



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



**PROPUESTA PARA LA REINGENIERÍA DE LA BIBLIOTECA DE LA
PARROQUIA “EPIFANÍA DEL SEÑOR”. LOS CHAGUARAMOS. MUNICIPIO
LIBERTADOR. DISTRITO CAPITAL.**

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

Presentado por:

Br. Utrera López, Karina Alejandra.

Tutor:

Prof. Linares, Andrés Enrique.

Caracas, diciembre de 2014.

Utrera L, Karina.

Propuesta para la reingeniería de la Biblioteca de la Parroquia “Epifanía del Señor”. Los Chaguaramos. Municipio Libertador. Distrito Capital/
Karina Alejandra Utrera López; Tutor: Andrés Enrique Linares.-
Caracas.- 2014.

xi 75 h.: il; 28 cm. + anexos.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)-Universidad Central de
Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de
Bibliotecología y Archivología, 2014.

1. Reingeniería. 2. Biblioteca “Epifanía del Señor”. 3. Parroquia “Epifanía del Señor”. 4. Parroquia Universitaria de Caracas. 5. Biblioteca pública. I. Título.

DEDICATORIA

Primero quiero agradecerle a Dios todopoderoso y a nuestra virgen María por su grandeza y misericordia.

Quiero dedicar este trabajo de grado a mi Madrina Vimari Hay, todo se lo debo a ella, mi fortaleza para seguir, mis metas y sueños a cumplir, mi amiga y madre incondicional que siempre está y estará apoyándome en cada paso de mi vida. ¡Te amo. Siempre en mi corazón!

A mi esposo por estar siempre a mi lado compartiendo tantos momentos de apoyo y alegría. Te amo Pichi.

A mis hermanos a quienes tanto adoro, por su perseverancia y apoyo al iluminar mi camino.

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada a Dios por darme la vida, la salud y la fuerza para emprender este camino y hacer posible que mis sueños se hagan realidad.

A mi tutor el Profesor Andrés Linares por regañarme de buena manera e impulsarme a que siguiera adelante.

A mis jurados la profesora Aida Damas que aunque nunca vi asignaturas con ella, me decían que era muy gruñona y estricta, pero hay que conocer realmente a las personas para darte cuenta de quienes son; y es encantadora, llena de energía y un búho sabio con un corazón gigantesco. La profesora Myriam Araujo gracias por ser tan extrovertida, única con un gran carisma y personalidad. Dios las bendiga.

A la UCV, porque en ti he vivido años de muchas emociones, mi segundo hogar. A la EBA mi escuela por formarme para un mundo de información. Gracias al Profesor Mike Aguiar por sus empujoncitos para seguir adelante; especialmente al Profesor José López, quien coordina el grupo de Servicio Comunitario de la Biblioteca “Epifanía del Señor” y a los muchachos por su inmenso apoyo y colaboración. Al personal de la Parroquia, al Padre Raúl Herrera y a su secretaria María Teresa. A mis chichis queridas (Adriana Taibel, Soleidy Sánchez, Giselle Merentes, Daniela Urbina y al Precioso Armando Montero) sin ustedes las vivencias en la EBA no hubiesen sido únicas las requetequero. A mi bruja Leo, te adoro amiga. A mis compañeras de trabajo de la FAU por estar pendiente y al personal del piso 4 y 9 de la Biblioteca Central, especialmente a Marisela e Iraida por su ayuda. Y a todas aquellas personas que me apoyaron de una u otra manera a lograr mi meta. Mil gracias a todos nuevamente.

PROPUESTA PARA LA REINGENIERÍA DE LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “EPIFANÍA DEL SEÑOR”. LOS CHAGUARAMOS. MUNICIPIO LIBERTADOR. DISTRITO CAPITAL.

Karina Alejandra Utrera López.

Tutor: Andrés Enrique Linares.

RESUMEN

Propone los pasos para implementar la reingeniería en la Biblioteca “Epifanía del Señor” ubicada en lo que hoy se denomina Parroquia Universitaria de Caracas, ubicada en la urbanización Los Chaguaramos, para cambiar sus procesos y servicios a través de un diagnóstico de la situación actual, donde se establecen criterios para la conservación, el descarte y la selección de recursos bibliográficos; además se proponen criterios bibliotecológicos para la organización y automatización de la colección, servicios que atiendan las necesidades de información y por último el perfil del personal especializado y el presupuesto. La investigación es descriptiva y se utilizó un cuestionario para la recolección de datos. Se concluye que la reingeniería constituye una herramienta de la administración que puede ser aplicada a cualquier unidad de información, ya que se busca la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Descriptores: Reingeniería, Biblioteca “Epifanía del Señor, Parroquia “Epifanía del Señor”, Parroquia Universitaria de Caracas, Biblioteca Pública.

PROPOSAL FOR THE REENGINEERING FOR THE LIBRARY OF EPIFANIA DEL SENOR PARISH. LOS CHAGUARAMOS, LIBERTADOR MUNICIPALITY, CAPITAL DISTRIC.

Karina Alejandra Utrera López.

Tutor: Andrés Enrique Linares.

ABSTRACT

I propose the steps to implement the reengineering of the library “Epifanía del Señor” located in what we know now as Caracas University Parish, located in the urbanization The Chaguaramos, to change the processes and services through a diagnosis of the actual situation, where I establish criteria for conservation, rejection and selection of bibliographic resources, bibliographic technology criteria for the organization and automation of the collection; of services that address the training needs; profile of specialist staff and budget. The conclusion is that the reengineering is a tool of the administration that can be applied to any unit of information, and found satisfactory to the information needs of the users.

Descriptors: Reengineering, Library “Epifanía del Señor”, Parish “Epifanía del Señor”, University of Caracas Parish, Public Library

CONTENIDO

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Introducción	ix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Objetivos	
1.2.1 Objetivo general	02
1.2.2 Objetivos específicos	
1.3 Justificación y /o importancia de la investigación	
1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	04

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la investigación	05
2.2 Desarrollo y evolución de la reingeniería	07
2.3 Definiciones de reingeniería	09
2.4 Objetivos de la reingeniería	12
2.5 Principios de la reingeniería	14
2.6 Reingeniería en las unidades de información	16
2.7 Beneficios de la reingeniería	18
2.8 Las bibliotecas	19
2.9 La biblioteca pública	20
2.10 Misiones de la biblioteca pública	22
2.11 Objetivos de la biblioteca pública	23

2.12 Tipos de bibliotecas públicas	24
2.13 Servicios de la biblioteca pública	25
2.14 La colección	26
2.15 Financiación legislación y redes	29
2.16 Funcionamiento y gestión	
2.17 Recursos humanos	30
2.18 Las competencias del personal bibliotecario	31
CAPÍTULO III	
PARROQUIA ECLESIASTICA EPIFANÍA DEL SEÑOR	
3.1 Parroquia Epifanía del Señor	33
3.1.1 Visión	36
3.1.2 Misión	
3.1.3 Objetivo general	
3.1.4 Objetivos específicos	
3.2 Biblioteca “Epifanía del Señor”	37
3.2.1 Situación actual de la Biblioteca “Epifanía del Señor”	
3.2.1.1 Colecciones	38
3.2.1.2 Espacio físico	
3.2.1.3 Mobiliario	39
3.2.1.4 Equipos	
3.2.1.5 Acceso a la información	
3.2.1.6 Recurso humano	
3.2.1.7 Ambiente y seguridad	40
3.2.1.8 Servicio al público	
3.2.1.9 Reglamento	
CAPÍTULO IV	
LA INVESTIGACIÓN	
4.1 Aspectos metodológicos	41
4.1.1 Tipología de la investigación	
4.1.2 Diseño de la Investigación	

4.2 Fases de la Investigación	42
4.3 Población y muestra	43
4.3.1 Población o universo de estudio	
4.3.2 Muestra	
4.4 Técnicas de recolección de datos	44
4.5 Instrumentos	
4.6 Análisis y resultados	
4.6.1 Presentación y análisis de los gráficos porcentuales de los datos obtenido a través de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Biblioteca “Epifanía del Señor”	45
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
5.1 Situación deseada	59
5.1.1 Misión	
5.1.2 Visión	
5.1.3 Objetivo general	60
5.1.4 Objetivos específicos	
5.1.5 Funciones	
5.2 Etapas de la implementación del diseño	61
5.2.1 Corto plazo (Primera etapa)	
5.2.2 Mediano plazo (Segunda etapa)	62
5.2.3 Largo plazo (Tercera etapa)	
5.3 Estructura organizativa	
5.3.1 Espacio físico y aspectos ambientales	63
5.3.2 Mobiliario y equipos	64
5.3.3 Recurso humano	
5.3.4 Usuarios	
5.3.5 Presupuesto	65
Conclusiones	66
Recomendaciones	67

Referencias consultadas	70
Anexos	76

INTRODUCCIÓN

Hoy en Venezuela la biblioteca pública y la biblioteca escolar como instituciones fundamentales, y la actividad prioritaria de la promoción de la lectura, han reflejado un escaso impacto en el desarrollo de nuestra sociedad y en la construcción de la ciudadanía. Es posible que la elaboración de políticas públicas, la planificación bibliotecaria, la inversión privada, la producción académica y el despertar de voluntades en este ámbito tan importante, no hayan sido los más precisos y suficientes durante todos estos años, pues esa labor acumulada e integral no ha sido capaz de marcar grandes huellas. Además, son pocos los indicadores, las experiencias y los resultados que se tienen sobre las bibliotecas y su impacto en la sociedad en la actualidad, apenas algunas referencias estadísticas sostienen su accionar.

Es necesario vislumbrar y construir el futuro que el país y su sociedad se merece, es inevitable hacerle frente a la adversidad, a esa llamada subcultura que nos invade, a ese conjunto de antivalores creadores de toda inseguridad e inestabilidad. Hoy, queremos cambiar ese estado de cosas imperante, esa incertidumbre social por una culturización social basada en la información y el conocimiento (Centro de estudiantes de la EBA UCV, 2012)

Esta investigación tiene como propósito la creación de un estudio para la reingeniería de la Biblioteca “Epifanía del Señor” en Caracas, conocida como la Parroquia Universitaria de Caracas (PUC), es por ello que surge la necesidad de evaluar dicha biblioteca para brindar un servicio bibliotecario óptimo.

El tema de estudio está ubicado dentro de la línea de investigación de Gestión de servicios – sistemas y unidades de información, debido a que

trata de la Biblioteca “Epifanía del Señor”, brindando a través de esta investigación soluciones a la problemática de la colección, del local, de la infraestructura, del personal, de la normativa y de los servicios que allí se prestan para que sea un centro de recursos funcional y flexible y sobre todo moderno

Este tema de interés se aborda a través de un caso particular como lo es la Biblioteca “Epifanía del Señor”. Ello, en virtud de que esta institución se encuentra en condiciones críticas y no tiene ni la organización adecuada, ni las condiciones para el servicio al público para alcanzar sus ideales como institución educativa y religiosa con el compromiso de educar a la comunidad de la Parroquia San Pedro.

Es pertinente proponer alternativas para mejorar la biblioteca “Epifanía del Señor”, donde se tome en cuenta la organización y sistematización del material bibliográfico existente, la actualización de sus servicios, el cambio de su mobiliario, tomar las medidas de conservación y preservación y aportar las diferentes observaciones acerca del personal adecuado, constituyendo todo esto, un aporte significativo tanto para los estudiantes universitarios y la comunidad en general.

Igualmente, hay que señalar que sería importante que dicha investigación quede de base para iniciar la reingeniería de la biblioteca y para la búsqueda de recursos financieros y a su vez como un documento de carácter referencial, para que así permita en un momento determinado, servir de instrumento a nuevos estudios vinculados con el tema que nos ocupa.

En el primer capítulo se plantea el problema y se justifica la necesidad de desarrollar la presente idea como trabajo de grado, se definen los objetivos a alcanzar y los beneficios que traerá la aplicación de esta propuesta. En el segundo capítulo, el marco teórico referencial en que se reflejan los antecedentes de la investigación, se define la reingeniería a través de diferentes enfoques y las bibliotecas públicas, así como sus funciones y actividades que realiza. En el tercer capítulo se hace una reseña

histórica acerca de la Parroquia Epifanía del Señor y la situación actual de su biblioteca. En el cuarto capítulo se definen los aspectos metodológicos de la investigación, como el tipo y diseño; población y muestra; así como los instrumentos que se utilizaron para la evaluación de la Biblioteca. El último capítulo toca lo referente a la propuesta, que se desarrolla en los siguientes aspectos: área administrativa, recursos tecnológicos, infraestructura física, condiciones ambientales, conservación y preservación de los materiales, procesos técnicos, servicios, seguridad, después se incluyen las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las bibliotecas, han estado vinculadas con el proceso educativo en todos sus niveles. Hoy en día, no sólo debe limitarse al almacenamiento y difusión de la información, sino que además, debe contribuir a la formación de ciudadanos cultos, activos, responsables y consecuentes.

La biblioteca “Epifanía del Señor” debe constituirse en un espacio para la discusión y búsqueda de información, de soluciones a las preocupaciones y necesidades de la comunidad en el campo religioso, teológico, político, humanístico, social y profesional. Sin embargo, actualmente no cuenta con las condiciones para prestar un servicio de calidad y óptimo a la comunidad que busca satisfacer sus necesidades de información y/o recreación; ya que la misma se encuentra en un estado crítico, caracterizado por no poseer los recursos presupuestarios necesarios para su cabal funcionamiento, además de no contar con la tecnología adecuada para la sistematización de su colección; que responde a temas generales. Así mismo, es de importancia mencionar que la colección se encuentra desactualizada, contaminada de hongos y distribuida en estanterías cerradas, poco espaciosas causando el aglomeramiento de los libros. Adicionalmente, los espacios de la biblioteca, son reducidos y carecen de buena iluminación y ventilación. A su vez, hay que señalar la falta de profesionales especializados, inexistencia de una red de comunicación, entre otros.

De acuerdo a lo anteriormente escrito, surge la necesidad de proponer la reingeniería de la biblioteca “Epifanía del Señor”, con la finalidad de que sus servicios presenten mejoras en pro de la comunidad en general; tomando en cuenta los recursos físicos, financieros, tecnológicos e infraestructura y humanos; para convertir a la biblioteca en un espacio

confortable, flexible y agradable donde los usuarios de diferentes categorías puedan realizar sus investigaciones; y que no sea solo un espacio destinado simplemente al depósito de libros.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer la reingeniería de la Biblioteca “Epifanía del Señor”.

1.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Biblioteca “Epifanía del Señor”.
- Definir criterios para la conservación, el descarte y selección de recursos bibliográficos.
- Sugerir criterios bibliotecológicos para la organización y posible automatización de la colección.
- Proponer servicios que atiendan las necesidades de información de la Comunidad de la Parroquia San Pedro.
- Determinar el perfil del personal especializado para la Biblioteca “Epifanía del Señor”.
- Establecer el presupuesto para la reingeniería “Epifanía del Señor”.

1.3 Justificación y /o importancia de la investigación.

Las bibliotecas cumplen con un rol fundamental en la sociedad, debido a que representan un medio para la difusión de información y conocimiento. Específicamente, las bibliotecas públicas presentan un servicio de información a la comunidad, como un mecanismo eficaz que logra centralizar, organizar y divulgar información relativa a diversas áreas temáticas; porque estas deben proyectar una imagen dinámica a través de la realización de actividades que influyan en la vida de los componentes de un grupo social, entre las cuales se pueden mencionar, las de mayor relevancia; la conformación de grupos de lectura y la creación de un comité de

actividades culturales (Mejía, León y Becerra, 1990), ya que favorecen el aprendizaje y despierta en los usuarios la curiosidad y el interés por la lectura, preparándolo en el proceso de adquirir una conciencia bibliotecaria que le permitirá desenvolverse de manera satisfactoria y comprenderá la trascendencia de su uso.

Para que las bibliotecas, ofrezcan servicios de calidad a sus usuarios, es importante, que cumplan con ciertos parámetros, mas sin embargo, Oropeza de Ojeda (1981, p. 10), manifiesta que la insuficiencia de algunos de los recursos necesarios en un momento determinado no impide concebir y lograr que una biblioteca pueda llegar a funcionar como un centro activo para el aprendizaje pero si ésta cuenta con un bibliotecario suficientemente capacitado, ampliamente motivado, con ingenio y creatividad para prestar los servicios; una colección bien seleccionada y suficiente, equipos y materiales adecuados; y el local apropiado puede ser alcanzado un servicio óptimo.

De acuerdo a la problemática planteada en la investigación; y dando relevancia a cada aspecto, se justifica que los procesos llevados a cabo dentro de la Biblioteca “Epifanía del Señor” deben ser sistemáticos para que conlleve entre sus objetivos el correcto funcionamiento de una adecuada estructura organizacional, y una buena gestión administrativa. Por otro lado, con respecto a la colección es conveniente que la Biblioteca sea dotada de textos actualizados, y además estos sean adquiridos a través de la colaboración de entes públicos y privados, debido a que la biblioteca cuenta con un presupuesto propio.

