • Presupuesto para la compra de insumos para la biblioteca
VALLES DEL TUY	La importancia de esta biblioteca es fundamental para los estudiantes de esta zona del país, debido a que cuentan con pocos servicios de información para llevar a cabo sus investigaciones, sin embargo está no tiene personal a cargo actualmente es atendida por un estudiante voluntario, entre otras exigencias esperan que su biblioteca posea: • Dotación bibliográfica que corresponda a las carreras que se ofrecen en el núcleo • Soporte tecnológico • Personal idóneo • Formación del área a los usuarios.

Resultados Obtenidos en Opinión de los Encargados de los Servicios de REBIUNESR

Biblioteca

Supervisor o Encargado de la Biblioteca

El recurso humano que está al frente de las Bibliotecas de las Unesr son profesionales, de las siete (7) unidades consultadas cuatro (4) son Bibliotecólogas,

una (1) Archivóloga con Especialidad en Gerencia de Redes y dos (2) del área de Educación.

Las bibliotecas que mayor número de usuarios atienden diariamente son: Los Teques, Maracay, Palo Verde; en cuanto a la mayor experiencia en el área tenemos que la encargada de Los Teques, Palo Verde y Maracay son las que mas tiempo de servicio tienen en el área bibliotecaria, éstas además cumplen otras funciones dentro de la universidad, como actividades docentes y culturales. (Ver cuadro 20)

Cuadro 20
Supervisor o encargado de la biblioteca

Bibliotecas Encargados	CARICUAO	CARACAS	EL CUJI	LOS TEQUES	MACACAY	PALO VERDE	VALLES DEL TUY
Número de Usuarios que atiende diario, aproximado	58	30	16	150	85	65	38
Profesion	Bibliotecólogo	Bibliotecólogo	Bibliotecólogo	Educación	Archivólogo.	Bibliotecólogo	Educación
Años de Experiencia en Bibliotecas	6	10	10	16	12	14	05
Otra Actividad que realiza	-	Docente		Docente	Cultural	-	-

Gestión de los Servicios Bibliotecarios

La Práctica cómo se Reflejan los Principios Andragógico de la UNESR

La práctica diaria en las bibliotecas de la REBIUNESR se orienta con el principio andragógico, las encargadas de Maracay y Palo Verde expresan que se ponen en el lugar de sus participantes para buscar solución en la búsqueda de información. La encargada de Valles del Tuy expone que en la medida de sus posibilidades su biblioteca ofrece un servicio orientado hacia la independencia y autonomía en sus propios aprendizajes. (ver cuadro 21 cont)

Señala Algunas De Las Normas Técnicas Que Orientan El

Funcionamiento De La Biblioteca

Las bibliotecas poseen controles varios de la colección y de los recursos no bibliográficos de la biblioteca, en el caso de la Unidad de Caricuao, Los Teques y Caracas ofrecen equipos como retroproyectores, video bean y laptops como recursos para el aprendizaje.

En el caso de la Biblioteca de Maracay como se puede observar el en cuadro 22, posee un reglamento interno que está publicado y es explico para los usuarios de dicha unidad conozcan cuales son las normas de horario, requisitos para el uso de

la biblioteca, entre otras reglas. En general se orientan por las normas que emana la Dirección de Servicios Bibliotecarios de la Uners.

Cuadro 21
Práctica de los principios Andragógico de la UNESR

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-Orientamos a nuestros usuarios en su autodesarrollo.
CARACAS	-En el Acompañamiento y apoyo que brindamos a toda la comunidad en la investigación.
EL CUJI- IDECYT	-Se orienta y se ayuda al usuario en sus investigaciones diarias, preocupándonos por sus búsquedas de manera individualizada.
LOS TEQUES	- Las necesidades de información de nuestros participantes son nuestra prioridad, el principio de la horizontalidad permite que nos pongamos en su lugar. -La orientación es personalizada, le ayudamos en su búsqueda con la procura de su autodesarrollo. - Apoyamos a los usuarios en alcanzar sus metas de aprendizajes y propias en el desarrollo de su carrera.
MARACAY	-En lo cotidiano se utilizan los principios como la participación, horizontalidad, flexibilidad. Nuestros usuarios se integran en el trabajo de la biblioteca, juntos buscamos soluciones.
PALO VERDE	-En el préstamo de los servicios de forma personalizada que le brindamos a nuestros participantes. -Nos involucramos en las investigaciones de los diversos investigadores -Nos ponemos en el lugar de los estudiantes.
VALLES DEL TUY	-A veces la Andragogía se toma a convenir, los participantes hacen que los facilitadores sean cada día más pedagógicos. Sin embargo en la biblioteca se intenta equilibrar a los usuarios, buscando que sean más independientes en su autoeducación.

Cuadro 22**Normas técnicas que orientan el funcionamiento de la Biblioteca**

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-Notificar cualquier problema con los equipos. -La organización de la colección por las Reglas Angloamericanas
CARACAS	-Uso de la base de datos y fichas para la solicitud de la colección
EL CUJI- IDECYT	-No ingresar con alimentos y bebidas, -Comunicar las cualquier problema con los equipos -Uso del carné identificativos
LOS TEQUES	-Solicitud de la colección a través de los formatos correspondientes. - Uso de documentos de identificación - Se utilizan las reglas de catalogación angloamericanas, L.C. -Normas varias orientadas al uso de la colección.
MARACAY	-Uso de las Reglas de catalogación -Respeto a las normas para el uso de la colección. -Cumplimiento del reglamento interno
PALO VERDE	-Uso de las normas internas para el uso de la colección. -Organización de la colección por las reglas Angloamericanas.
VALLES DEL TUY	- Se orienta por las normas emanadas de la Dirección de Servicios Bibliotecarios, organización de la colección, usos de formatos para la recolección de estadísticas.