Este trabajo sugiere determinar las necesidades de información, en la organización y proponer una estructura organizacional y física. El Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (IABNSB, 2001) establece los siguientes aspectos:

- Organizacionales: comprende la estructura organizacional, la filosofía, las normas y procedimientos así como las relaciones entre los órganos, cargos y ocupantes para alcanzar sus objetivos.
- Estructurales: comprende la estructura jerárquica y de trabajo.
- Funcionales: comprende el conjunto de tareas y responsabilidades que se agrupan de modo que puedan ser realizadas por personas con conocimientos en distintas áreas.
- Sustantivos: lo comprende la razón de ser de la organización, reflejada en la línea de producción de servicios que concluye en la satisfacción de los usuarios.

Esta investigación contribuirá a la solución de problemas de gestión de conocimiento, información y documentación; permitiendo a la comunidad de la parroquia San Pedro el uso de un servicio bibliotecario óptimo, además de servir de estímulo a favor de los individuos.

1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

El tema de estudio está ubicado dentro de la línea de investigación de Gestión de servicios – sistemas y unidades de información, debido a que se presenta una propuesta de reingeniería de la Biblioteca “Epifanía del Señor”, brindando a través de esta investigación soluciones a la problemática de la colección, del local, de la infraestructura, del personal y de los servicios que allí se prestan.

CAPÍTULO II

LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS TÉCNICOS

2.1 Antecedentes de la investigación

Existen algunas investigaciones que sustentan la presente temática, entre éstas las que a continuación se indican:

Reingeniería de procesos y servicios en biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas "Gral. Calixto García Íñiguez" realizado por María del Carmen González Rivero y Sonia Santana Arroyo; publicado en la Revista Acimed 2013; 24(3): 330-342 donde se reflejan importantes dificultades, tanto económicas y materiales, como en cultura organizacional. El objetivo del trabajo exponer el proceso de reingeniería en la biblioteca donde se realizó, con la transferencia de conocimientos, métodos, procedimientos y tecnologías, proporcionados por la Biblioteca Médica Nacional. Entre los principales resultados de dicho proceso se muestran el desarrollo y el perfeccionamiento de los procesos técnicos, de servicios y de dirección alcanzados en la biblioteca, de acuerdo con lo establecido por la Red Nacional de Bibliotecas del Sistema Nacional de Salud de Cuba.

Después de la reingeniería, nuevos modelos de servicios de información elaborado por Bertha Nelly Cardona Rave, Guillermo Correa Uribe y Paola Ramírez Pérez; publicado en la Revista Interamericana de Bibliotecología, Vol 24, No. 2 (2001). Después de un análisis muy completo de las Unidades de Información (UI) adscritas a las dependencias del Área de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, se hizo su diagnóstico y con base en las estrategias y recursos que ofrecen los nuevos paradigmas administrativos y las nuevas tecnologías de la información, se presentan dos modelos que prometen una prestación de servicios de información para la investigación, más eficientes, eficaces y efectivos. Con

base en un marco teórico que da cuenta de la evolución de los conceptos de biblioteca especializada, centro de documentación, tendencias mundiales de la UI y un estudio de campo de su operación en la Universidad de Antioquia, se definen los lineamientos para los nuevos modelos que requiere la U. de A. a los cuales se les plantea una administración por procesos y el manejo de indicadores de gestión, como elementos básicos para su gerencia adecuada, así como el máximo aprovechamiento de la Humanet, intranet del área.

En el trabajo de grado titulado ***Propuesta para la reingeniería del Centro de Información y Documentación de las Artes Teatrales de Venezuela de la Compañía Nacional de Teatro***, elaborado por Oreana Nohelí Cordero y Ángela María Pereira (2011); proponen los pasos para implementar la reingeniería en el Centro de Información y Documentación de las Artes Teatrales de Venezuela de La Compañía Nacional de Teatro para cambiar sus procesos y servicios, se realiza un diagnóstico de la situación actual y se elabora la propuesta donde se concluye que la reingeniería constituye una herramienta de la administración que puede ser aplicada a cualquier unidad de información sin importar el tamaño o condición, ya que se busca la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Propuesta para la reorganización general de la Biblioteca Pública “José María España” del Estado Vargas, elaborado por Mardeily Andreína García Cayama, en el año 2008; con el propósito de que esta biblioteca sea un organismo moderno, como institución activa y dinámica anticipándose a las demandas del lector, ocupándose de conocer sus necesidades de información a objeto de satisfacerlas y al mismo tiempo poner a la disposición los medios que faciliten su formación y recreación. Se propone un diseño en tres etapas: corto, mediano y largo plazos, que incluye estructura organizativa, estructura física y lo más importante, el usuario y sus necesidades. Se presenta la situación actual y se muestra la situación deseada

Así como el de Wilka A. Castillo C., (2007) en su trabajo titulado **“Propuesta de reorganización para la Biblioteca del Colegio “Nuestra Señora de la Consolación” de Caracas** con el fin de diseñar estrategias para la mejorar la biblioteca del Colegio “Nuestra Señora de La Consolación”; favoreciendo así el proceso de aprendizaje de los individuos que allí se forman.

2.2 Desarrollo y evolución de la reingeniería.

La reingeniería proviene de la conjunción de dos palabras por un lado “ingeniería”, la cual tiene distintos significados: 1) es la profesión y el trabajo que lleva cabo un ingeniero; 2) es la aplicación de las ciencias físico matemáticas a la invención o mejora; 3) es el perfeccionamiento y la utilización de la técnica industrial; 4) es el conjunto de los estudios que permiten determinar las orientaciones más deseables, la mejor concepción, las condiciones óptimas de rentabilidad y los materiales y procedimientos más adecuados para la realización de un trabajo determinado; 5) es la aplicación de la técnica, fundada en principios de carácter científico, para dominar o encauzar las fuerzas de la naturaleza y por último 6) es el conjunto de conocimientos y de técnicas que permiten aplicar el saber científico a la utilización de la materia y de las fuentes de energía, mediante invenciones o construcciones útiles para el hombre (Morris y Brandon. 1994) y por otro lado la palabra “re” puede indicar el replanteamiento de los procesos, su corrección y mejora. Reingeniería entonces es, la revisión de esos procesos, a fin de hacerlos mucho más efectivos, es hacer más con menos recursos. (Peppard, y Rowland, 1998)

A Michael Hammer se le atribuye la creación del termino reingeniería y la define como el cambio fundamental para llegar a la base de los problemas de la organización; un cambio radical que debe ocurrir para poder obtener los resultados espectaculares que la reingeniería promueve por medio del estudio de los nuevos procesos productivos que harán de la organización

más productiva, se pasa de una etapa de especialización a una de generalización, en la cual el servicio puede ser realizado por una sola persona. (Hammer y Champy, 1994)

Al revisar la historia de la reingeniería, ésta tiene sus orígenes en los principios de la administración, en los primeros años del siglo XIX, no se llamaba reingeniería. El objetivo de la reingeniería es hacer de “todos nuestros procesos los mejores de su clase”. Frederick Taylor sugirió, en 1880, que los directivos usaran los métodos a su alcance para optimizar la productividad (se refería a la reingeniería de procesos) (Peppard, y Phillip, 1998).

La reingeniería de procesos (Business Process Reengineering BPR), toma la creencia clásica de que hay una mejor forma de hacer las cosas. En los tiempos de Taylor, la tecnología no permitió a las grandes compañías diseñar sus procesos de una manera funcional o departamental (Hammer y Champy, 1994).

Henri Fayol también contribuyó al origen del concepto de reingeniería, mediante la especialización permitió aumentar la eficiencia y condujo el inicio de los objetivos de la reingeniería que es el aprovechamiento óptimo de todas las fuentes de recursos posibles de la empresa. Aunque los recursos tecnológicos de nuestra era han cambiado, el concepto todavía se mantiene. Se debe aclarar que Fayol no acuñó el término de reingeniería pero se le menciona como uno de los precursores (Peppard, y Phillip, 1998).

Una de las ideas centrales del proceso de la reingeniería es que el trabajador debe tener el poder necesario para tomar decisiones. La reingeniería de procesos fue presentada al mundo académico por Hammer y Champy en el año 1993. Ambos autores presentan su experiencia acumulada principalmente durante la década de los años 80's del siglo anterior. A partir de sus aportaciones se desata una verdadera fiebre mundial en el mundo de los negocios por la aplicación de estos conceptos (Hammer y Champy, 1994).

Hoy en día podría trazarse un paralelo entre dicha necesidad de crecimiento y los cambios del entorno, debido a que ante la magnitud de los cambios, las empresas se ven cada vez más rápidamente forzadas a adaptarse a las nuevas reglas que rigen los mercados o a sucumbir.

Es allí donde surge la necesidad de un cambio radical que cambie totalmente el enfoque de la empresa hacia todos sus procesos. Aquí ya no se habla de reorganización sino de un cambio de enfoque de la percepción de la empresa hacia su entorno y hacia sus procesos internos. Se intenta reanalizar la definición de los objetivos y de averiguar, en caso de corresponder, por qué en la práctica no se están cumpliendo, para luego redefinir el modo en que la empresa tendrá que actuar para lograr el objetivo deseado.

En respuesta a estas necesidades es que ha surgido la técnica que se conoce con el nombre de “reingeniería”.

2.3 Definiciones de reingeniería.

Generalmente, cuando se pide dar una breve definición del concepto de reingeniería de negocios se contesta que significa “empezar de nuevo”. Pero en realidad no se trata de remendar nada, de hacer reformas al sistema existente para que funcione mejor. Lo que significa es abandonar procedimientos que han sido establecidos desde hace mucho tiempo y examinar nuevamente el trabajo que se requiere para crear el producto o servicio de una compañía y entregarle algo de valor al cliente. Rediseñar una compañía significa dejar a un lado sistemas viejos y empezar de nuevo. Implica volver a empezar e inventar una mejor manera para llevar a cabo el trabajo.

Reingeniería es el replanteamiento fundamental y el rediseño de los procesos en las empresas para lograr mejoras sustanciales en medidas de rendimiento como lo son costos, calidad, servicios y rapidez, optimizar los

flujos de los trabajos y la productividad de una organización (Morris y Brandon, 1994).

Hammer y Champy (1993) “definen la reingeniería como la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos de negocios para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento tales como costos, calidad, servicio y rapidez” (p.43). Esto implica según Parro (1996, p. 19) no mejorar superficialmente el sistema actual dejando intactas las estructuras básicas. El verdadero significado es adaptarse drásticamente de antiguos procedimientos que solo hallan justificación y encarar con renovadora energía un proceso de cambio; siendo capaz de deshacerse de las reglas y políticas convencionales que aplicaba con anterioridad y estar abierta a los cambios para que sus negocios puedan llegar a ser más productivos.

Hammer y Champy (1994) focalizan el concepto de reingeniería en cuatro fases claves:

- **Revisión fundamental:** la reingeniería debe comenzar de cero, es decir, sin ninguna idea o concepto preconcebido, es necesario establecer primero que debe hacerse y luego como hacerlo, nada se da por hecho y todo el esfuerzo se focaliza en lo que debe ser. Al momento de comenzar deben hacerse las preguntas más básicas sobre su compañía y como funciona, lo cual obliga a la persona a examinar y evaluar todos los procesos y acciones que se realizan en la empresa.
- **Rediseño radical:** rediseñar de manera radical significa llegar hasta la raíz de las cosas, vale decir, no efectuar cambios superficiales ni tratar de arreglar lo que existe; es simplemente abandonar lo viejo. Al hablar de reingeniería, el rediseño radical consiste en destacar todas las estructuras y los procedimientos existentes e inventar nuevas maneras de realizar el trabajo.

- **Mejoras espectaculares:** no se trata de realizar cambios o mejoras mediocres, si no de impulsar el cambio de una manera eficiente que lleve el máximo rendimiento a la organización.
- **Procesos:** son el conjunto de actividades que realizan con el fin último de crear un servicio o un producto, siendo el objetivo principal de cualquier proceso lograr la satisfacción del cliente, se hace necesario obtener una retroalimentación continua de los rendimientos; para así determinar cuáles son las faltas y corregirlas a tiempo.

Por lo tanto, los procesos son la esencia de la reingeniería y a su estudio y “reinención” están dirigidos los mayores esfuerzos.

De acuerdo a la experiencia de estos mismos autores, ellos han identificado que podrían detectarse, en principio, tres categorías de empresas en condiciones de emprender la reingeniería.

- Organizaciones que atraviesan graves dificultades: son empresas que necesitan mejoras de gran magnitud. Existen ciertos indicadores de esta situación como por ejemplo cuando el índice de fracasos con sus propios productos es varias veces superior a los de su competencia; si su servicio a los clientes es deficiente; cuando los costos son superiores a los de sus competidores o a lo que permita su modelo económico; etc.
- Organizaciones en donde la administración prevé la llegada de problemas: son empresas que aún no se encuentran en dificultades, pero si no se realizan los cambios adecuados pueden llegar a estarlo. Son compañías que tienen la visión de empezar a rediseñar antes de caer en la adversidad.
- Organizaciones que se encuentran en óptimas condiciones: son empresas que emprenden la reingeniería por más que no posean problemas visibles ni en el corto ni en el largo plazo, pero su administración tiene aspiraciones y energía. Son compañías que ven a

la reingeniería como una posibilidad de ampliar su ventaja sobre los competidores.

Otra definición interesante es la de Lowenthal (1996). "El pensamiento nuevo y el rediseño fundamental de los procesos operativos y la estructura organizacional, orientado hacia las competencias esenciales de la organización, para lograr mejoras dramáticas en el desempeño organizacional" (p. 22).

Otro concepto importante subyacente en la reingeniería es su enfoque sistémico, es decir, el hecho de mirar a la organización como un todo, en la búsqueda del cambio, sin considerar las barreras organizacionales que habitualmente restringen la innovación.

Una última idea fundamental latente en la definición de reingeniería es que para producir un cambio radical es necesario recurrir a las tecnologías de la información, ya que ellas serán las que " habilitarán el cambio ", una vez este haya sido diseñado por el consultor y los ejecutivos de la organización. Debe existir una perfecta armonía entre la nueva estructura organizacional, los nuevos procesos de negocio post reingeniería, y el nuevo diseño físico y lógico del hardware y software implementado durante el proceso.

2.4 Objetivos de la reingeniería

La reingeniería (Parro, 1996, p. 21) persigue definir criterios de simplificación y optimalización que permita alcanzar las metas del cambio:

- Racionalizar las operaciones.
- Reducir costos.
- Mejorar la calidad.
- Aumentar los ingresos.
- Mejorar la orientación hacia los usuarios basándose en:
- Definir responsabilidades funcionales.
- Distribución de cargas de trabajo.

- Reducción de tiempo y papeleo.
- Apoyo computacional.
- Apoyo de otras áreas.
- Evitar duplicidad e inconsistencia.
- Orientación al servicio del cliente.

Cuando se toma la decisión de realizar un proceso de reorganización dentro de un sistema de información, es necesario efectuar un análisis de los sistemas que no funcionan allí, que nos permita identificar la situación actual, una vez que tengamos esto y partiendo del diagnóstico se derivan los estudios que dan paso a la aplicación de la reingeniería de procesos, que impulse el cambio en los procedimientos instalados. La reingeniería se aplica a las partes más importantes de la organización: recursos humanos, tecnologías y procesos.

Recursos humanos

La reingeniería reconoce el valor del recurso humano de la organización como el medio que permitirá la implantación con éxito de los nuevos procesos y el alcance de los objetivos trazados, buscando en ello habilidades y destrezas para realizar el trabajo definido. Las principales actividades que permitirá alcanzar las propuestas diseñadas:

- Definir posiciones y destrezas.
- Definir una nueva organización.
- Reubicación de personal.
- Entrenar y reestructurar.
- Reclasificar.
- Retirar si se quiere.
- Implementar los cambios.

Tecnologías

La tecnología es un aspecto a tomar en cuenta en cualquier modelo de cambio, aunque en algunos casos cuesta entender no solo sus funcionamientos, sino las diversas formas de aplicarlo, se hace necesaria, ya que funciona como un capacitador esencial permitiendo a las organizaciones rediseñar sus procesos. El problema real de la tecnología no está en que pueda funcionar mejor los viejos procesos, sino que le permita a la organización romper las reglas y crear nuevas formas de trabajos (Pereira y Vítale, 2004).

Procesos

La reingeniería puede aplicarse a un solo proceso, a un grupo de procesos que se encuentren relacionados. Para llevar a cabo el cambio necesario debe realizarse previamente un análisis de los procesos con el fin de valorar paso a paso lo que se hace, así como también permite identificar los costos, tiempo de ciclo y nivel de eficiencia de cada proceso que será sometido al cambio.

2.5 Principios de la reingeniería

El desarrollo de nuevas normas adecuadas al moderno ambiente empresarial requiere una elaboración conceptual de los procesos de negocios. Así, resulta útil la experiencia recogida en empresas que han aplicado la reingeniería exitosamente. Hammer es quien expone siete principios.

1. *Organizar por objetivos, no por tareas:* este principio sugiere que una sola persona sea responsable de todos los procesos, y en consecuencia diseñe su trabajo con relación al objetivo en vez de considerarlo como una tarea aislada. Este criterio se aplica por igual a operaciones industriales y administrativas, y generalmente se traduce en una

concentración de responsabilidad que faculta al empleado para la toma de decisiones puntuales con la finalidad de satisfacer necesidades del cliente.

2. *Los usuarios de los resultados de un proceso ejecutan dicho proceso:* cuando se diseñan esquemas según este principio, se reduce considerablemente la necesidad de supervisión y así se eliminan o se limitan mecanismos de coordinación y control que resultan redundantes. De igual modo, se facilita a quienes ejecutan los procesos el planeamiento de capacidad de sus respectivos sectores.

3. *Unificar las tareas de procesamiento de la información con el trabajo que realmente produce información:* hasta el momento, en la mayoría de las empresas existen sectores que sólo recogen y procesan información generada en otros departamentos. Esto refleja antiguas normas de división del trabajo y parece suponer la incapacidad de los niveles inferiores para actuar de acuerdo a la información que producen.

4. *Tratar recursos geográficamente dispersos como si fueran centralizados:* centralización vs descentralización ha sido desde siempre un conflicto clásico. La descentralización de un recurso determinado provee mejor servicio a los usuarios, pero a un costo superlativo en términos de burocracia, superposición y pérdida de beneficios de economías de escala. Hoy en día, tal situación cambia sustancialmente al contar con bases de datos, redes de telecomunicaciones y sistemas de procesamiento mediante los cuales se obtienen las ventajas de coordinación, control y escala, sin perjuicio del servicio y la flexibilidad operativa.

5. *Vincular actividades paralelas en lugar de integrarlas en sus resultados:* este principio propone establecer vínculos entre funciones paralelas y coordinarlas mientras sus actividades están en curso y no al terminar el proceso. La coordinación sugerida puede concretarse mediante el uso compartido de bases de datos en sistemas en línea y los recursos de telemática actuales.

6. *Asignar poder de decisión donde se ejecute el trabajo y establecer controles en el proceso:* este principio indica que quienes ejecutan un trabajo deben también tomar decisiones sobre el mismo, y que en el curso del proceso pueden incorporar sus propios controles. A su vez, las escalas jerárquicas pueden comprimirse y el esquema orgánico aplanarse. La moderna tecnología de información puede ingresar y procesar datos y los sistemas expertos, dentro de ciertos límites, proveer el conocimiento que permita a los operadores tomar sus propias decisiones.

7. *Capturar información sólo una vez y en su fuente original:* la reingeniería provoca cambios de diversos tipos, además de los procesos de negocios. De modo tal que deben redefinirse e integrarse en forma esencialmente nueva las estructuras orgánicas, los sistemas gerenciales, el diseño de tareas, etc. Que se relacionen con el proceso en su enfoque alternativo.

2.6 Reingeniería en las unidades de información

La reingeniería de procesos es un método que facilita el rediseño de los procesos de trabajo y la implementación de los nuevos diseños. Encaminado a hacer que el trabajo produzca su principal beneficio y obtenga ventajas competitivas. Significa también posicionamiento y reposicionamiento y está dirigido a una visión de alto nivel cuyo conjunto de intereses y aplicaciones complementan sus principales directrices con lo que se alcanzan mayores niveles de eficiencia y efectividad a menos costo (Artiles, 1998).

Como se ha mencionado, la reingeniería es una metodología aplicable a toda clase de instituciones de servicios, por eso la unidades de información (UI) no se pueden excluir de este proceso.

Resulta innovador aplicar este método al antiguo sistema bibliotecario, dada la posibilidad de simplificar los procesos, satisfacer las necesidades de

información del creciente mercado y buscar a partir del rediseño de los procesos una mayor eficiencia en los servicios y productos.

En los últimos años el crecimiento de la industria de la información ha generado cambios paradigmáticos que han llevado a la sociedad a asumir posiciones diferentes frente a una industria que crece indiscriminadamente, que alcanza valores elevados y que forman parte del crecimiento económico de cualquier país medido a través del producto interno bruto.

Las tecnologías de la informática y las telecomunicaciones hicieron factible la automatización de los tradicionales procesos y servicios en las unidades de información e introdujeron una serie de modificaciones y adaptaciones en ellas que provocaron cambios radicales, los cuales resultaron beneficiosos en todos los casos, siendo de gran impacto en las unidades de información, en sus productos y servicios, al posibilitar la creación de nuevos procesos y reemplazar eventualmente los tradicionales.

Ante el empuje generado por el reconocimiento de la información como recurso estratégico para el desarrollo de una economía global, las UI se ven obligadas a proponer mejoras o reformas que permitan el auge de la industria de la información, sin embargo persisten las mismas estructuras y el cambio se apoya fundamentalmente en incorporar las tecnologías de información que facilitan y agilizan los procesos. Pero aunque el mercado lo exige, son pocas las UI que han utilizado la reingeniería para buscar mayor efectividad, ya que existen diversos temores a la hora de decidirse a la creación de una nueva empresa (Artiles, 1998).

Para aplicar la reingeniería en las UI debe tenerse en cuenta que esto implica:

- 1.- Rompimiento de las viejas estructuras organizacionales.
- 2.- Rediseño de los complejos procesos que sustentan la actividad.
- 3.- Cambio, generado por el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- 4.- Mercado creciente de la información.

Es necesario que las UI entren de lleno en los modernos procesos gerenciales, así como el rediseño de productos y servicios que permitan a los usuarios un acceso más pronto a la información que necesitan. Para esto se deben tener en cuenta los nuevos cambios tecnológicos que cada día surgen, con la realidad de que el mercado de la información está creciendo vertiginosamente y que las necesidades de información de los usuarios han cambiado.

Como en cualquier otra organización, el aplicar una metodología de reingeniería a una UI puede producirse una serie de impactos como los siguientes (Cardona, 2001).

1.- Mayor acercamiento entre los trabajadores de la información y el mercado interno (comunidad académica) y externo (empresas e instituciones sociales o científicas).

2.- Mejorar la capacidad para hacer más por el usuario, a través de la oferta de nuevos productos y/o servicios de información.

3.- Elevar notablemente el nivel de satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

4.- Acelerar la producción científica.

5.- Obtener un perfil para el profesional en ciencia de la información tal, que permita una gestión más eficiente de la información.

6.- Crear una cultura informacional diferente, a través del uso de nuevas tecnologías, que incremente el uso de información en todos los tipos de usuarios.

7.- Organizaciones en las que el sistema de información gerencial se convierta en base para la toma de decisiones.

2.7 Beneficios de la reingeniería (Monterroso, 2002)

- Procesos sencillos, fáciles de administrar y controlar.

- Menores costos por reducción o eliminación de duplicidad de funciones, trabajos que no agregan valor, retrabajos y errores, reducción del ciclo de los procesos.
- Mayor satisfacción de los clientes, como resultado de un mejor desempeño en las áreas críticas y estratégicas del negocio.
- Mejor imagen de la empresa ante el mercado.
- Oportunidades de aumentar ventas.
- Mejor clima organizacional, como resultado de la mayor responsabilidad y autoridad de los empleados, del desarrollo de su potencial y habilidades, y del mayor involucramiento entre la administración y la fuerza de trabajo.

2.8 Las bibliotecas

La biblioteca en su trayectoria ha sido una alternativa de la adquisición de diversos saberes. Es por esto, que para su mayor comprensión en su terminología es conveniente remontarse a los orígenes. Etimológicamente el término biblioteca proviene del griego theke -caja- y biblion -libro-, la inferencia sería biblioteca el lugar donde se guardan o custodian los libros, (Gómez, 2002, p.14).

La Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos de América (ALA, 1988) define como una: “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios, tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”

La (UNESCO, 1968) citada por (Orera, 2002, p.63) conceptualiza la biblioteca como aquella institución que “consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales y sus correspondientes servicios de personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales, según lo requieren las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios”.

Precisamente, la gestión interna ha dado un giro rotundo y controla técnicas del mundo empresarial para conseguir la calidad total del servicio. La biblioteca ha evolucionado mucho en la corriente del tiempo, sin embargo existe un hecho que ha permanecido en ella y que la identifica; por consiguiente, se ha adaptado a los cambios exigidos por la sociedad sin perder su esencia (Orera, 2002).

El concepto de biblioteca ha evolucionado considerablemente y en la actualidad existen multitud de definiciones de lo que se entiende por biblioteca hoy.

2.9 La biblioteca pública

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Estos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información (UNESCO, 1994, p. 1)

Según (Mejía, León y Becerra, 1990, pp. 11-25) las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial debido a que atraviesa fronteras sin límites existiendo en gran diversidad de sociedades con distintas culturas de acuerdo al contexto donde funcionan los servicios que prestan y adoptan las características según a la urbanidad, pueblo o ruralidad. De este modo, actúa como agente de cambio de la sociedad, promotora de amplios valores democráticos; por ejemplo: la Biblioteca Nacional de Venezuela es el ente coordinador de las bibliotecas públicas, entre otras renombradas en diversos países del mundo.

La biblioteca pública es una agencia de comunicación, de información y conocimiento en la comunidad que provee a cualquier persona que tiene

necesidad de información adecuada y de orientación acerca del cómo conseguirla. De tal modo, forma parte del sistema de comunicación de la sociedad, junto con otras instituciones propende por el bienestar, desarrollo educativo, cultural, social, económico del individuo y de la colectividad.

La biblioteca pública contribuye al desarrollo cultural de la comunidad facilitando el registro, conocimiento y reconocimiento de las manifestaciones expresadas por el hombre en sociedad que a través de todo lo constituye su universo creativo y artístico (Mejía, León y Becerra, 1990, pp. 11-25).

La biblioteca pública es la institución de servicio público básico que debe asegurar a todos los habitantes del país, independientemente de su nivel de escolaridad, el acceso gratuito a los materiales bibliográficos y no bibliográficos que requieran con el fin de posibilitar su participación con base en una adecuada información en todos los aspectos del desarrollo nacional (IABNSB, 2008, p. 5).

La biblioteca pública siendo el centro local de información, brinda toda clase de conocimiento e información disponible a sus usuarios. Es por esto, que deben fungir como centros de actividades comunitarias culturales, complemento de la educación formal, como centros de apoyo al desarrollo intelectual de los/ las ciudadanos (UNESCO, 1994).

Es interesante resaltar, el hecho que la biblioteca es un servicio vital para la comunidad, su naturaleza le propicia un sentido neutral donde cualquier ciudadano tiene espacio en iguales condiciones, en este sentido puede mencionarse que “Es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. Presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”. (IFLA/ UNESCO, 2001).

Este Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública de 2001 proclama la fe de esta institución con la biblioteca pública como una fuerza viva para la educación, la cultura y la información y como un agente

esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual a través del pensamiento de hombres y mujeres. Así pues, la UNESCO alienta a las autoridades nacionales y locales a dar soporte y comprometerse activamente en el desarrollo de las bibliotecas públicas.

La biblioteca pública, puerto local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales.

2.10 Misiones de la biblioteca pública (UNESCO, 1994)

Las siguientes misiones claves, referentes a la información, la alfabetización, la educación y la cultura, habrán de ser la esencia de los servicios de la biblioteca pública:

1. Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años;
2. Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles;
3. Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo;
4. Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
5. Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos;
6. Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas;
7. Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
8. Prestar apoyo a la tradición oral;

9. Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad;
10. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local;
11. Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos;
12. Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

2.11 Objetivos de la biblioteca pública

Respecto a los objetivos que requiere la biblioteca pública Mejía, León y Becerra (1990) hacen referencia al manual del Instituto Colombiano de Cultura que para cumplir los objetivos, es preciso considerar lo siguiente:

- Seleccionar y recopilar la información necesaria para satisfacer las necesidades de la comunidad, esta recopilación incluye no solamente materiales documentarios sino información sobre personas, servicios, instituciones o grupos que en cualquier momento pueden ser recursos de información.
- Organizar la información de tal manera que pueda recuperarse oportunamente en respuesta a una solicitud.
- Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad.
- Estimular el uso e interpretación de los recursos de información mediante la guía a los lectores, la publicidad, exhibiciones, listas de lectura, conferencias sobre libros, mesas redondas sobre textos y películas ya sea en la biblioteca o en organizaciones de la comunidad.

- Fomentar el hábito de la lectura en los diferentes usuarios, principalmente en los niños, partiendo de la base de que es en los primeros años cuando se desarrollan las habilidades, intereses y hábitos de lectura.
- Promover y participar activamente en la realización de los programas culturales de la comunidad.
- Coordinar actividades con organizaciones encargadas de la alfabetización de adultos con el fin de apoyar su labor educativa.
- Usuarios en diversas profesiones, saberes, culturas que van orientados hacia un tema de investigación, sea a nivel de básica, universitaria, laboral, entre otros.

2.12 Tipos de bibliotecas públicas

Las bibliotecas públicas han de estar bajo la responsabilidad de las autoridades nacionales o locales y fundadas o creadas por la misma comunidad. (IFLA/ UNESCO, 2001). De acuerdo a esta concepción existen varios tipos de bibliotecas públicas:

- Bibliotecas municipales: ubicadas en los locales del municipio, y financiadas por los consejos municipales, este tipo de bibliotecas generalmente son apoyadas por las autoridades gubernamentales.
- Bibliotecas comunales: creadas y hasta en casos mayoritarios financiadas por la misma comunidad, que surgen de acuerdo a las necesidades culturales de la comunidad. Ciertamente, son instituciones que no disponen de presupuestos y que subsisten por la misma población, generalmente no reciben apoyo por las autoridades locales ni gubernamentales.
- Bibliotecas parroquiales: creadas por iniciativa de la parroquia, generalmente están al interior de ella, suelen ser las bibliotecas que tienen más libros, pues con el aval de la parroquia y la seriedad que

ésta proyecta dentro y fuera de la comunidad, es posible agenciarse del material bibliográfico con mayor facilidad que otras bibliotecas.

- Bibliotecas rurales: son bibliotecas públicas, creadas por el sector campesino, este tipo de bibliotecas combina la modernidad y tradición cultural, crea la posibilidad de mejorar la vida en el campo, inicia un proceso sostenido de transculturización en que se respeta las especialidades que el poblador campesino desea mantener. En este tipo de bibliotecas generalmente participan los mismos pobladores como fundadores de la misma, son a la vez bibliotecas comunales, que están ubicadas en zonas rurales o en el campo.

2.13 Servicios de la biblioteca pública

La biblioteca pública ha de poner su acento en los servicios, y en especial servir a aquellos que por razones físicas, geográficas, lingüísticas y étnicas no pueden acudir a la biblioteca, pero ha de articular los mecanismos oportunos para que la biblioteca llegue a todos, se trata de la vocación de biblioteca especial que ha de cumplir la biblioteca pública; por especial entiéndase, aquella dirigida a una categoría de usuarios concreta.

Pero no solo hemos de atender a las necesidades de los usuarios de la biblioteca, pues además deben intentar adelantarse a las necesidades de los usuarios potenciales, siendo uno de los rasgos típicos de la biblioteca pública.

Existen una serie de factores clave que determinarán los servicios que vamos a prestar en una biblioteca, como son la variedad de usuarios: niños, jóvenes, adultos, tercera edad; minorías étnicas y lingüísticas; disminuidos, hospitales, prisiones, medios rurales aislados, etc.

Otro de los factores que van a determinar los servicios van a ser los materiales, siendo el libro el material por excelencia, e incluso las publicaciones periódicas siempre han estado presentes; pero cada día tienen más importancia otro tipo de materiales visuales, audiovisuales, sonoros, que

son imprescindibles en una biblioteca pública ante una sociedad cada vez más acostumbrada a la imagen (USAL, 2008).

Los servicios son accesos que permiten al usuario adquirir la información siendo una garantía en la integración social.

La información es un elemento esencial en el desarrollo, tanto en el ámbito económico como en lo social, así como derecho fundamental de la persona y herramienta básica para la participación del ciudadano (Jaramillo, 2005, pp. 85-90).

Ciertamente, la adquisición de información es imprescindible en los distintos saberes que experimentan y requiere cada individuo, independiente de sus servicios, labor o profesión.

El uso de información implica un proceso complejo que comprende varias etapas:

- La primera, consiste en la aprehensión de datos que llegan al sistema cognitivo.
- La segunda, se trata de un proceso de acomodación, ordenación y asimilación para el logro de interpretación, inferencia y transferencia de esa información.

Evidentemente, la información se convierte en conocimiento para su aplicación en diversos contextos sociales lo cual permitirá la toma de decisiones.

Entre los servicios que puede prestar la biblioteca, se mencionan los más esenciales:

- Servicios de consulta y acceso a documentos en cualquier soporte documental.
- Servicios de préstamo a domicilio.
- Servicios de información general y de orientación e información bibliográfica.
- Servicio de información local y comunitaria.
- Servicio de formación de usuarios.