Cómo se Realiza en la Práctica los Servicios de: A) Préstamo Circulante B) Préstamo en Sala, C) Asesorías, D) Apoyo al Servicio Comunitario, E) Servicio de Referencia al Facilitador

Las bibliotecas en su mayoría prestan los servicios de manera estandarizada, en relación a los siguientes servicios: El préstamo circulante se realiza con su identificación como miembro de la institución, bien sea con el carnet de la biblioteca o con la planilla de inscripción reciente, en casi las unidades se permite un máximo de tres (3) días, y prestan tres (3) libros, salvo los casos de las bibliotecas de Maracay y Los Teques que le dan un poco más de tiempo a algunos casos, dependiendo de la investigación, número de ejemplares existentes, o si son facilitadores, participantes de Postgrado entre otras excepciones, en su mayoría exponen que los ejemplares únicos no salen de la biblioteca.

El préstamo en sala se ofrece presentando su cédula de identidad, carnet estudiantil o la planilla de la última inscripción vigente en el caso de la biblioteca de Palo Verde, todas las bibliotecas ofrecen el servicio al público en general, sin embargo solo en las bibliotecas del Cuji y Los Teques el préstamo se ofrece todos los días. Las otras unidades tienen días específicos para la atención al usuario externo.

Las asesorías son ofrecidas en el momento que el usuario lo requiera, bien sea para la búsqueda de un tema en particular o alguna orientación en cuanto a sus

actividades académicas y universitarias en general, no son limitativas a los usuarios internos.

El apoyo al servicio social comunitario se lleva a cabo en todas las unidades, menos en El Cuji que es un centro de investigación. El Núcleo Caracas, ofrece el servicio en cuanto al apoyo bibliográfico que soporte la investigación en desarrollo, así como asesorías destinadas a la planificación de actividades para alcanzar otras metas académicas. En el caso de Los Teques se realizan orientaciones durante el desarrollo del trabajo social comunitario, se programan conversatorios, charlas entre otras técnicas donde se invita a la comunidad con el fin de contribuir al desarrollo óptimo del objetivo.

Todas las unidades brindan el apoyo a los facilitadores, en su mayoría para la elaboración de sus programas y contratos de aprendizajes, orientándolos en cuanto a las bibliografías y recursos que posee la biblioteca de interés para el curso. En el Núcleo Caracas se apoya al facilitador en la elaboración de recursos para el aprendizaje como elaboración de materiales de información y presentaciones en PowerPoint (Ver cuadro 23)

Cuadro 23

En la práctica los servicios de: a) Préstamo circulante b) Préstamo en sala, c) Asesorías, d) Apoyo al servicio comunitario, e) Servicio de referencia al facilitador

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	a) Se realiza con su debida identificación, por un período de 3 días. b) Se brinda el servicio, mostrando su carné estudiantil c) Se realiza en el mismo momento de la consulta d) Se ofrece la colección que tenemos relacionada con el servicio comunitario e) Se le ofrece un servicio de referencia al facilitador con el fin que elabore sus programas de estudio.
CARACAS	a) Con la presentación del carné puede llevarse por 3 días el material a sus casas, siempre que existan mas de ejemplares b) Con la presentación del carné o cédula de identidad pude consultar toda la información disponible en la Unidad. c) Se brinda apoyo en la búsqueda de la colección pertinente al tema. d) No se realiza. e) Se brinda apoyo al facilitador en la elaboración de materiales de apoyo y servicio tecnológico.
EL CUJI- IDECYT	a) Se realiza con el carné de la Biblioteca, si hay ejemplares disponibles b) La biblioteca está disponible a todos los que requieran el servicio, incluso a la comunidad general, la cual se atiende todos los días c) No respondió d) No se lleva a cabo, por ser un centro de investigación y no académico e) No se realiza
LOS TEQUES	a) Se realiza por un espacio de 3 días, se pueden llevar 3 títulos, se realiza con la presentación del carné de la Biblioteca, se pueden extender los días dependiendo de la investigación o el número de ejemplares b) Se realiza con la presentación de su carné Universitario y su cédula de Identidad, con un máximo de 3 títulos por vez, la comunidad en general tiene acceso todos los días. c) Se ofrece el servicio de asesoría a quién lo requiera,

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
LOS TEQUES	brindándole el apoyo bibliográfico, y orientaciones a nuestro alcance. d) Se apoya con materiales biográficos, con orientaciones en el desarrollo del trabajo social comunitario, se programan conversatorios, charlas entre otras técnicas donde se invita a la comunidad con el fin de contribuir al desarrollo óptimo de esta meta académica. e) Se brinda apoyo bibliográfico a los facilitadores, así como recursos y estrategias para alcanzar los propósitos deseados.
MARACAY	a) Se realiza con la presentación del carné de la Biblioteca, por un máximo de 3 días, y se consideran algunas excepciones a los facilitadores. b) Se brinda la colección con la presentación de un identificativos, se ofrece el servicio a la comunidad dos veces por semana c) Cuando sea requerido d) Se brinda apoyo bibliográfico y no bibliográfico disponible en la biblioteca para tal fin. e) Se brinda apoyo al facilitador en la consecución de su programación académica.
PALO VERDE	a) Se realiza por tres días hábiles, presentando su carné y la planilla de inscripción vigente. Los ejemplares únicos no se prestan b) Solo requieren presentar su cédula de identidad o carné universitario, los viernes se permite el acceso a la comunidad en general. c) Se realiza cuando un usuario así lo requiera d) La experiencia ha sido en cuanto al apoyo de la búsqueda de material y transcripciones e) Se ofrece de la misma manera que al participante.
VALLES DEL TUY	a) Se ofrece a todos los miembros de la Unesr con el carné de la Biblioteca, siempre se deja un libro de reserva. b) El Espacio es reducido, si embargo se lleva a cabo con solo presentar la planilla de inscripción del semestre en curso. c) No se realiza d) No respondió e) Igual que al usuario.