- Servicios de apoyo a la formación formal y a la autoformación.
- Servicios culturales.
- Servicios electrónicos (Internet ...)

Es preciso resaltar, que las bibliotecas requieren adaptar sus servicios independientemente de los espacios físicos e instalaciones para la atención en los distintos departamentos o salas (infantil, juvenil, lectura, talleres, especiales, entre otros).

- **Sala infantil:** estructura especial ubicada cerca de la entrada principal, cuidadosamente diseñada para atraer a los niños.
- **Sala juvenil:** al igual que la sala infantil, es un espacio donde destacan la luminosidad y la armonía para los jóvenes que la utilizan en las diversas actividades que pueden realizar en la biblioteca.
- **Sala especial:** espacio que como indica su nombre tiene la finalidad de adaptarse a usuarios y servicios especiales, por ejemplo abuelos, personas con discapacidad. De igual forma en ella se pueden realizar actividades como trámites legales, talleres, entre otros.

2.14 La colección

En principio ningún tipo de material deberá de excluirse de la biblioteca pública, sobre todo por motivos ideológicos, morales, religiosos. Debiendo ofrecerse una amplia gama de puntos de vista sobre temas controvertidos. Pues de otra manera no cumplirá su función democratizadora.

En cuanto a los materiales, también tiene cabida todo tipo de soportes, sobre todo los materiales audiovisuales, que cumplen un importante papel en la biblioteca pública, ya que potencialmente son los más accesibles, pues sólo requieren mirar o escuchar. La colección será equilibrada, tanto respecto a las materias que ofrece, como entre los gustos e intereses. Sin perder de vista la función de la biblioteca pública como impulsora de nuevos

intereses y descubridora de horizontes, por lo tanto no sólo deberá de adecuarse a los intereses locales.

Sobre la disposición de la colección deberá de mantenerse en libre acceso. Pero para que este sea operativo, se deberá hacer una buena gestión de la colección, de manera que el material no activo, no dificulte el acceso al material vivo. Sin que prime la cantidad sobre la calidad. Por ello se hace necesaria la renovación de fondos, para ello el préstamo automatizado hace un gran servicio para hacer estudios bibliométricos de la inmovilidad de un determinado documento. (USAL, 2008)

En fin, las colecciones deben responder a los siguientes objetivos (IABNSB, 2008):

- Satisfacer las necesidades de información de la colectividad.
- Ofrecer información al ciudadano que contribuya a formarlo para una participación integral en su comunidad.
- Estimular la diversión sana y el uso constructivo del tiempo libre.
- Contribuir al desarrollo de destrezas lectoras en la comunidad.
- Contar con fuentes de consulta para el apoyo de la educación formal en niveles de: educación básica, media diversificada, profesional y primeros semestres de carreras universitarias.
- Disponer de publicaciones oficiales y fuentes de referencias sobre trámites, procedimientos, recursos y servicios de la comunidad y el resto del país, para ofrecer a la colectividad un servicio de información permanente y actualizada.
- Ser exhaustiva en la recopilación de la producción editorial local o regional donde funcione el servicio bibliotecario.
- Brindar acceso a información independientemente de su soporte físico.

2.15 Financiación legislación y redes (UNESCO, 1994)

- La biblioteca pública ha de ser, por principio, gratuita. La biblioteca pública es responsabilidad de las autoridades local y nacional. Debe regirse por una legislación específica y estar financiada por los gobiernos nacionales y locales. Ha de ser un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, la provisión de información, la alfabetización y la educación.
- Para lograr la coordinación y cooperación bibliotecaria a nivel nacional, la legislación y los planes estratégicos han de definir y promover, también, una red nacional de bibliotecas, basada en normas de servicio convenidas.
- La red de bibliotecas públicas ha de ser concebida en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especializadas y de investigación, así como con las bibliotecas escolares, de institutos y universitarias.

2.16 Funcionamiento y gestión

- Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener normas profesionales de funcionamiento.
- Ha de asegurarse una cooperación con interlocutores relevantes, por ejemplo, grupos de usuarios y otros profesionales a nivel local, regional, nacional e internacional.
- Los servicios han de ser físicamente accesibles a todos los miembros de la comunidad. Esto requiere que los edificios de las bibliotecas públicas estén bien situados, con buenas condiciones de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado a

los usuarios. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.

- Los servicios de la biblioteca han de adaptarse a las necesidades de las distintas comunidades en áreas rurales y urbanas.
- El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.
- Habrán de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos.

Se insta a quienes toman las decisiones a nivel nacional y local y a la comunidad bibliotecaria en general, en todo el mundo, a que apliquen los principios expuestos en el Manifiesto de 1994 (UNESCO, 1994).

2.17 Recursos humanos

“La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados” (UNESCO, 1994).

El personal es un recurso de vital importancia en el funcionamiento de una biblioteca. Los gastos de personal suelen representar una elevada proporción de su presupuesto. Para prestar servicios óptimos a la comunidad es necesario mantener un personal capacitado y muy motivado a fin de utilizar eficazmente los recursos de la biblioteca en respuesta a las demandas de la comunidad. El personal deberá ser el suficiente para asumir esas responsabilidades.

La administración del personal bibliotecario es por sí sola una importante tarea. Todo el personal deberá tener un conocimiento exhaustivo de la política del servicio de bibliotecas, tareas y responsabilidades bien definidas, condiciones de empleo y salarios adecuadamente reglamentados y competitivos con los de otros empleos similares (IFLA/ UNESCO 2001).

2.18 Las competencias del personal bibliotecario

La biblioteca pública presta servicios a todos los miembros de la comunidad, cuyas necesidades son variadas y cambiantes. El personal de una biblioteca pública deberá contar con una serie de aptitudes y cualidades, entre ellas sociabilidad, conciencia social, capacidad de trabajar en equipo y dominio y competencia con respecto a las prácticas y procedimientos de la institución. Las cualidades y aptitudes fundamentales requeridas para el personal de una biblioteca pública se pueden definir (IFLA/ UNESCO 2001) como sigue:

- la capacidad de comunicar positivamente con otras personas.
- la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios.
- la capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad.
- el conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural.
- el conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de acceder a él.
- el conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos.
- la capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces.
- aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica.
- imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas
- facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas.

- el conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

CAPÍTULO III

PARROQUIA ECLESIASTICA “EPIFANÍA DEL SEÑOR”

3.1 Reseña histórica de la Parroquia “Epifanía del Señor”

En el trabajo de Maurice Brunner (1998), titulado *Aproximación a la historia social y eclesial de la corriente venezolana de la teología de la liberación*, reseña que la parroquia universitaria se convirtió en un centro de acogida, reunión y proyección de los distintos grupos de exilados latinoamericanos que comenzaron a llegar a Venezuela a partir del golpe de Estado que derrocó al presidente Salvador Allende en Chile.

Entre 1959 y 1964 se les unieron como colaboradores los sacerdotes Francisco Muñategui, Leocadio Jiménez, Luis María Olaso y Guido Rihoux, impulsaron la formación del Movimiento Universitario Católico (MUC), asociación que logró extenderse y crear núcleos ligados a diversas universidades ubicadas en Caracas (UCV, UCAB e Instituto Pedagógico de Caracas), Mérida (ULA), Maracaibo (LUZ), Valencia (Universidad de Carabobo), Barquisimeto y Maracay (UCV-Agronomía). El MUC llegó a tener una sede propia en Caracas en un local claramente diferenciado del templo parroquial. Llegó también a tener cierta estructura nacional, primero a través de las reuniones periódicas que celebraban los sacerdotes asesores y luego a través de un laico que ejerció funciones de coordinación llamado Ricardo Hoffmann. En 1964 el templo parroquial fue mudado a su ubicación actual en la avenida Los Estadios, contiguo al Instituto de Modelos y Materiales de la Facultad de Ingeniería de la UCV. El Instituto de Complementación Universitaria (ICU) tardó aún algún tiempo en cobrar vida, para lo cual se logró la incorporación a tiempo completo de una profesional laica perteneciente a un instituto apostólico seglar. Tras la referida mudanza, el padre Cardón se ausentó del país por tres años, debido a lo cual se

incorporaron al complejo Parroquia Universitaria MUC-ICU el sacerdote secular Guido Rihoux y los jesuitas Jesús Gazo y Leocadio Jiménez.

Se ha señalado que durante la época de la lucha armada algunos de los militantes del MUC, que al mismo tiempo solían ser militantes del COPEI, recibieron entrenamiento paramilitar y llegaron a formar bandas armadas para combatir a la "subversión marxista" que tenía lugar en las universidades públicas, uno de sus principales centros de apoyo y difusión.

Pero al parecer las intenciones y los esfuerzos del padre Cardón por reorientar la pastoral universitaria hacia un terreno más eclesial y menos político-partidista tuvo poco éxito. En la práctica siguió existiendo una abierta identificación entre el MUC y la Democracia Cristiana.

Desde 1965, por voluntad especial del Cardenal Quintero, Arzobispo de Caracas, el P. Leocadio Jiménez estuvo al frente de la Parroquia "Epifanía del Señor, siendo electo el 3 de octubre de aquel año. En la homilía de aquel acto el P. Jiménez se refirió a la labor realizada a través del Movimiento Universitario Católico y el significado a de una parroquia orientada preferiblemente a la población universitaria.

El padre Leocadio Jiménez no solo era Superior de la Residencia de San Francisco, sino que, dadas sus excepcionales cualidades pastorales, juntaba una acumulación de cargos apenas llevaderos. Por lo cual en marzo de 1966, escribe a su provincial Víctor Iriarte en términos de insatisfacción, por lo mal que a su juicio estaba cumpliendo el cargo de su eminencia, hasta el punto de venirle la tentación de recusarlo (Martialay, 2008).

Continuó el período el padre Luis María Olaso quien duro 30 años como párroco de la Parroquia "Epifanía del Señor" y le siguió el padre Jesús Gazo hasta el año 1998. A su llegada a la Parroquia Universitaria en 1966, el jesuita Jesús Gazo quien trató de introducir esas avanzadas perspectivas pastorales y teológicas entre los distintos grupos del MUC que convergían en la Parroquia Universitaria.

El trabajo promocional del padre Jesús Gazo, orientado abiertamente en la perspectiva de la teología de liberación, dio origen entre 1972-73 a Conciencia Libre "Monseñor Oscar A. Romero", un grupo del que han formado parte estudiantes universitarios, profesionales y algunos sacerdotes, entre los cuales el más permanente ha sido el propio padre Gazo; de acuerdo con el padre Jesús Gazo, Conciencia Libre se concentró casi desde sus inicios en actividades de reflexión y debate dirigidas a universitarios; de solidaridad con las diversas oleadas de exilados que llegaron a Venezuela a partir de 1972; de solidaridad con los procesos revolucionarios centroamericanos en curso en la década del ochenta; de promoción de convergencia y coordinación entre los diversos grupos cristianos de base; y en menor medida, de animación organizativa y formativa en algunas comunidades y barrios populares de Caracas.

El grupo Conciencia Libre se mantuvo formalmente activo hasta 1985. Durante sus doce años de existencia publicó 32 números de un boletín llamado también Conciencia Libre, a través del cual se difundieron opiniones, documentos e informaciones de contenido sociopolítico, pedagógico, cultural y teológico (TL).

La evolución de esta comunidad jesuita al servicio de la Parroquia Universitaria dio a Olaso un tipo de relación doméstica indudablemente más familiar. A su llegada a la Parroquia fue la fundación de un Consultorio Jurídico gratuito para la obra a un grupo de profesionales de Derecho egresados de la Universidad Católica y de la Universidad Central de Venezuela; las cifras del año de 1976, daban un balance de 506 casos atendidos en esta área; los beneficiarios fueron principalmente de los barrios Moran y la Vega.

El padre Luis María Olaso estuvo en compañía del padre Gazo, ambos vivieron en la Parroquia Universitaria hasta la enfermedad de Olaso.

En 1998 ejerce como párroco el padre José Ignacio Arrieta hasta el año 2007, y actualmente es el padre Raúl Herrera.

3.1.1 Misión

Propiciar y acompañar el diálogo entre la fe cristiana y la comunidad universitaria en sus diversas expresiones culturales y la relación de Dios con la persona, favoreciendo un crecimiento humano, sensible y solidario en pro de la vida en sociedad.

3.1.2 Visión

La PUC conformada por universitarios unidos en su fe a Dios, junto a otras universidades, construyen una comunidad universitaria justa, solidaria, en equidad que da respuestas oportunas y pertinentes a las necesidades actuales de la sociedad venezolana en general y a las problemáticas coyunturales y personales.

3.1.3 Objetivo general

Promover el desarrollo integral de la comunidad ucevista a fin de favorecer espacios de diálogo entre la fe y la razón en lo individual y social.

3.1.4 Objetivos específicos

- Ofrecer espacios formativos para el crecimiento humano espiritual de la comunidad ucevista a través de actividades que promuevan encuentros personales grupales, como talleres, espacios de discusión, foros, acompañamientos, actividades sociales
- Formar líderes que articulen sus experiencias y conocimientos profesionales con los valores éticos para contribuir en la gestación de una sociedad más justa y solidaria
- Promover gestos y acciones que contribuyan a la formación de una cultura solidaria
- Establecer redes con las diversas escuelas e instancias de la universidad y los demás grupos que hacen vida en la UCV a fin de unificar e integrar las acciones al servicio de la comunidad.

- Promover espacios para compartir y enriquecerse desde los diversos carismas y experiencias de fe de los universitarios y universitarias, creando un ambiente de familia durante el proceso de formación profesional

3.2 Biblioteca “Epifanía del Señor”

Aproximadamente nació entre el año 1974 y el año 1977, no se sabe con exactitud el nacimiento de la biblioteca con el nombre de “Epifanía del Señor”.

Por su propia naturaleza la Parroquia “Epifanía del Señor”, no solo era de una actividad acentuadamente sacramental, sino que también se proyectaba en labores de servicios a la comunidad Universitaria, organizando foros, mesas redondas, consultas y su respectiva biblioteca como complemento.

En la actualidad la biblioteca se encuentra disponible para los usuarios de la comunidad de la parroquia San Pedro y comunidad en general en horario de lunes a viernes, 8:30 am- 12:30 pm y de 1:30 pm- 5:00 pm; adicionalmente presenta ciertas fallas en su funcionamiento que no permite ofrecer servicios de calidad a sus usuarios; no cuenta con una base de datos donde se ingrese la colección y se permita el acceso y recuperación de la información; la estructura física no cumple con las normas establecidas para su conservación; las medidas para la prestación y conservación son inexistentes y nulas; el material bibliográfico no se encuentra clasificado, ni ordenado; no cuenta con el personal especializado en el área de bibliotecología y el mobiliario es insuficiente.

3.2.1 Situación actual de la Biblioteca “Epifanía del Señor”

La Biblioteca “Epifanía del Señor” se encuentra ubicada en lo que hoy conocemos como la Parroquia Universitaria de Caracas (PUC) en los

Chaguaramos. Municipio Libertador. Distrito Capital; ocupando unos de los salones de la institución.

Actualmente la Biblioteca se encuentra en un estado de deterioro; presenta hongos y bacterias en el espacio de la colección; la iluminación es natural y artificial, sin embargo hay que reemplazar algunos bombillos; la ventilación es natural, está rodeada de ventanas y solo cuenta con un ventilador; siendo insuficiente para los usuarios y la colección ya que colabora con el deterioro.

3.2.1.1 Colecciones

La biblioteca cuenta con el siguiente material: libros, publicaciones periódicas y documentos, la colección no la conservan ni restauran por problemas de presupuesto, no existen lineamientos para la adquisición y selección del material. La colección posee un fondo bibliográfico que alberga material muy valioso, con diversidad de soportes, objetivos y usos como: historia de Venezuela y mundial, geografía de Venezuela y mundial, arte, filosofía, psicología, sociología, química, literatura tanto latinoamericana como española y de otras partes del mundo, religión, deportes, enseñanza de idiomas, Informática, etc. En el aspecto técnico no cuenta con ninguna organización normalizada.

3.2.1.2 Espacio físico

El espacio se encuentra dividido en dos partes: la primera es la sala de lectura, la segunda parte es donde se encuentra resguardada la colección bibliográfica; estas dos áreas están divididas por una pared con ventanas. Es necesaria la redistribución en el área donde se ubica la colección bibliográfica, para que el empleado cuente con un espacio de trabajo que satisfaga las necesidades del personal y usuarios.

3.2.1.3 Mobiliario

La biblioteca cuenta con seis (6) mesas cuadradas con tres (14) sillas de plástico y doce (12) de hierro tapizadas en cuero de color negro y naranja una que otra está en mal estado; un (1) catálogo topográfico de madera; todo esto se encuentra ubicado en la sala de consulta. En el otro espacio donde se encuentra la colección que posee 12 estanterías de madera y metal, tres escritorios y seis sillas; otro catálogo topográfico de madera.

3.2.1.4 Equipos

La biblioteca presenta escasez de equipos, solo cuenta con un (1) televisor y un (1) computador muy antiguo sin base de datos, que no satisface a los usuarios ni al personal.

3.2.1.5 Acceso a la información

Los usuarios no pueden obtener la información deseada de una manera eficaz y eficiente, debido a la mala organización y desactualización del material. Solo se presta el material a los usuarios que tengan carnet de la biblioteca, no existe un modelo de fichas de préstamo, lo que impide que se lleven estadísticas de los usuarios y del material consultado.

3.2.1.6 Recurso humano

En la biblioteca trabaja un (1) empleado administrativo, en horario de lunes a viernes, de 8:30 am- 12:30 pm y de 1:30 pm- 5:00 pm

3.2.1.7 Ambiente y seguridad

Las condiciones ambientales no son las más apropiadas, no posee un sistema de seguridad contra incendios, robos, no tiene salida de emergencias, ni extintores, y tampoco cuenta con un adiestramiento en materia de seguridad. Y no existe ningún tipo de seguridad en cuanto a su colección.

3.2.1.8 Servicio al público

Los servicios que la biblioteca ofrece son el préstamo interno que facilita a los usuarios en general la consulta de los materiales bibliográficos y no bibliográficos pertenecientes a la colección, dentro de la sala, sin la posibilidad de sacar los materiales fuera del recinto de la biblioteca, y se fotocopia en un local al lado de la misma.

3.2.1.9 Reglamento

No cuenta con ningún reglamento interno, ni con normativas internas y políticas de servicios para el funcionamiento de la biblioteca, tampoco con una estructura organizativa bien definida, el manual de normas y procedimientos.

CAPÍTULO IV

LA INVESTIGACION

4.1 Aspectos metodológicos

4.1.1 Tipología de la investigación

El tipo de investigación es descriptivo, ya que el fin “es describir la situación actual y observar las características del hecho” (Arias, 1999, p. 45), utilizando como herramienta primordial la búsqueda de información en las diferentes fuentes; porque se diagnosticaron, evaluaron, reconocieron las causas y consecuencias que genera la necesidad de plantear acciones de reorganización integral para la Biblioteca “Epifanía del Señor” de la PUC”, y así determinar cuál es la manera correcta y apropiada para mejorarla, y alcanzar los objetivos en la investigación.

4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se ubicó en el campo transeccional descriptivo, ya que los datos fueron tomados de la realidad y no estuvieron afectados temporalmente, ya que dichos datos hacen referencia a las condiciones actuales que presenta la biblioteca, los diseños de investigación transeccional *recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único*, de acuerdo a lo que plantean Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991). En este sentido se ratifica que el diseño fue transeccional en virtud de que se pudo recopilar la información detallada y exacta, específicamente de las condiciones de operatividad y servicio al usuario, de la biblioteca “Epifanía del Señor”, y determinar las causas y consecuencias generadas por las condiciones del estado actual de la misma.

4.2 Fases de la investigación

- *Fase I: Elaboración del proyecto de investigación*

Elección del tema y definición del problema, argumentación de las razones que fundamentaron esta y los objetivos a lograr con la investigación; delimitación de la población a ser estudiada y del instrumento de recolección de datos a ser utilizado

- *Fase II: arqueo de información y elaboración del marco teórico de la investigación.*

Revisar la bibliografía mediante un arqueo de la literatura referida a Biblioteca “Epifanía del Señor”, tecnología, infraestructura, colección y servicios, entre otros, sobre el tema objeto de estudio, así como la parte experimental mediante la elaboración de un instrumento de trabajo que permita recoger los datos, y así poder proponer el mejor modelo para la Biblioteca “Epifanía del Señor”.

- *Fase III: Recolección de datos.*

Aplicación de un cuestionario como instrumento de medición a cuarenta (40) personas (11 usuarios internos y 29 usuarios externos), además de reunir los requisitos esenciales, tales como confiabilidad y validez. Se elaboraron preguntas de selección simple y múltiple, donde las respuestas fueron concretas, y a su vez respondan a la ubicación exacta en el contexto.

- *Fase IV: Tabulación y análisis de los datos obtenidos.*

La aplicación de la encuesta a la aplicación de usuarios internos y externos en el lapso comprendido entre los meses de junio a septiembre de 2014.

Agrupación manual de las respuestas análogas de los resultados obtenidos; análisis porcentual de los datos obtenidos; análisis de los datos

obtenidos, a la luz del cuerpo teórico que acompaña esta investigación y de los resultados obtenidos por investigadores que han abordado las mismas variables en el estudio y elaboración de conclusiones y recomendaciones.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población o universo de estudio

“La población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes de una investigación” (Pallela, 2004, p. 34)

La población en esta investigación estuvo conformada, por usuarios (estudiantes de diversos colegios y universitarios, personal docente y religioso), profesores y personal administrativo correspondiente por la comunidad de la Parroquia San Pedro en general; para el beneficio de la institución, para que se brinde un servicio bibliotecario eficaz y manera más rápida debido al poco tiempo se tiene para la investigación.

4.3.2 Muestra

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, 1998, p. 212). Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, la más exactamente posible.

La muestra sometida al estudio estará constituida por el promedio de los usuarios que visitan la biblioteca mensualmente, es decir, cuarenta (40) usuarios comprendido entre los meses de junio a septiembre de 2014, a los cuales se le aplicó una encuesta (ver anexo 1) con el fin de recabar los datos referentes al servicio que presta la biblioteca.

4.4 Técnicas de recolección de datos

Todo proceso de investigación requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener la información o datos que se requieran; las técnicas utilizadas para el desarrollo de esta investigación fueron: la observación directa, permitiendo evidenciar y visualizar las condiciones físicas de la biblioteca; y las encuestas con la finalidad de explorar y conocer las necesidades de información y el grado de aceptación de la biblioteca por parte de la comunidad con mayor profundidad para la temática de la investigación para que la Biblioteca “Epifanía del Señor” brinde un mejor servicio bibliotecario a sus usuarios y de esta manera sea reconocida más precisa la problemática de la investigación.

4.5 Instrumentos

Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, con preguntas abiertas y cerradas donde se evaluaron las variables que determinaron el espacio, las normas, los servicios, el material bibliográfico, las actividades para promover la lectura, la organización de la estantería y mobiliario, el catalogo, el ambiente- espacio-iluminación-ventilación, medidas de seguridad y personal, cuya finalidad era conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que presta la biblioteca.

El cuestionario es uno de los métodos más utilizados para recolectar datos, debido a que puede aplicarse a varias personas al mismo tiempo, y la tabulación de los datos resulta más sencilla.

4.6 Análisis y resultados

Para el análisis de los datos se utilizaron gráficos, que representan de una manera más clara los resultados, posteriormente se realizó la descripción y análisis de los datos, haciendo posible un análisis de la situación para extraer la actual situación deseada que permita conocer las variables y los indicadores que intervienen en esta investigación.

Esta investigación arroja como resultado un conjunto de datos, productos del coteo dado en las encuestas aplicadas durante el diagnóstico organizacional de la investigación, datos que se han tratado y resumido a partir del empleo de proporciones y porcentajes con cifras homogéneas, adquiridas mediante la tabulación de cada una de las preguntas estructuradas en el cuestionario, como objeto de precisar las condiciones operativas y funcionamiento del servicio de biblioteca permitiendo tener una visión de la realidad de la biblioteca “Epifanía del Señor”.

4.6.1 Presentación y análisis de los gráficos porcentuales de los datos obtenido a través de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Biblioteca “Epifanía del Señor”

A partir del instrumento se obtuvieron datos respecto a las características (edad, sexo, grado de instrucción y residencia) de la población estudiada.

A través de los resultados se verifico que la mayoría de los usuarios están entre los 18 – 26 (37%) y 36- 50 (37%), es decir que hay variedad y que la mayoría son externos en comparación con los internos (Tabla 1).

TABLA 1. EDAD DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “EPIFANÍA DEL SEÑOR”- 2014.

Edad	Internos	Porcentaje	Externos	Porcentaje	TOTAL	
10 - 17	0	0%	2	5%	2	5%
18- 26	2	5%	13	32%	15	37%
27-35	0	0%	3	8%	3	8%
36- 50	7	17%	8	20%	15	37%
51 o mas	2	5%	3	8%	5	13%
TOTAL	11		29		40	100%

En cuanto al sexo de los usuarios, se evidencia que el femenino prevalece sobre el masculino con el 57% del total (Tabla 2).

TABLA 2. EDAD DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “EPIFANÍA DEL SEÑOR”- 2014.

Sexo	Internos	Porcentaje	Externos	Porcentaje	TOTAL	
Femenino	7	17%	16	40%	15	57%
Masculino	4	10%	13	33%	5	43%
TOTAL	11		29		40	100%

Con respecto al grado de instrucción o nivel de estudio de los usuarios, se observa en la tabla 3 que el 33% de los usuarios son bachilleres.

TABLA 3. GRADO DE INSTRUCCIÓN O NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “EPIFANIA DEL SEÑOR”- 2014.

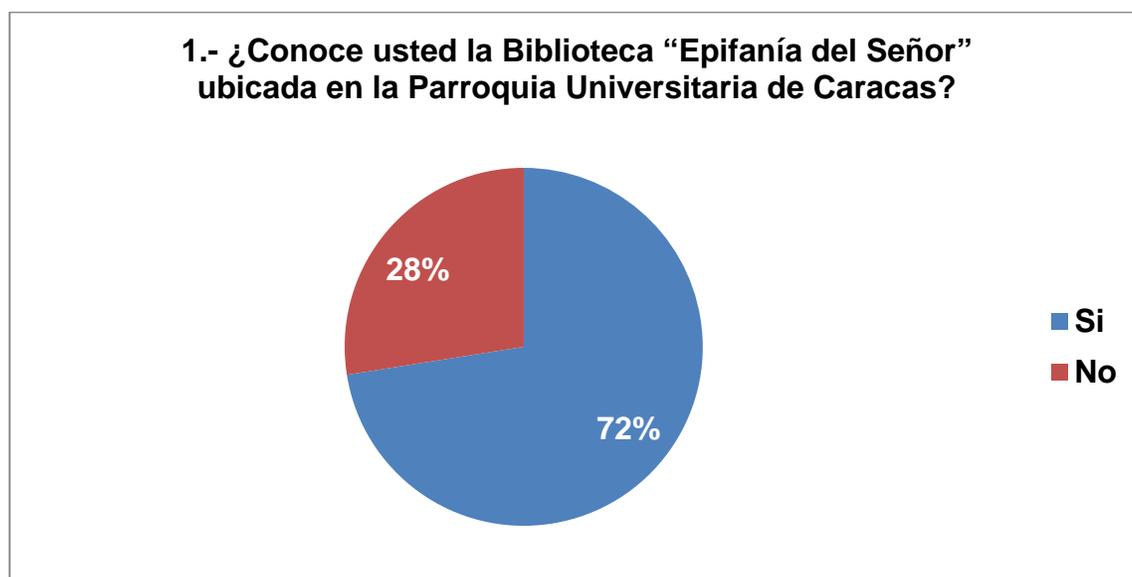
Grado de instrucción	Internos	Porcentaje	Externos	Porcentaje	TOTAL	
Educación básica (primaria)	0	0%	7	17%	7	17%
Educación media (1er año hasta 9no año)	0	0%	0	0%	0	0%
Ciclo diversificado (4to y 5to año)	6	15%	7	18%	15	33%
Técnico medio	2	5%	4	10%	6	15%
Universidad	3	7%	5	13%	8	20%
Postgrado	0	0%	6	15%	4	15%
TOTAL	11		29		40	100%

Con referencia a la zona donde viven, se evidencia que el 70% de los usuarios externos viven en el Municipio Libertador del Distrito Capital. Caracas (Tabla 4).

**TABLA 4. ZONA DONDE VIVEN LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
“EPIFANÍA DEL SEÑOR”- 2014.**

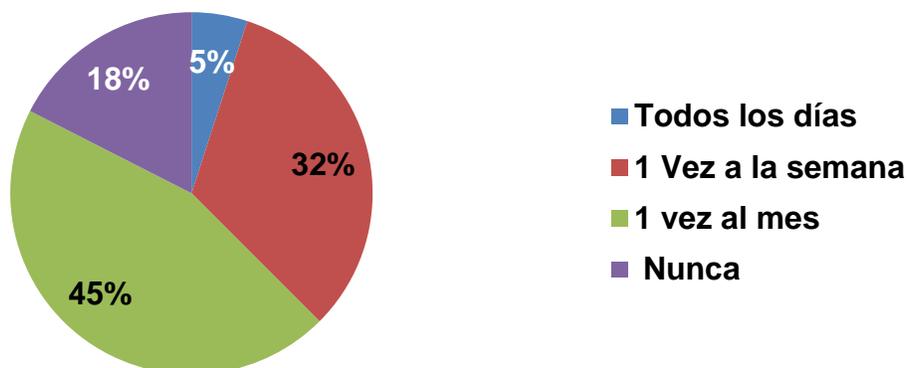
Zona donde vive	Internos	Porcentaje	Externos	Porcentaje	TOTAL	
Área Metropolitana de Caracas	7	17%	21	53%	28	70%
Miranda	3	7%	5	13%	8	20%
Vargas	1	2%	2	5%	3	7%
Maracay	0	0%	1	3%	1	3%
Otros estados de Vzla	0	0%	0	0%	0	0%
Otro país	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	11		29		40	100%

A continuación y partiendo del instrumento (encuestas) se levantó un conjunto de datos relacionado a las necesidades de información expresada por los usuarios de la Biblioteca “Epifanía del Señor”, se presentan gráficamente su interpretación, tenemos:



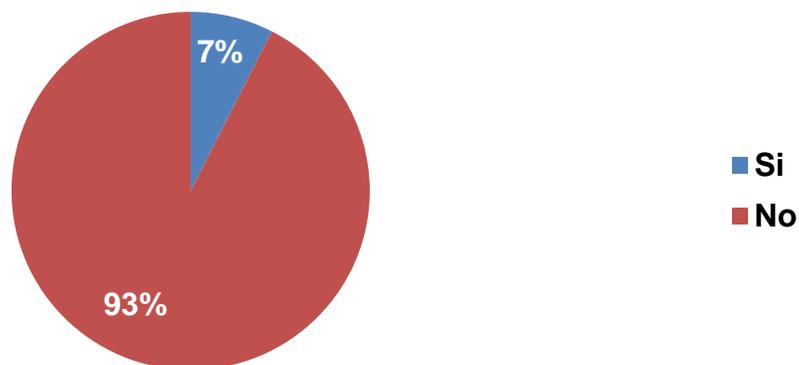
La gráfica demuestra que un 72% respondió que sí y 28% responde que no, evidencia de que se conoce la biblioteca.

2.- ¿Con qué frecuencia asistes a la biblioteca?



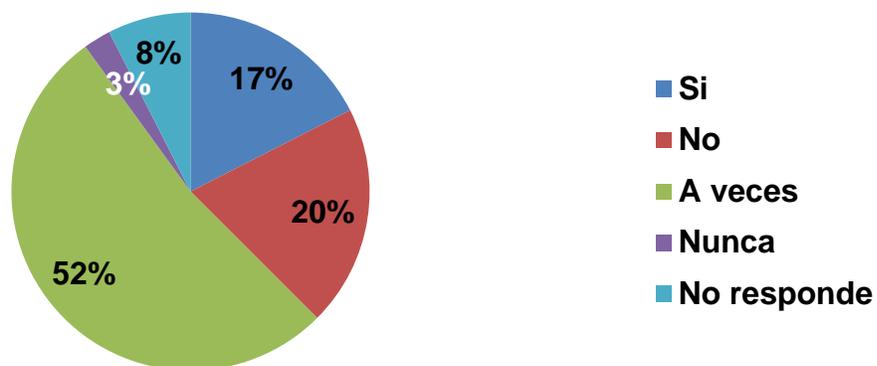
Se observa que la mayoría de los usuarios (45%) asisten a la biblioteca una vez al mes, mientras que el 32% va una vez a la semana, un 18% nunca acuden y un 5% va todos los días. Se determina que la mayoría asiste a la biblioteca.

3.- ¿Están claramente definidas las normas de la Unidad de Información?



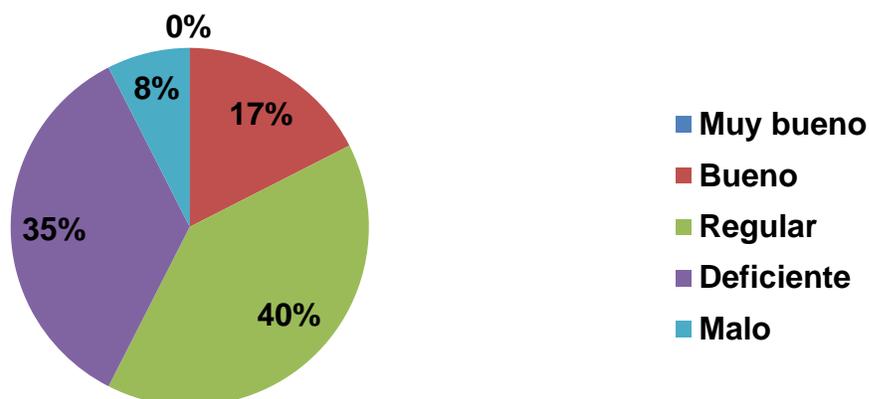
Un 93% responde que no y un 7% que sí. Se refleja que no están definidas las normas y políticas de la Unidad de Información.