Señala otros Servicios que Ofrece su Biblioteca

Las bibliotecas ofrecen otros servicios a la comunidad Ueserrista y local como recursos audiovisuales para el mejor desarrollo del aprendizaje; el espacio físico para dictar charlas, conversatorios, entre otras; la orientación de estrategias para la ejecución de exposiciones orales; orientaciones personalizadas en la consecución de las tareas académicas diarias, y en general brindan paquetes de información a fin apoyar el desarrollo académico de los estudiantes.

Como se puede observar en el cuadro 24, en la biblioteca del Cuji participan en la misión lectura, la cual es uno de los proyectos bandera de la Uners. Algunas bibliotecas también ofrecen apoyo tecnológico a sus usuarios.

Cuadro 24
Otros servicios que ofrece tu Biblioteca

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-Servicio de Internet a través del Aula Virtual
CARACAS	-Elaboración de presentaciones -Organización cajas informativas y de apoyo a los programas -Elaboración y diseño de material p.o.p del Núcleo
EL CUJI- IDECYT	-Apoyo a la misión lectura
LOS TEQUES	-Brinda los espacios para cursos, talleres, cine foro. -Acompaña a los participantes en la consecución de su servicio Social Comunitario -Organiza paquetes informativos, para apoyar las investigaciones -Ofrece los espacios para la discusión y presentación de las investigaciones -Orienta la elaboración de recursos para el aprendizaje
MARACAY	-Apoya a los participantes en la elaboración de materiales para el logro de sus objetivos académicos -Se desarrollan charlas, foros y talleres de interés para la comunidad universitaria -Se ofrecen los espacios para la presentación y discusión de los trabajos de investigación de los participantes del Núcleo.
PALO VERDE	-Ofrecer los espacios para la realización de los trabajos de las participantes. -Apoyo en la elaboración de los Recursos de aprendizaje.
VALLES DEL TUY	-Apoyo a la comunidad cercana de la Universidad. -Se dictan talleres y cursos ala comunidad general

Explica cómo Ofrece la Biblioteca el Servicio en Cuanto a

La Oferta Efectiva. La oferta efectiva se refiere al cumplimiento del horario, personal capacitado, organización de la colección, recursos con que cuenta, entre otras. En

este sentido todas las encargadas del servicio opinan que cumplen el horario a cabalidad, y que la colección se encuentra organizada, con excepción de Valles del Tuy; en su mayoría las encargadas expresan que requieren de la formación del personal y que es necesario contar de materiales bibliográficos, equipos, mobiliarios entre otros. Ver Cuadro 25

Capacidad de Respuesta. En opinión de las encargadas de las bibliotecas la recuperación de la información se realiza adecuadamente, Maracay y Palo Verde (como se puede ver en el cuadro 26) exponen que sería más efectiva la capacidad de respuesta si se cuenta con una base de datos, o si el servicio se automatiza, Valles del Tuy expresa que la respuesta a las consultas presentan algunas debilidades por la falta de una base de datos, por su parte Los Teques expone que también depende de la cantidad de usuarios que requieran la información a la vez, y de la formación de quienes brinden el servicio

Satisfacción de Usuarios-Calidad del servicio. Este aspecto refiere al cumplimiento del servicio, atención personalizada, amabilidad, cortesía, competitividad y acompañamiento en la investigación.

Las encargadas de las bibliotecas opinan que a pesar de las limitaciones, hay satisfacción del usuario, que se cumple el servicio considerando la amabilidad y cortesía por parte del personal a cargo. (Ver cuadro 27)

Cuadro 25
La oferta efectiva

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-Se cumple con el horario establecido -Se mantiene la colección organizada
CARACAS	- Se cumple la oferta a cabalidad, horario, planificación de actividades, recursos y organización de la colección
EL CUJI- IDECYT	No contesto.
LOS TEQUES	-Se cumple el horario cabalmente -Se requiere de un personal mayor formado en el área a fin de ofrecer un óptimo servicio -La biblioteca no posee teléfono, y cuenta con Internet en un solo equipo. -Se requiere mayor número de personal para brindar el servicio con mayor holgura. -Necesita de un espacio físico más amplio para atender la cantidad de usuarios que recurre a la biblioteca diariamente. -Para ofrecer el servicio efectivo se necesita de un mobiliario adecuado, ergonómico, aire acondicionado, iluminación apropiada entre otras.
MARACAY	-Requiere de Recurso Humano del área. -El horario se cumple - La biblioteca no cuenta con servicio de Internet y teléfono.
PALO VERDE	-El horario se ofrece tal y como está publicado -Se requiere de mayor número de personal -Se hace necesario la capacitación y actualización del Recurso Humano que trabaja en la Biblioteca. -La biblioteca no cuenta con teléfono, y requiere de recursos para mejorar el servicio.
VALLES DEL TUY	-La oferta se cumple a media, a veces se tiene que cerrar la Biblioteca por falta e personal -El personal no es del área, y a veces cuesta mucho mantener las colecciones. -No posee con recursos.