**4.- Al momento de utilizar la biblioteca “Epifanía del Señor”
¿ Ha encontrado la información deseada?**

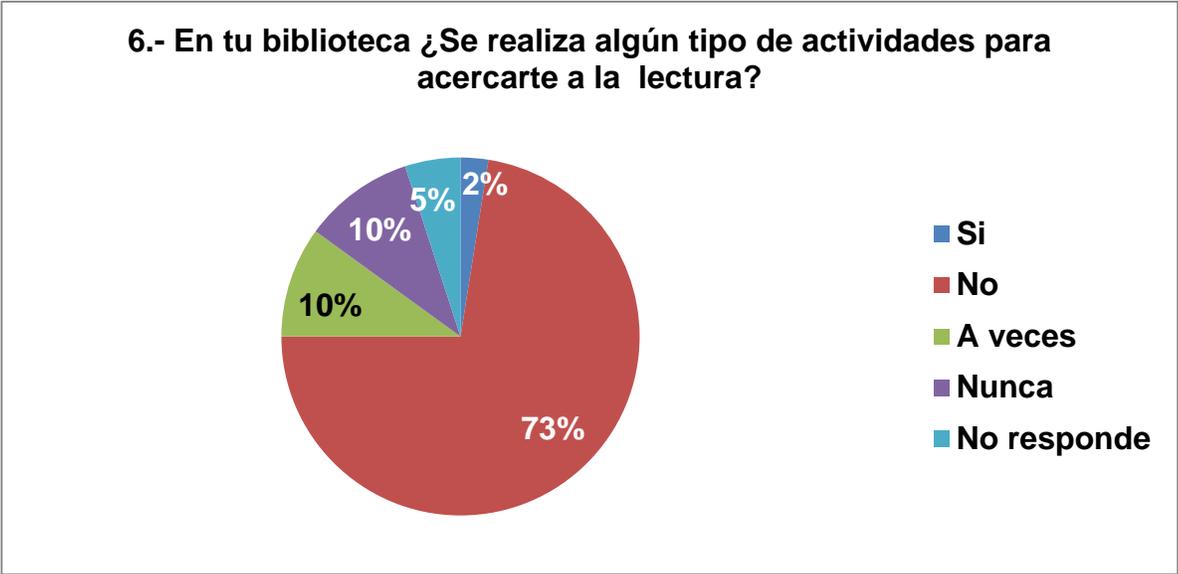


La gráfica demuestra que un 52% a veces, 20% no, 17% expresa que si, 8% no responde y un 3% nunca. Evidencia de que algunas veces es encontrada la información deseada.

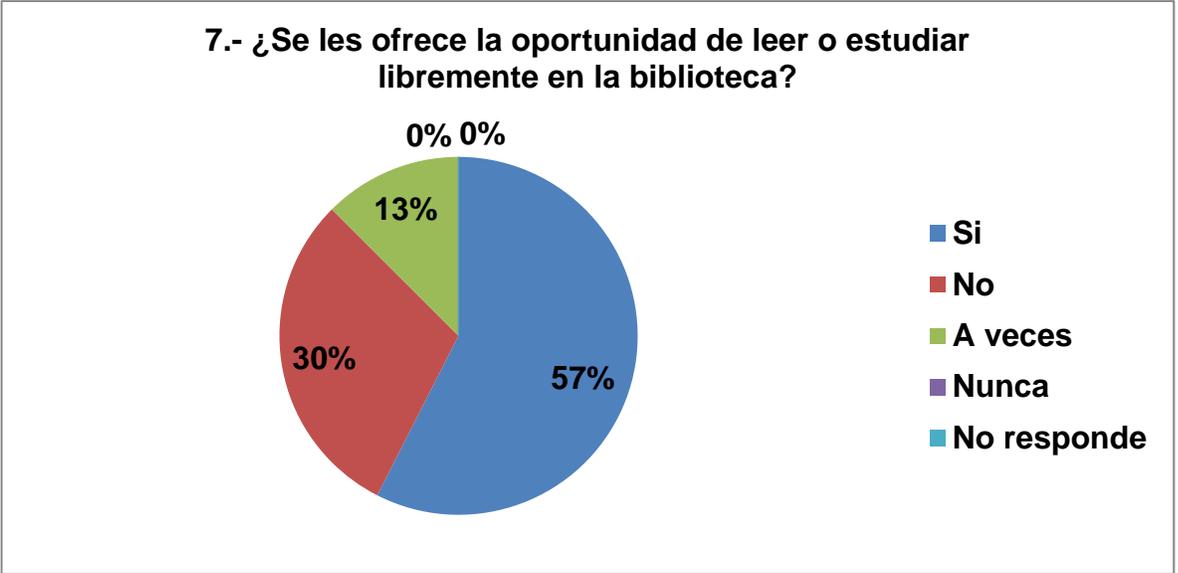
5.- ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que presta la biblioteca “Epifanía del Señor”?



A los servicios que presta un 40% manifestó que es regular, 35% deficiente, 17% bueno, 8% malo y un 0% muy bueno. El servicio prestado es regular y no es eficiente y eficaz como debe ser.



La gráfica demuestra que un 73% refleja que no, 10% a veces y nunca, 5% no responde y un 2% si. Es lamentable debido a que el usuario no participa en ninguna actividad que lo acerque a la lectura y a la biblioteca.



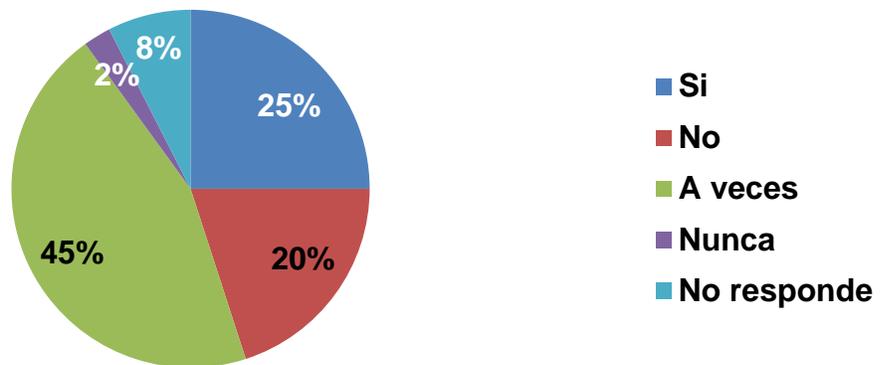
Un 57% de los usuarios responde que si, 30% no, 13% a veces y 0% nunca y no responde. Se evidencia que los usuarios pueden leer y estudiar libremente en la biblioteca.

8.- ¿El material bibliográfico de la biblioteca está actualizado?



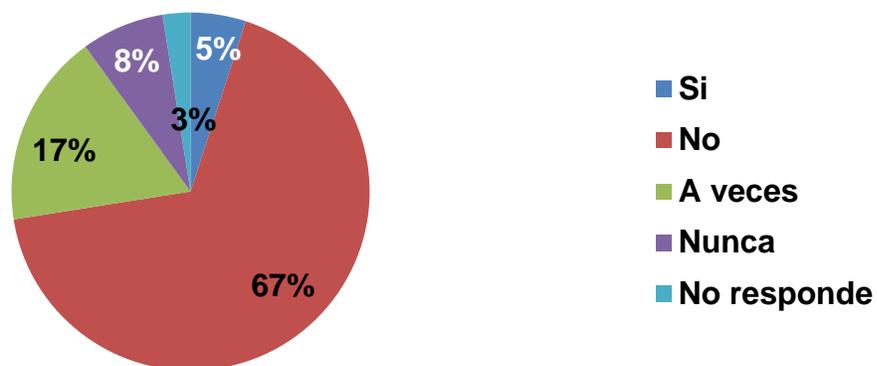
Un 82% manifiesta que el material bibliográfico no está actualizado, 13% no responde y un 5% expresa que sí. Se refleja que no existe una partida presupuestaria.

9.- ¿Ha sido de gran ayuda para ti, el material consultado en la biblioteca?



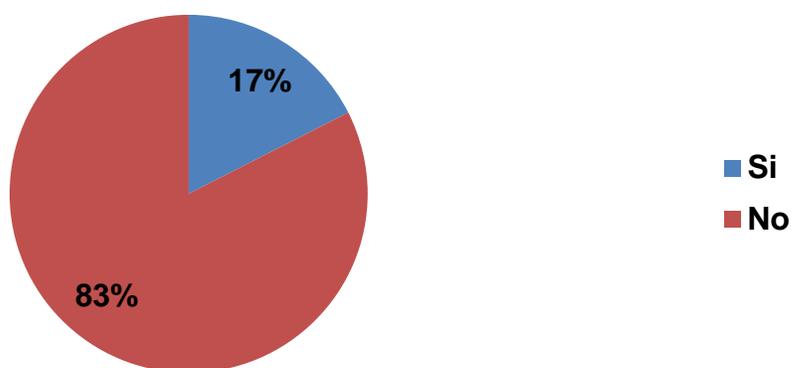
Al material consultado en la biblioteca, un 45% responde que a veces, 25% que si, 20% no, 8% no responde y un 2% nunca.

10.- Al momento de localizar la información ¿Crees que es encontrada con rapidez?



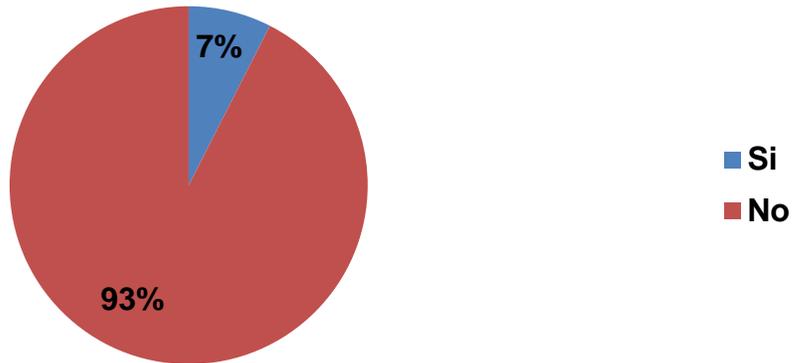
La gráfica demuestra que un 67% refleja que no, 17% a veces, 8% nunca, 5% si y un 3% que no responde. Se observa que no cuenta con ninguna organización normalizada.

11.- ¿Crees que existe una buena organización en la biblioteca?



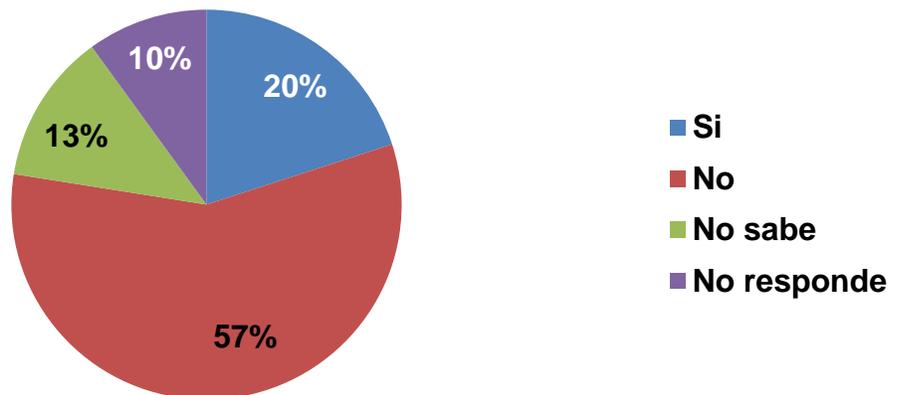
Un 83% responde que no y un 17% que sí. Se refleja que no hay control eficiente en la biblioteca.

12.- ¿Las estanterías son abiertas para permitir el libre acceso a los usuarios?

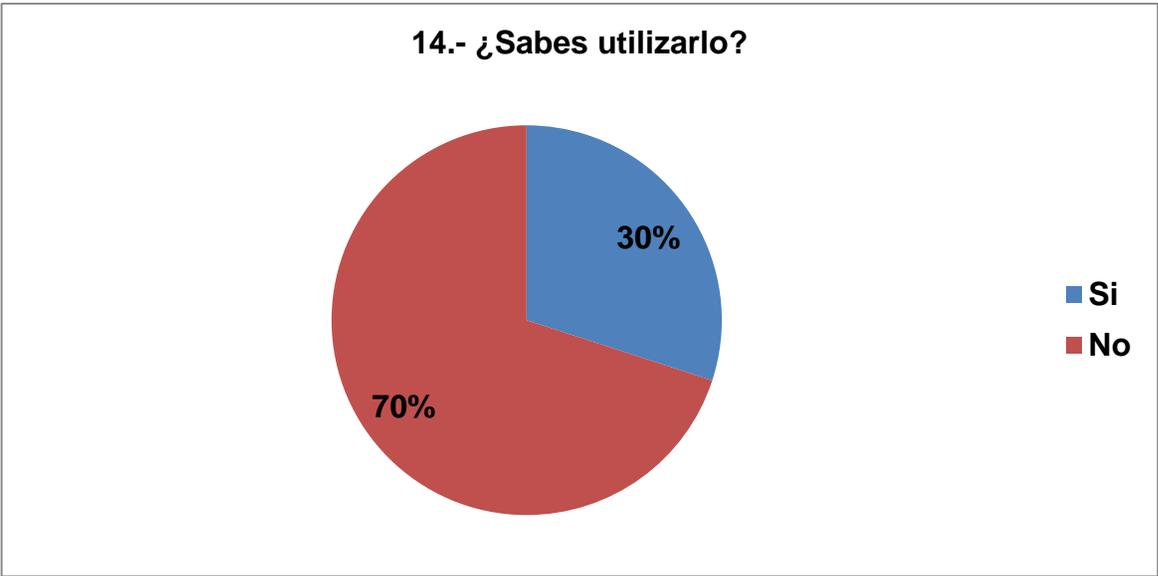


93% responde que no y un 7% que sí.

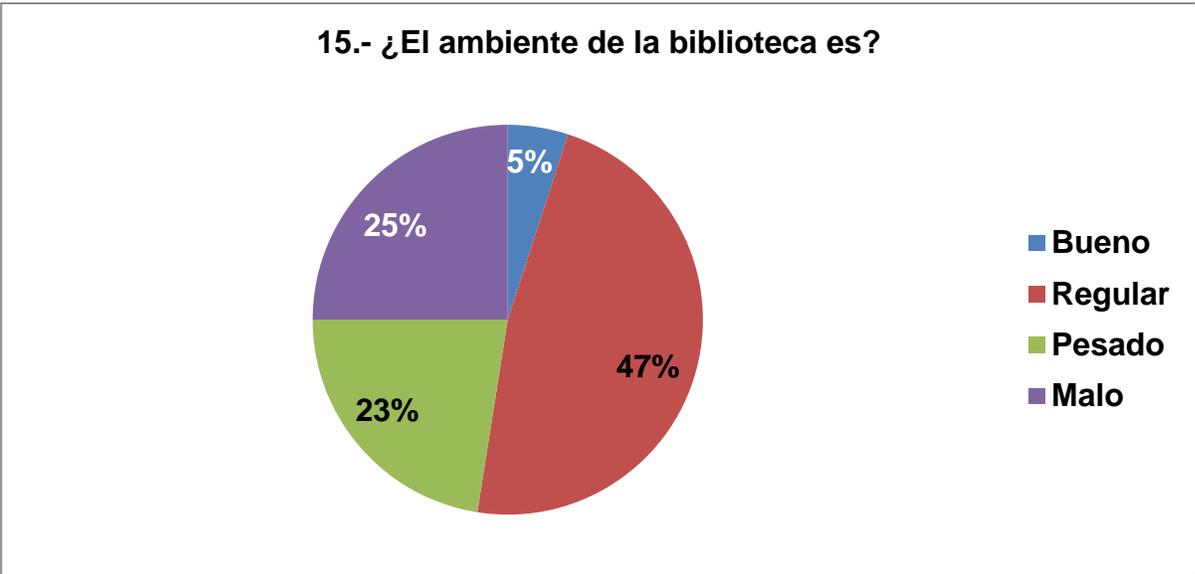
13.- ¿La biblioteca tiene catálogo?



La gráfica demuestra que un 57% refleja que no, 20% si, 13% no sabe y un 10% que no responde. No existe procesamiento automatizado del fondo bibliográfico.