Cuadro 26
Capacidad de respuesta

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-La recuperación de la información es oportuna.
CARACAS	- Se cumple muy bien
EL CUJI- IDECYT	No contesto.
LOS TEQUES	-El tiempo de espera depende de la cantidad de usuarios que requieren el servicio a la vez. -La mayoría de las veces son respuestas oportunas, si los usuarios son atendidos por el trabajador estudiantil remunerado (TER), o por el personal que no recién incorporado sin formación en el área, lamentablemente el usuario no recibe con eficacia el servicio. -Siempre hay una actitud positiva y con sinceridad se le plantean las limitaciones al usuario, de manera que conozca las razones por las cuales no se le atiende como se debe. -No contamos con un servicio automatizado.
MARACAY	-De poseer los recursos tecnológicos sería más fácil la búsqueda y más rápida y eficaz la consulta.
PALO VERDE	- La recuperación de la información podría ser mas oportuna de contar con las herramientas tecnológicas
VALLES DEL TUY	-No cuenta con una base de datos, por lo que el tiempo de respuesta es débil.

Cuadro 27
Satisfacción de Usuarios- Calidad del servicio

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-La atención es satisfactoria, a pesar de las limitaciones, la gente expresa su gratitud.
CARACAS	- Diariamente se demuestra la calidad del servicio, demostrada en la satisfacción d los usuarios de la Unidad
EL CUJI- IDECYT	-Los Usuarios siempre están satisfechos del servicio que se ofrece.
LOS TEQUES	- La satisfacción usuario-calidad del servicio se cumple en la medida que se le cubre al usuario las condiciones mínimas para que realicen su investigación. - Si bien es cierto que la Biblioteca posee limitaciones, se satisface la necesidad de la información de los usuarios internos y externos.
MARACAY	-El usuario queda satisfecho, aunque siempre hay quien se queje por las formas de cómo se presta el servicio.
PALO VERDE	- El servicio se cumple a cabalidad, intentamos que halla amabilidad, cortesía, y atención personalizada en todos los casos
VALLES DEL TUY	-A pesar de la falta de recursos y limitaciones, es satisfactoria la atención, debido al esfuerzo del Recurso Humano

***Significado del Líder que está al Frente de un Servicio Bibliotecario de la
Universidad Simón Rodríguez***

La pregunta relacionada con el significado que tiene estar al frente de un servicio bibliotecario de la Unesr es para cada una de la encargadas algo muy personal, sin embargo se puede extraer que a todas le son muy importantes sus usuarios puesto que en su mayoría expresan que el éxito de los aprendizajes de los usuarios es también el suyo. La encargada de Palo Verde expresa que pese a la falta de recursos que posee la biblioteca, se demuestra el empeño diario para que funcionen los servicios, la encargada de Valles del Tuy expone una manera enfática cómo se debe afrontar el devenir haciendo uso de competencias personales muy específicas. (Ver cuadro 28)

Cuadro 28**Significado de ser el líder de un servicio Bibliotecario de la Universidad Simón Rodríguez**

Biblioteca	Opinión de los Encargados de las Bibliotecas de la UNESR.
CARICUAO	-Ayudar a los usuarios en sus investigaciones y verlas culminadas con éxito, es la prueba del trabajo que se realiza -Es muy satisfactorio ser parte de los éxitos de los participantes
CARACAS	- Es una oportunidad de aportar eficazmente una granito de arena a la formación académica de profesionales que llevan adelante nuestro país
EL CUJI- IDECYT	-La satisfacción de cubrir las necesidades de información de la comunidad es una manera de sentirse útil.
LOS TEQUES	- Estar al frente del servicio más importante que se le ofrece a los participantes del núcleo se traduce en un compromiso para emprender nuevos proyectos es beneficio de nuestra Universidad y por ende al país
MARACAY	- Significa que el esfuerzo que hacemos para que la biblioteca funcione en Pro de nuestros usuarios, bien vale la pena.
PALO VERDE	- Es un reto constante debido a los pocos recursos, cada día somos más creativos.
VALLES DEL TUY	-Significa que se debe ser: Proactivo, paciente, amable, y con gran resistencia para afrontar los retos.

Análisis de la Información

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio se puede observar que la REBIUNESR difunde sus servicios por el territorio Nacional. Esta distribución

geográfica compromete a cada biblioteca con una atención particular de acuerdo a las necesidades regionales y locales, reflejando así el carácter Nacional de su filosofía.

La información obtenida refleja la diversidad de usuarios que demanda el servicio bibliotecario, ya que todas las bibliotecas encuestadas evidencian actividad diaria y dinámica. En el caso del Cují por ejemplo que es una biblioteca cuya ubicación se encuentra alejada del sector urbano ha resultado de gran apoyo a los caseríos vecinos que no cuentan con otros servicios de información. Por otro lado brinda información específica para los trabajos científicos que demanda el sector estudiantil y otras instituciones que se encuentran realizando trabajos de laboratorio.

De igual forma podemos determinar a través de los cuadros y resultados estadísticos que en pleno centro de la ciudad, en núcleo Caracas resulta un recurso de gran valía para los participantes de la Unesr que hacen estudios de postgrado en diferentes carreras, así como también facilita la investigación para usuarios provenientes de otras instituciones como estudiantes de postgrado.

En general, la muestra consultada evidencia la diversidad de usuarios que atiende la REBIUNESR provenientes de diferentes niveles educativos, de distintas instituciones y con intereses informativos en correspondencia con su procedencia, prevaleciendo en todos los núcleos encuestados la demanda del sector de usuarios internos.

La asistencia de los usuarios a la biblioteca se debe a la consulta de sus tareas diarias, muchos de ellos se acercan a solicitar el servicio inmediatamente después de recibir sus clases y en su mayoría asisten de una (1) a tres (3) veces por semana. La universidad está recibiendo a usuarios de otros centros de estudios como Universidades, Colegios Universitarios, Institutos y Estudiantes de la Educación Diversificada, los mismos acuden a realizar investigaciones relacionadas con la tarea académicas, el requisito indispensable para la contraprestación del servicio es la Cédula de Identidad, sin embargo algunos núcleos también solicitan el carnet estudiantil o la planilla de inscripción vigente.

El funcionamiento de las unidades están orientadas por las normas propias de una biblioteca, todas usan el sistema de clasificación **L.C.** para organizar la colección, utilizan formatos para realizar los préstamos, las estadísticas diarias y para el uso los servicios.

Dentro de los servicios básicos más usados se encuentran el préstamo en sala y el préstamo circulante, ambos se cumplen con las normas establecidas, el usuario puede revisar de tres (3) libros por vez en sala, el cual realizará llenando un formato para ello y dejando sus identificativos. En cuanto al servicio de préstamo circulante, no se pueden llevar mas de (3) tres libros a casa, y tienen un periodo de préstamo de tres (3) días, esta regla se cumple en todos los servicios consultados y corresponde a las normativas Covenin, citadas anteriormente, a excepción de las bibliotecas de Los Teques y Palo Verde, dónde se observó un número mayor de días en el préstamo.

La investigación revela además que los servicios de asesorías forman parte de la rutina bibliotecaria. En este sentido los usuarios acuden con mayor frecuencia solicitando información para el desarrollo de actividades académicas, como trabajos teóricos, selección o elaboración de recursos para el aprendizaje.

En los diferentes núcleos se brindan otros acompañamientos que redundan en la ampliación del servicio. En el caso de los Núcleos Caracas y Caricuao, en virtud de la dotación de la biblioteca aprovechan las posibilidades de asesorías y acompañamiento tecnológico con los recursos de informática e Internet. Y en otros Núcleos se destaca la orientación para el desarrollo de proyectos y actividades comunitarias. Los talleres han formado parte importante en la programación de las bibliotecas de Los Teques y Maracay. Las bibliotecas brindan a la comunidad universitaria la oportunidad de presentar los informes orales en sus espacios, así como también ofrecen charlas, foros y conversatorios. Las bibliotecas en donde se desarrollan con mayor frecuencia estas actividades son: Caricuao, Los Teques, Maracay y Palo Verde.

REBIUNESR está fomentando la participación de la comunidad Userrista, esta se evidencia en las actividades de formación, discusión que se llevan a cabo en algunas de ellas, se puede observar que en El Cuji, Palo Verde y Valles del Tuy se llevan planes destinados a la lectura, en Los Teques y Maracay se dictan talleres y conversatorios. Dentro de las técnicas innovadoras que poseen las bibliotecas estudiadas se encuentra el acceso a Internet, esto se puede observar en El Cuji,

Caricuao y Núcleo Caracas. En Los Teques se orienta a los usuarios a aplicar estrategias y recursos para el aprendizaje; otra de las novedades es que en el Núcleo Caracas se elaboran materiales de promoción y presentaciones en apoyo a los facilitadores.

En relación a la atención al público en su mayoría los encuestados opinan que se cumple el horario, salvo el núcleo de Valles del Tuy que tiene problemas con el personal asignado, además expresan que el servicio es oportuno, efectivo y que la colección está organizada, en cuanto a la información todos los servicios opinaron que era insuficiente, y que solamente había catálogos en el núcleo Caracas, en Los Teques se lleva solo para la consulta de las tesis.

Otro aspecto estudiado fue el relativo a los recursos humanos, entre las preguntas que se realizaron se encontraban: si la atención era personalizada, si orientaban el uso del fichero, promoción para sacar el carnet de la biblioteca o la solvencia, en su mayoría opinaron que si, obteniendo una mayor puntuación en la atención personalizada, estos aspectos se corresponden con lo planteado por Lepeley, (2001, p.6) citada en esta investigación donde expresa que la calidad es la gracia que satisface al usuario cuando usa el servicio.

Entre las preguntas relacionadas con el perfil de competencias del recurso humano describiéndose como: amabilidad, cortesía, diligencia, empatía, seguridad, comunicación, los usuarios opinan que el personal que labora en las bibliotecas posee tales características, resultando los núcleos de Valles del Tuy y Palo Verde

como los menos empáticos, para ejemplificar estos aspectos se expresan las palabras de la encargada de Caricuao y Los Teques quiénes plantean que: “la gente siempre demuestra su gratitud”, y “se cubren las condiciones mínimas indispensable para que el usuario salga satisfecho de la biblioteca”, es su mayoría todas las encargadas opinan que se ofrece el servicio considerando la satisfacción del usuario, este es uno de los aspectos considerados por Senlle, (2001,p 15) en las normas ISO 9000:2000, relacionada con la calidad de los servicios por lo que según estos resultados se puede decir que se ofrece un servicio en correspondencia a este aspecto, y además de estas cualidades en su mayoría los usuarios respondieron que el recurso se encontraba calificado, sin embargo mas adelante destacaron entre las necesidades prioritarias la formación del personal de biblioteca. Al respecto es necesario decir que esta necesidad expresada obedece a que el equipo bibliotecario está conformado por especialistas y por estudiantes contratados con la figura de Trabajo Estudiantil Remunerado (TER), y estos últimos no están capacitado para ofrecer los servicios al usuario.