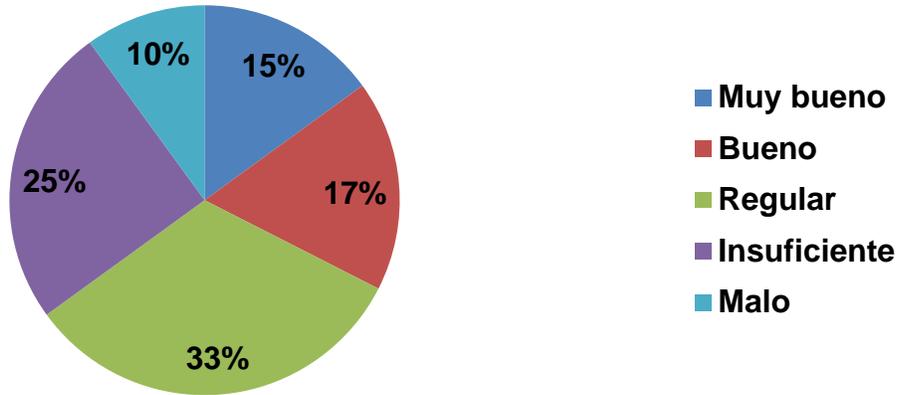


70% responde que no y un 30% que sí.



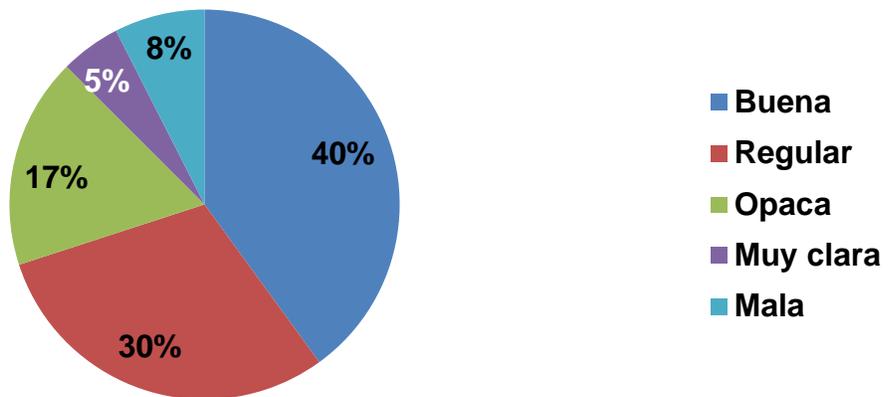
El ambiente en la biblioteca es 47% regular, 25% malo, 23% pesado y 5% bueno. Evidencia de que el ambiente no es ideal porque no se proporciona un espacio acondicionado que alcance el máximo confort.

16- ¿Con respecto al espacio físico es?



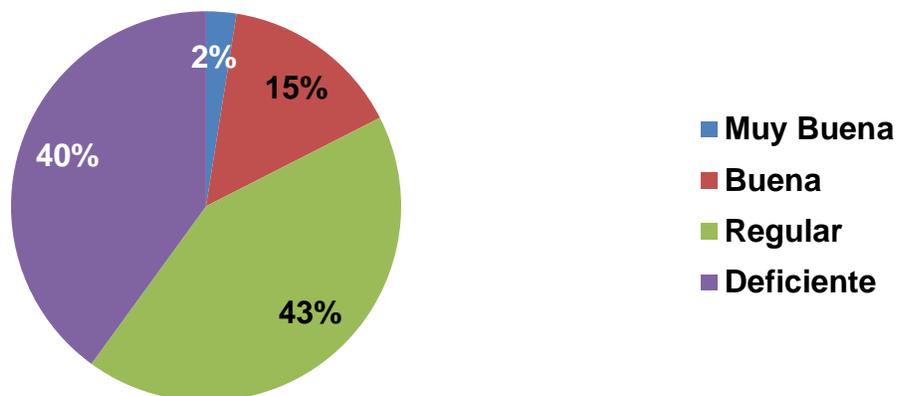
El espacio físico es 33% regular, 25% insuficiente, 17% bueno, 15% muy bueno y 10% malo. Se observa que el espacio físico debe tener una mejor distribución para el agrado de los usuarios.

17.- ¿Con respecto a la iluminación es?



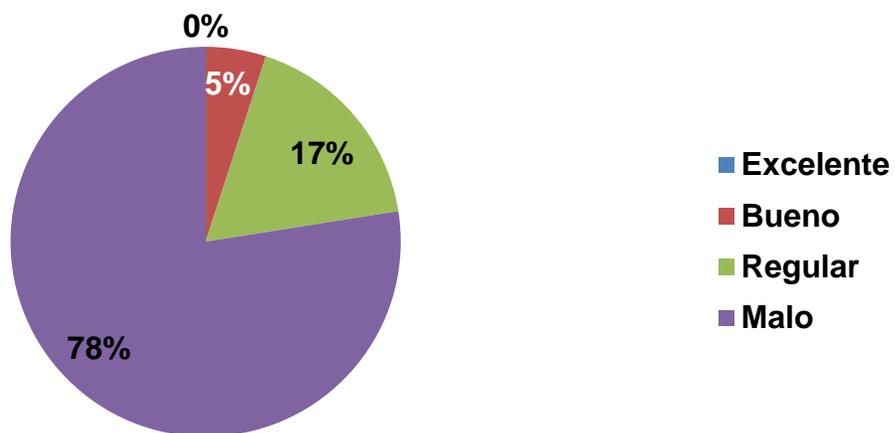
La gráfica demuestra que un 40% buena, 30% regular, 17% opaca, 8% mala y 5% muy clara.

18.- ¿Con respecto a la ventilación es?



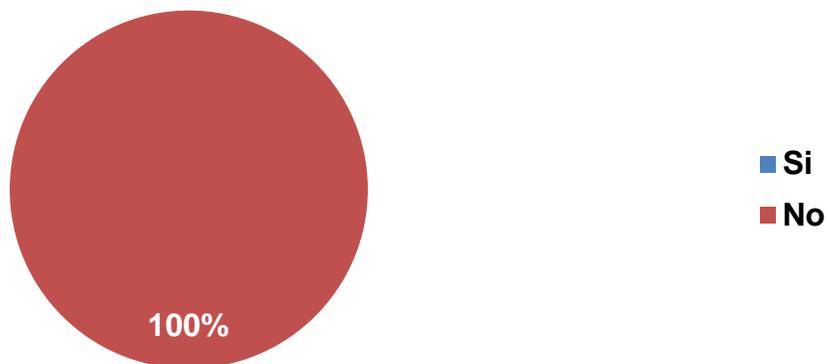
La ventilación es 43% regular, 40% deficiente, 15% buena y 2% muy buena. La falta ventilación no permite una temperatura ideal y confortable.

19.- ¿Con respecto al mobiliario?



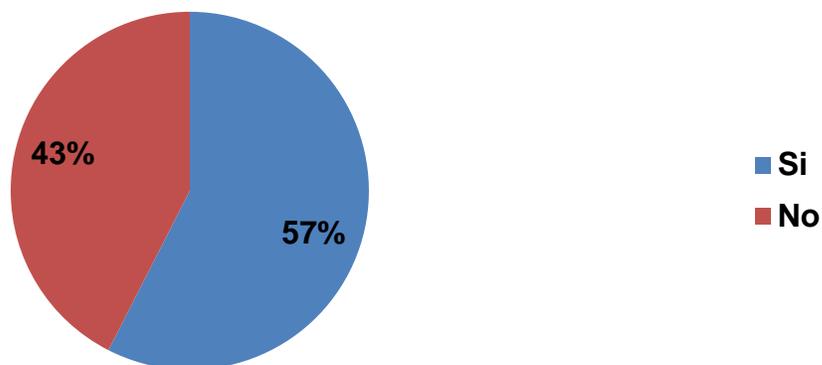
El mobiliario es 78% malo, 17% regular, 5% bueno y un 0% excelente. Evidencia de que el mobiliario está muy deteriorado.

20.- ¿La biblioteca cuenta con medidas de seguridad en caso de incendios?



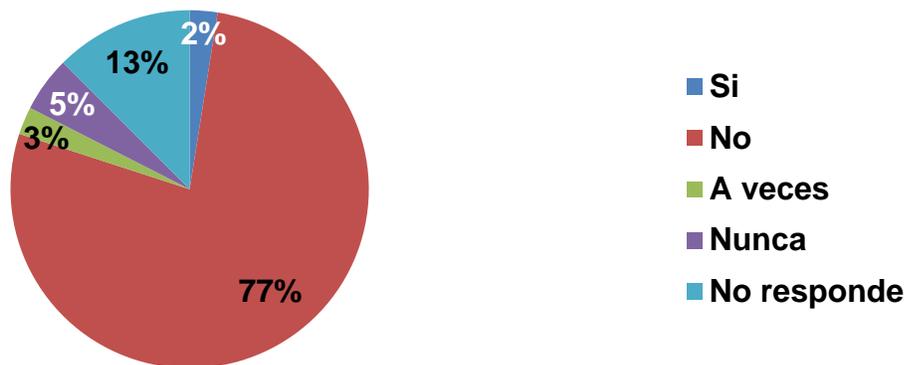
Un 100% responde que la biblioteca no cuenta con las medidas de seguridad. Evidencia de que no se cuenta con la medidas de seguridad, prevención y preservación tanto del personal como de la colección.

21.- ¿Existe una persona fija en la biblioteca que te ayude a localizar la información que necesitas?



Un 57% responde que sí y un 43% no. Se observa la falta de recurso humano especializado en la biblioteca

22.- ¿Existe algún equipo de apoyo (pasantes, personal, equipos etc) para la biblioteca?



La grafica demuestra que un 77% expresa que no, 13% no responde, 5% nunca, 3% a veces y un 2% que sí. Es evidente las carencias y necesidades en la unidad de información.

A través de los resultados del cuestionario, quedan establecidas las deficiencias en cada una de las áreas trabajadas en la investigación.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

En el presente capítulo se describirán todos los aspectos que integran esta propuesta.

5.1 Situación deseada

La necesidad de reingeniería de la Biblioteca “Epifanía del Señor”, está primordialmente presentada en el diagnóstico de la situación actual. La situación deseada presenta los criterios para la conservación, el descarte y selección de recursos bibliográficos; criterios bibliotecológicos para la organización y automatización de la colección; servicios que atiendan las necesidades de información; el perfil del personal especializado y el presupuesto.

5.1.1 Misión

Difundir, promocionar, fomentar, estimular, prestar, garantizar la información necesaria y formar usuarios, para satisfacer las necesidades informativas a toda la comunidad de la Parroquia Universitaria de Caracas, ofreciendo a los usuarios el acceso a la información, asegurando con criterios de excelencia, optimizando los recursos informativos actualizados, mejorando el acceso a los servicios y contribuyendo en la calidad de aprendizaje de los ciudadanos.

5.1.2 Visión

Ser un centro de recursos de información reconocido por servicios de alto nivel y personal capacitado que permita ofrecer información de calidad como biblioteca pública de la parroquia.

5.1.3 Objetivo general

- Ofrecer al usuario la información relevante y pertinente para satisfacer su demanda y necesidad informativa en el menor tiempo posible.

5.1.4 Objetivos específicos

- Desarrollar, procesar, difundir y conservar la información contenida en el fondo bibliográfico de la biblioteca cualquiera que sea su soporte.
- Orientar a los usuarios sobre el uso de los recursos de información, que la biblioteca pone a su disposición.
- Brindar a toda la comunidad información actualizada.
- Ofrecer un ambiente agradable, atractivo y funcional a los usuarios.
- Capacitar al personal para atender a los usuarios de todo tipo.
- Fomentar programas como la recreación infantil, obras teatrales, charlas educativas, extensión cultural, talleres conferencias, visitas guiadas y promoción de lectura a toda la comunidad.

5.1.5 Funciones

La unidad informativa tendría en sus funciones

- Organiza, almacena, progresa y difunde materiales bibliográficos y no bibliográficos pertenecientes a la organización.
- Elabora y ejecuta políticas de desarrollo de colecciones.
- Fomenta en los usuarios el hábito de lectura dentro y fuera de la biblioteca.
- Ofrece productos y servicios de información partiendo de las necesidades de información de los usuarios.
- Actúa como centro de actividades pedagógicas y culturales en relación con el libro y la información.

5.2 Etapas de la implementación del diseño

Para la reingeniería de la Biblioteca “Epifanía del Señor” es recomendable ejecutar el proyecto en tres etapas: corto, mediano y largo plazo.

5.2.1 Corto plazo (Primera etapa- 1 año):

Esta etapa contribuye al punto de desarrollo en el que se plantea la necesidad por parte de la biblioteca, definir su reingeniería en concordancia con las necesidades de información de los usuarios, organización y funcionamiento. Por esta razón sería indispensable que se realicen las siguientes actividades:

- Planificar la estructura organizativa básica.
- Contratar personal capacitado faltante en la biblioteca.
- Organizar un comité de selección que ejecute la búsqueda del material bibliográfico adecuado, para clasificar y catalogar el mismo.
- Evaluar y descartar los materiales bibliográficos en la colección existente.
- Realizar la adquisición del material bibliográfico y no bibliográfico, acorde al perfil del usuario.
- Seleccionar el mobiliario y equipos necesarios que se adapten al espacio y prioridades.
- Reparar cualquier tipo de filtración o reparación de algún artefacto en el momento; y pintar de un color adecuado.
- Solicitar la colaboración de expertos en bibliotecología y arquitectura, porque a través de su conocimiento y experiencia brindarán un aporte fundamental en la realización del desarrollo de esta propuesta.
- Planificar la organización de actividades y servicios especiales: clubes de lectura, eventos, exposiciones entre otros.

5.2.2 Mediano plazo (Segunda etapa- 6 meses):

Esta segunda etapa debería ser el refuerzo de la primera, en ella se evaluarán la ejecución de las actividades anteriores y se ajustaran es esta etapa las actividades esperadas y las no cumplidas. Por lo tanto, deben realizarse las siguientes actividades:

- Hacer una revisión de la estructura organizativa.
- Primero se procede con el material existente en la unidad de información y luego a catalogar y clasificar las nuevas adquisiciones.
- Realizar actividades recreativas, promoción de la lectura, charlas, exposiciones planificadas.
- Instalar el nuevo mobiliario y los nuevos equipos.
- Revisar el plan de actuación elaborado por los expertos para observar y determinar los detalles faltantes.
- Comenzar el procesamiento técnico de los materiales seleccionados de la colección.

5.2.3 Largo plazo (Tercera etapa - 6 meses):

Esta etapa sería para verificar el proceso de las anteriores etapas.

5.3 Estructura organizativa

Se sugiere que la biblioteca siga dependiendo de la Parroquia “Epifanía del Señor”, ejecutar la tramitación para que se asigne una partida presupuestaria para la biblioteca; a su vez que contraten un bibliotecólogo como responsable de la unidad de información, que dirija de una mejor manera los procesos de planificación y el desarrollo de los programas bibliotecarios, adicionalmente debería incluirse la figura de pasantes que colaboren con las actividades que se lleva a cabo en la biblioteca, también debería contar con un área de procesos técnicos.

De igual manera se propone realizar un manual de normas y procedimientos (que contenga las normas y políticas internas de la biblioteca,

normas generales, funciones, objetivos, establecer lineamientos en cuanto al personal, sobre la organización y conservación de la colección, las normas en cuanto a los préstamos y consultas, así como lo respectivo al espacio físico, mobiliario y equipos, igualmente lo relacionado con el presupuesto y como llevar a cabo las actividades concernientes a registros, informes y estadísticas) dirigido al personal de la biblioteca y todas las dependencias que tengan relación directa con la misma, con el objetivo de lograr de una manera eficiente el control de la organización, conservación y utilización del acervo documental de la biblioteca, así como establecer y documentar las pautas a seguir en los procesos de dirección y planificación institucional.

5.3.1 Espacio físico y aspectos ambientales

El espacio físico de la biblioteca ya está determinado, porque en el se hace uso de los servicios con los que cuenta. Sin embargo, es necesario un espacio que proporcione un ambiente ideal acondicionado a los cambios para ofrecer a sus usuarios el máximo confort, seguridad optimalización de los recursos básicos y mantenimiento.

La redefinición de espacios se reorganizara partiendo de una nueva distribución o dado el caso por la creación de nuevos servicios. Se sugiere la instalación de un aire acondicionado, debido a que es fundamental para la conservación de la colección y el buen funcionamiento de los equipos manteniendo los niveles de humedad y temperatura, así mismo la colocación de un deshumificador de ambiente y la compra de un extintor de incendios.

Es necesario mantener una limpieza constante del espacio de la biblioteca, de los estantes donde se encuentra lo colección y la colección misma, así como de las mesas, sillas y demás mobiliarios, ya que esta no se realiza con regularidad suficiente y trae como consecuencia polvo, telarañas y hongos que van deteriorando la colección.

5.3.2 Mobiliario y equipos

El mobiliario y los equipos son elementos precisos dentro de la estructura bibliotecaria, y debe responder a las características de la unidad de información (a los objetivos, a las funciones, al número de personal y de usuarios) por esta razón deben ser seleccionados cuidadosamente porque no es recomendable que tenga deficiencias en la comodidad, seguridad, salud y eficiencia del trabajador y del usuario. El mobiliario y equipamiento de la biblioteca deben ser adecuados, seguros y funcionales.