Los servicios más significativos reconocidos por los usuarios fueron los tecnológicos, que se realizan en el Cuji, Caricuao y Núcleo Caracas; el apoyo a las estrategias de aprendizaje y a las exposiciones y talleres que brindan en las bibliotecas de Los Teques y Maracay. En general también nombraron como valiosos aquellos que se le brinda con la colección bibliográfica, desde la atención a sus

consultas de información para realizar sus tareas diarias, hasta las relacionadas con el trabajo social comunitario.

Todos los encuestados opinan que las bibliotecas de la universidad practica el principio andragógico a través de actividades donde se visualizan la atención personalizada, la horizontabilidad con que se trata a los usuarios. En su mayoría expresan que hay un ambiente de disponibilidad y colaboración en beneficio de sus actividades académicas, con relación a este aspecto las encargadas están de acuerdo en que se cumplen los principios andragógico de la universidad en cuanto a que se ofrece un servicio de orientación personalizada, que apoyan la investigación de los participantes con el compromiso que alcancen sus metas, colaborando así con el autodesarrollo de los mismos.

Ente las sugerencias más importantes se encuentran: la dotación bibliográfica, la incorporación de tecnología, iluminación, optimización de los espacios físicos y la incorporación de personal calificado.

CAPITULO V

REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez culminado el proceso de investigación y haber cubierto todos los pasos científicos para alcanzar los objetivos planteados, se presentan las siguientes reflexiones: Las Unidades pertenecientes a la Red de Bibliotecas de la Universidad Simón Rodríguez conforman un sistema de gran valía para toda la población Universitaria y local del país, considerando que no solo ofrecen sus servicios a los participantes de los Núcleos, Extensiones Universitarias y Estaciones Experimentales sino que se proyecta hacia la diversidad de usuarios que hacen vida en la localidad donde están situadas estas unidades de información.

En virtud de la visión de la universidad como *una institución global de vocación integracionista y latinoamericana, abierta al cambio, flexible, innovadora, andragógica... en la búsqueda constante del desarrollo sostenido y armonioso de la sociedad y el individuo y este profundamente comprometida con el desarrollo de la comunidad*, los servicios que se brindan en las bibliotecas de la Unesr satisfacen en gran medida esta premisa debido a que la práctica es cónsona con las bases filosóficas y con el desarrollo de la comunidad en general.

La Universidad Simón Rodríguez tiene presencia en todo el país y con ella una red de bibliotecas que apoya el autoaprendizaje, la información y la integración

con sus comunidades, esto se evidenció en las respuestas de los encuestados donde se observó que todas brindan información a los usuarios internos y externos, y realizan múltiples actividades para incorporar a la comunidad local, respondiendo de esta manera al carácter Nacional expresado en la filosofía institucional.

El talento humano ha sido fundamental en el desarrollo de las actividades bibliotecarias de la red y para el logro de los propósitos institucionales, en este estudio se denotó el compromiso y la preocupación de cada una de las encargadas de las unidades de información por lograr con éxito la satisfacción de los usuarios. En esta disertación se tocaron aspectos relacionados con las competencias profesionales y personales de quienes están al frente de estas unidades, resultando que en la mayoría de los casos se brindan ambientes de aprendizaje cálidos, llenos de personas dispuestas a ayudar a los demás independientemente de la procedencia de los usuarios, en este sentido se corresponde con lo aseverado por Senge, (2002, p.22) -citado anteriormente en este discurso- cuando plantea que *el líder de una organización es fundamental y cómo gracias a su creatividad y esfuerzo contribuye a lograr los objetivos institucionales*, en general la REBIUNERS cuenta con un personal idóneo, creativo, amable y dispuesto a comprometerse con los retos que la Universidad plantee en beneficio de la población circundante desde sus trincheras de acción.

Los informantes consideran que el autoaprendizaje, la educación permanente, el autodesarrollo están presente en todas las bibliotecas de la red, lo cual

forma parte del paradigma Ueserrista como estrategia para el desarrollo y la transformación del individuo, accionando en un clima de respeto y armonía.

Valorar la gestión de los servicios bibliotecarios, a través de los cinco (5) seleccionados: préstamo en sala, préstamo circulante, asesorías, apoyo al servicio social comunitario y referencial al facilitador, permitió visualizar diversos aspectos de la REBIUNESR, que van desde el personal que labora en las institución hasta los recursos con que cuentan, Los cuales por ser básicos y comunes entre las bibliotecas consultadas permitieron conocer sus prácticas, desarrollo y aspectos particulares; superando las limitaciones existentes en cada una de ellas, lo que representa una muestra de lo que ocurre en el resto de las bibliotecas de la red.

Por otra parte conocer de cerca su actividad diaria permitió percibir la satisfacción de los usuarios internos y externos que acuden a los servicios que ofrece la red; dicha satisfacción nos conlleva a aseverar que hay calidad de servicio, considerando que lo mas importante son los usuarios y que permanentemente se realizan mejoras pensadas en los participantes del núcleo y de la comunidad local, como plantea Lepeley, (2001, p.6) “Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio”.

No obstante el estudio refiere algunas limitaciones que posee la Red, entre ellas se encuentran: la carencia de bases de datos que permita la recuperación de la información de manera más rápida, la omisión de conexión con las tecnologías de información y comunicación, la ausencia de un Intranet que permita la interconexión

entre las veintitrés 23 bibliotecas, la insuficiencia de colecciones óptimas para una atención sobresaliente como merece la Universidad Simón Rodríguez, sin embargo según los informantes están definidas las carencias y planificada su atención por la Dirección de los Servicios Bibliotecarios y conocidas por las autoridades de la Universidad, por lo que en lo progresivo se esperan cambios favorables.

Mientras esto sucede hay una red comprometida por mejorar, dispuesta a los cambios necesarios, y convirtiendo sus carencias en acciones creativas para satisfacer con las condiciones que cada una de las bibliotecas posee, la necesidades de información de la comunidad en general, es por ello que se percató un liderazgo proactivo, dónde se aplica la alteridad y la integración. Entre las actividades mas significativas tenemos la de la biblioteca de El Cuji la cual se abrió con el objeto de apoyar a los investigadores de este instituto de estudios científicos y ha extendido sus servicios a la comunidad local en virtud de que en la zona no existe otro centro de información y con toda disposición ha estado incorporando colecciones que satisfagan a estos nuevos usuarios; o en el caso de Los Teques donde se acompaña a los participantes en la consecución de sus proyectos comunitarios, convirtiéndose la biblioteca en un centro incesante de encuentros de saberes; entre otras experiencias de gran valor para la red plasmadas en el desarrollo de esta investigación.

Las recomendaciones que se hacen están referidas a la formación, esta debe hacerse en todos los niveles desde los encargados de los servicios, hasta los

trabajadores estudiantiles remunerados, a fin de fortalecer el conocimiento en el área en beneficio de las veintitrés (23) bibliotecas.

Por otra parte y en virtud que las bibliotecas de la Universidad brindan sus servicios a la comunidad en general; se ameritan estudios de las carreras que se dictan en otros centros educativos cercanos a los núcleos de la Uners con la finalidad de ampliar la colección y adaptarse a las necesidades reales de información de los usuarios que actualmente acuden.

Resulta conveniente también que las Autoridades Universitarias promuevan periódicamente encuentros interbibliotecarios, esto permitirá compartir el quehacer y el hacer de los núcleos, de esta interacción surgirán proyectos comunes que bien se pudieran cristalizar con la empresa privada u organismos públicos.

En atención a los logros profesionales e institucionales obtenidos con esta experiencia académica se considera que este estudio contribuirá al desarrollo de la Red de Bibliotecas de la Universidad Simón Rodríguez y por ende a la población Universitaria que asiste a los Núcleos distribuidos en toda la geografía nacional, así como a otros investigadores interesados en valorar las Redes de Bibliotecas Universitarias en beneficio de la acción social y comunitaria.

CAPITULO VI

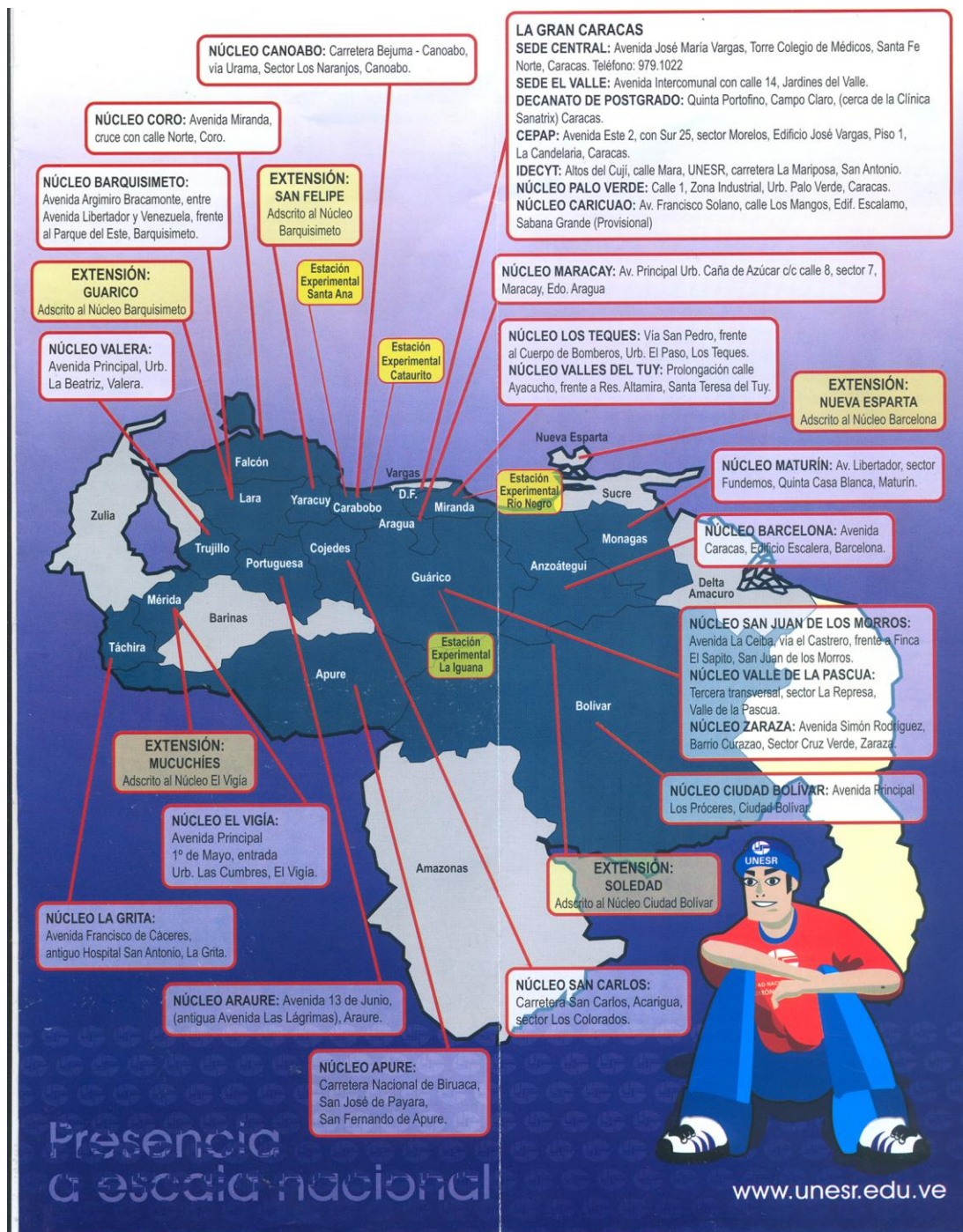
BIBLIOGRAFIA

- Alvarado, J. (1990). **El gerente en las organizaciones de futuro**. Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Alvear, C. (1999). **Calidad total**. México. Limusa.
- Ander-Egg, E. (2003). **Métodos y técnica de investigación social II: La ciencia, su método y la expresión del conocimiento científico**. Buenos Aires: Lumen.
- Arellano, B. (2007). Informe Diagnostico de la Biblioteca “Simón Carreño” Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Núcleo Los Teques
- Arias, F. (1997). **El proyecto de Investigación**. Caracas. Epísteme.
- Balestrini, M. (1987). Procedimientos técnicos de la investigación documental. Caracas. Panapo.
- Betancourt, Liz. **La Gestión de recursos de información en la Universidad Simón Rodríguez, particularmente en el Núcleo Maracay**. Trabajo de Grado de Especialización no publicado, de la Universidad Central de Venezuela. Maracay.
- Chiavenato, I. (2005). **Introducción a la teoría general de la administración**. México: McGraw-Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial N. 6.860. (Extraordinario), diciembre 30. 1999.
- Drucker, P. (2001). **El arte de gobernar**. Barcelona: Gestión 2000
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2000). **Metodología de la Investigación**. México: McGraw- HILL.

- IABN. (1997). **Normas y pautas de servicio para bibliotecas públicas**. Caracas: Serie: Normas y Estándares.
- Lepeley, M. (2001). **Gestión de calidad en educación**. Santiago de Chile. McGraw-Hill.
- Levy-Leboyer, Cl. (2003). **Gestión de las competencias**. Barcelona: Gestión 2000.
- Malott, M. (2006). **La paradoja del cambio organizacional**. México: Trillas
- Newell, S. (2002). **Creando organizaciones saludables**. Madrid: Thomson
- Fondonorma. (2002). Normas para bibliotecas Públicas. Caracas. Covenin.
- Páez, I. (1992). **Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional**. Caracas: Instituto de estudios del conocimiento de la Universidad Simón Bolívar.
- Pérez, A. (2002). **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Ponjuan, Gl. (1998). **Gestión de información en las organizaciones**. Chile: CECAPI.
- Ramírez, C. (2006). **Administrando la calidad para el cambio**. México: Limusa.
- Ramírez, T. (1999). **Cómo hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas. Panapo.
- Robledo, B. (1998). **Al encuentro del lector**. Bogota. Ministerio de Cultura.
- Rodríguez, Gl. (1993). **Las bibliotecas públicas y su compromiso con la promoción de la lectura**. Costa Rica: UNESCO.
- Senlle, A. (2005). **ISO 9000-2000. Calidad y Excelencia**. Barcelona: Gestión 2000.
- Senge, P. (2000). **La danza del cambio**. Barcelona: Gestión 2000
- UNESCO. **Manifiesto para las bibliotecas publicas**. 1994. Disponible <http://www.ifla.org/VII/unesco/manif.htm>. [Consulta: 2009, noviembre 2009]

- Universidad Central de Venezuela. (2009). **Biblioteca Central**. Disponible. <http://www.sicht.ucv.ve:8080/bc/index.jsp> [Consulta: 2010. 08 de enero de 2010]
- Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Coordinación de Desarrollo Estudiantil. (2007). **Seminario de inducción**. [Folleto]. Los Teques. Autor
- Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Dirección de los Servicios Bibliotecarios. **Informe anual 2009**. Caracas. Autor.
- Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. <http://www.unesr.ve>. **Consulta:** 2009, enero 2009) . Caracas. Autor.
- Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Subdirección Académica. **Manual de Organización y Funciones Generales (1996) las bibliotecas del sistema bibliotecario**.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado, (2003). **Manual de trabajos de grado, especialización, maestría y tesis doctorales**. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Yuni, J. (2006). **Técnicas para investigar**. Córdoba: Brujas.

ANEXOS











A-7