El mobiliario debe ser cómodo, resistente al uso, de fácil limpieza y que armonice con el ambiente.

5.3.3 Recurso humano

El personal de la biblioteca debería tener características especiales y, por supuesto, una preparación profesional adecuada en el área de bibliotecología y ciertos conocimientos básicos en el campo de la enseñanza; debe poseer además, un buen fondo cultural, habilidad y capacidad de comprender y orientar a los usuarios.

El personal de la biblioteca debería estar conformado por bibliotecólogos, referencistas, auxiliares y asistentes entre otros, debe ser un equipo multidisciplinario. El jefe de la biblioteca debe saber administrar recursos, motivar al personal y proponer nuevos retos en proyectos, asumir riesgos, nuevos desafíos, sugerencias, realizar equipos de trabajo por área, por funciones, para mejorar la estructura general de la biblioteca.

5.3.4 Usuarios

El usuario debe ser concebido como el principio y el final de la biblioteca, debido a que la información que la unidad informativa contiene está destinada a cubrir las necesidades informativas de la comunidad parroquial.

5.3.5 Presupuesto

Se propone un presupuesto mínimo para que se cumpla con las expectativas razonables de sus usuarios, aplicando recursos financieros de manera eficiente, eficaz y transparente, para controlar los fondos de la biblioteca, teniendo en cuenta un nivel apropiado de ingreso y compensación del personal y los gastos de mantenimiento.

	CANTIDAD	MONTO
Mobiliario	6 mesas de consulta	120.000
	27 Sillas	100.500
	3 escritorios	51.000
	10 estanterías	50.000
Equipos	4 computadoras	120.000
	1 impresora	15.000
	1 scanner	13.000
	2 Aires acondicionado	100.000
	1 deshumificador	20.000
Recurso Humano		550.000
Colección	60 libros	120.000
	10 revistas	150.000
TOTAL APROXIMADO		1.409.500

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

El reto final de esta investigación es concluir ratificando que esta propuesta fue diseñada para ser ofrecida a Parroquia “Epifanía del Señor”, ubicada en Los Chaguaramos. Municipio Libertador. Distrito Capital. Se concibió como una propuesta que permite involucrar a todos los actores que tienen responsabilidad en la Biblioteca “Epifanía del Señor”.

Esta propuesta está concertada para dinamizar e impulsar la cooperación de la comunidad y así hacer de la biblioteca un espacio integrador para lograr fomentar los métodos de la experiencia comunitaria.

En el análisis se detecta que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio que se presta debido a que no se cuenta con recurso humano mínimo para cumplir con los objetivos de una unidad informativa; la colección no está actualizada, ni automatizada y se encuentra contaminada de hongos y aglomerada en estanterías poco espaciosas sin orden alguno; no existen normas, manuales ni procedimientos relacionados al funcionamiento de la biblioteca; el espacio carece de ventilación; no se toman medidas de conservación y preservación; el mobiliario está en malas condiciones; los pocos equipos están desactualizados y otros no funcionan y además se detectó que en la Biblioteca “Epifanía del Señor” existe insuficiencia presupuestaria.

Recomendaciones:

En base a la investigación realizada, la bibliografía seleccionada y a partir de las definiciones encontradas con el tema de estudio y en función de la satisfacción de los usuarios, se sugiere realizar los cambios que se indican:

- Incrementar personal especializado en el área de bibliotecología, preferiblemente estudiantes o egresados de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, ya que actualmente se hace difícil atender a los usuarios y realizar las actividades propias de la biblioteca.
- Crear un equipo de proceso técnicos con el propósito de realizar debidamente el tratamiento de los materiales que ingresan a la unidad de información y los que no están procesados.
- La bibliografía debe ser variada, abundante, equilibrada, actualizada, seleccionada en función de los intereses y necesidades de los usuarios. Entre los materiales bibliográficos deben estar incluidos: libros de recreación o literatura, libros de consulta y referencia, libros complementarios, libros de texto, publicaciones periódicas, revistas, folletos entre otros. Y para los materiales no bibliográficos que representan los materiales no impresos se tienen los siguientes: muestras, modelos, especímenes, prototipos, siluetas, figuras geométricas, juegos pedagógicos, mapas, globos, láminas, es recomendable la adquisición diaria de prensa para mantenerse actualizado de los acontecimientos y estimular el hábito de la lectura.
- Para la clasificación de los documentos existe una serie de sistemas de clasificación de alto alcance. Sin embargo, es recomendable el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, por ser de fácil manejo y muy conocido en el área de la bibliotecología. También, es necesaria la utilización del sistema Cutter para facilitar la localización de los documentos tanto por autor como por título.

- Para catalogar los materiales es recomendable la utilización de las Reglas Angloamericanas; ya que es una normativa de criterios unificados basados en varios sistemas, de fácil uso y adaptable a cualquier fuente de información. Por otro lado, está la lista de Encabezamiento de Materias para Bibliotecas del año 1998, en su 3° Edición del Banco de la Republica de Santa Fe de Bogotá.
- En cuanto a la compra, canje y donación deben ser normalizados, para evitar la adquisición de materiales no pertinentes al centro.

-

La biblioteca debería prestar los siguientes servicios:

- Préstamo en sala: el usuario puede solicitar el material al personal encargado o tomarlo directamente de la estantería abierta y dejarlo sobre la mesa donde está consultando.
- Prestamos circulantes: servicio que permitiría a los usuarios llevar fuera de las instalaciones de la unidad de información el material en préstamo. Claro está, que si este saldrá de la institución es imprescindible que siempre este controlado desde la biblioteca.
- Servicio de computación: este servicio permite al usuario usar los diferentes programas como Word, Power Point, Excel entre otros, para cumplir con las labores de clase. Además se presta servicio de búsqueda automatizada para consultar bases de datos, catálogos, servicio de internet, entre otros.
- La animación a la lectura: la labor de animación a la lectura en la biblioteca consistida en un conjunto de acciones tendente a favorecer el acercamiento del alumno de los libros y asegurar su crecimiento al lector.
- Además, realizar otras actividades entre ellas: presentaciones y ferias de libros; exposiciones y muestras (del fondo bibliográfico; conmemorativo o informativo); cine, debate, mesas redondas, conferencias; proyecciones, audiciones, conciertos entre otros;

participación en diferentes eventos en otras instituciones y colaboración con distintas entidades culturales; preparación de carteleras con información general sobre prensa, cultura, deportes etc; clubes y talleres de lectura teatro, títere, escritura, cuenta cuentos, narración, entre otras; orientación en la búsqueda de la información entre otras actividades.

- Además se sugiere mantener la colección actualizada, así como mejorar el servicio de préstamo; no existe suficiente personal y todas las actividades son realizadas por una sola persona, lo que muchas veces le impide llevar a cabo otras actividades; en relación a la infraestructura no es la más adecuada; en cuanto al mobiliario y equipos, estos se encuentran obsoletos y deteriorados, lo que no permite ofrecerle confort al usuario ni un servicio de calidad y no existe una partida presupuestaria para el desarrollo y mejora de la biblioteca.
- Elaborar un manual de normas y procedimientos que delimiten los aspectos relacionados con el funcionamiento de la biblioteca.
- Rediseñar, la estructura física del local a fin de optimizar el espacio existente.
- Garantizar medidas de seguridad, prevención y preservación tanto del personal como de la colección.
- Se recomienda la adquisición de equipos y mobiliarios para un mayor aprovechamiento del espacio y resguardo del fondo documental para ofrecer un mejor servicio para uso interno y externo.
- Asignar un fondo presupuestario apropiado para llevar a cabo la reingeniería y que permita resguardar la información que alberga la biblioteca por medio de un sistema integrado de manejo de documentos que permita la búsqueda de manera rápida y eficaz.

Para lograr un mejor funcionamiento es necesario planificar estas recomendaciones para que se garantice al usuario la información deseada.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Recursos bibliográficos

- Arias, F. (1999). El proyecto de investigación: guía para su elaboración (3ª. ed.). Caracas: Episteme, p.19-32.
- Blanco, Aisnavid; Castro, Lisbeth (2008). Propuesta para la aplicación de reingeniería de procesos: Biblioteca Escolar de la U.E.N. “Juan Landaeta” del Municipio Sucre de Catia. Trabajo especial de grado (Bibliotecología). Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Cardona Rave, Bertha Nelly (2001). Después de la reingeniería: Nuevos modelos de servicios de información. *Revista Interamericana Biblioteca Medellín* 24 (2): separata, p.7-52.
- Castillo C, Wilka (2007). Propuesta de reorganización para la biblioteca del colegio “Nuestra Señora de la Consolación”. Trabajo especial de grado (Bibliotecología). Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Cordero, Oreana Nohelí y Pereira, Ángela María (2011). Propuesta para la reingeniería del Centro de Información y Documentación de las Artes Teatrales de Venezuela de la Compañía Nacional de Teatro. Trabajo especial de grado (Bibliotecología). Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- García Cayama, Mardeilys (2008) Propuesta para la reorganización general de la Biblioteca Pública “José María España” del Estado

Vargas. . Trabajo especial de grado (Bibliotecología). Universidad Central de Venezuela. Caracas.

- Hammer Michael y Champy James (1994), Reingeniería, Editorial Nava: Colombia, p.68.
- Hammer y Champy (1993) Reingeniería: olvide lo que usted sabe sobre cómo funciona una empresa: ¡Casi todo está errado! Bogotá: Editorial Norma, p.43.
- Hernández Sampieri, Roberto (1998). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: México, p.212.
- Jaramillo, Orlanda. (2005). Contribución de la biblioteca pública al desarrollo social. //En: Biblioteca Pública y lectura pública. Medellín: Centro de Investigaciones en Ciencias de la Información, Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia, p.85-90.
- Johanson Henry J; Mc Hugo, Pandlebury John A; Wheeler William A. III (2003), Reingeniería de Procesos de Negocios, Editorial Limusa: México, p.100.
- Lowenthal, J (1995). Reingeniería de la organización. Enfoque sistemático para la revitalización corporativa. Panorama, p.22.
- Mejía, Myriam; León Beatriz y Becerra Luis Alberto. (1990). La biblioteca pública II. Manual para su organización y funcionamiento: Organización de la información y servicios a la comunidad. Colombia. Instituto Colombiano de Cultura, p.11-25.
- Morris, Daniel y Brandon, Joel (1994). Reingeniería. Cómo aplicarla con éxito en los negocios. McGraw-Hill Interamericana: España.
- Orera, Luisa. (2002). Manual de biblioteconomía. Madrid, p.63-263.
- Oropeza de Ojeda, Olga (1981). Aportes para la configuración de un sistema de bibliotecas escolares. Trabajo de ascenso no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Pallela Santa y Martins Filiberto (2004). Metodología de la investigación cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador: Caracas, p.34.
- Parro, Nereo Roberto (1996). Reingeniería: empezar de nuevo. Editorial Macchi: Argentina, p.2-30.
- Peppard, Joe, Phillip, Rowland (1998). La esencia de la reingeniería en los procesos de negocios. Prentice Hall Hispanoamérica S.A: México.
- Pereira Riera, Aminta; Vitale, Olga (2004). Aplicación de reingeniería de procesos: Archivo PDV Marina S.A. Trabajo Especial de Grado (Bibliotecología). Universidad Central de Venezuela: Caracas.
- Sampieri, R; Fernández, P., Baptista, L. (1991). Metodología de la Investigación (2da. Ed). México: McGraw Hill., p.5-43.

Recursos electrónicos

- American Library Association (1988). Glosario ALA de Ciencias de Bibliotecología y Documentación. p. 323. Madrid: [consultado en mayo 2014]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/preciado_uj/Cap_2.pdf
- Artilles Visbal, Sara; Cancino Gutiérrez, Adrián Eduardo y González, Fidel García. La reingeniería de procesos en los sistemas de información. El caso de la Universidad de Camagüey. *Revistas Ciencias de la Información* 29 (4), 1998. Consultado en septiembre 2014]. Disponible en <http://www.bibliociencias.cu/gsd/cgi-bin/library?e=d-000-00---0revistas--00-0-0--0prompt-10---4-----0-1|-1->

[es-50---20-about---00031-001-1-0utfZz-8-00&cl=CL1.8&d=HASH0131d765337829352c3196c0&x=1.](http://es-50---20-about---00031-001-1-0utfZz-8-00&cl=CL1.8&d=HASH0131d765337829352c3196c0&x=1)

- Brunner, Maurice. (1998). Aproximación A La Historia Social y Eclesial de la Corriente Venezolana de la Teología de la Liberación [consultado en enero 2013]. Disponible en: <http://servicioskoinonia.org/biblioteca/teologica/Historia%20CVTL.pdf>.
- Cardona Rave Bertha Nelly, Correa Uribe Guillermo, Ramírez Pérez Paola (2001). Después de la reingeniería, nuevos modelos de servicios de información. Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 24.No. 2. p. 7-52.: Medellín [consultado en julio 2014]. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewArticle/8022>
- Centro de estudiantes de la EBA- UCV (2012). Evento Bibliotecas Públicas. [consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: <http://ceebaucv.wordpress.com/evento-bibliotecas-publicas>
- Gómez Hernández, J. A. (2002) Gestión de bibliotecas. [consultado en enero 2014] Disponible en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/02conceptob.PDF>
- González Rivero María del Carmen, Santana Arroyo Sonia (2013). Reingeniería de procesos y servicios en biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas "Gral. Calixto García Íñiguez. Revista Acimed 2013; 24(3). p. 330-342: Cuba [consultado en julio 2014]. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=45755>
- IFLA/ UNESCO (2001). Directrices IFLA/ UNESCO para el desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Consultado en mayo

2014] Disponible en:
http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf

- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (IABNSB). (2001). Papeles sobre la primera constituyente bibliotecaria. Caracas: Biblioteca Nacional de Venezuela. [Consultado en julio 2014]. Disponible en:
http://www.bnv.gob.ve/pdf/CONSTITUYENTE_BIBLIOTECARIA_IABNSB_2001.pdf
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. (IABNSB). Política de desarrollo de colecciones para bibliotecas públicas. (2008). Caracas: Biblioteca Nacional de Venezuela. p. 5 [Consultado en mayo 2014] Disponible en:
<http://www.bnv.gob.ve/pdf/Politica%20colecciones%20bp.pdf>
- Martialay, Roberto (2008). Padre Olaso s.j “Baluarte de los Derechos Humanos. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello [Consultado en marzo 2014]. Disponible en:
http://books.google.co.ve/books?id=2go92HIS0A8C&pg=PA137&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Monterroso, Elda (2002) ¿Por qué se administra la empresa en forma vertical cuando los procesos productivos fluyen en forma horizontal? Reingeniería: un enfoque de todo o nada. Universidad Nacional de Lujan (UNLU): Argentina. [Consultado en septiembre 2014]. Disponible en <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/reingenieria.pdf>
- UNESCO (1994). Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994. p.1 [Consultado en enero 2013]. Disponible en http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

- Universidad de Salamanca (2008). La Biblioteca Pública. España. [Consultado en enero 2014]. Disponible en: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Publicas.PDF>

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE ANÁLISIS

ENCUESTA SOBRE LA BIBLIOTECA “EPANIA DEL SEÑOR”

IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO:

Edad: _____ Sexo: _____

Grado de Instrucción: _____ Zona donde vive: _____

1.- ¿Conoce usted la Biblioteca “Epifanía del Señor” ubicada en la Parroquia Universitaria de Caracas?

Sí _____ No _____

2.- ¿Con qué frecuencia asistes a la biblioteca?

Todos los días _____ 1 Vez a la semana _____ 1 vez al mes _____ Nunca _____

3.- ¿Están claramente definidas las normas de la Unidad de Información?

Sí _____ No _____

4.- Al momento de utilizar la biblioteca “Epifanía del Señor” ¿Ha encontrado la información deseada?

Si _____ No _____ A veces _____ Nunca _____ No responde _____

5.- ¿Qué opinión tiene acerca de los servicios que presta la biblioteca “Epifanía del Señor”?

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Deficiente _____ Malo _____

6.- En tu biblioteca ¿Se realiza algún tipo de actividades para acercarte a la lectura?

Si _____ No _____ A veces _____ Nunca _____ No responde _____

7.- ¿Se les ofrece la oportunidad de leer o estudiar libremente en la biblioteca?

Si _____ No _____ A veces _____ Nunca _____ No responde _____

8.- ¿El material bibliográfico de la biblioteca está actualizado?

Sí _____ No _____ No responde _____

9.- ¿Ha sido de gran ayuda para ti, el material consultado en la biblioteca?

Si ____ No ____ A veces _____ Nunca ____ No responde _____

10.- Al momento de localizar la información ¿Crees que es encontrada con rapidez?

Si ____ No ____ A veces _____ Nunca ____ No responde _____

11.- ¿Crees que existe una buena organización en la biblioteca?

Si _____ No _____

12.- ¿Las estanterías son abiertas para permitir el libre acceso a los usuarios?

Si _____ No _____

13.- ¿La biblioteca tiene catálogo?

Si ____ No ____ No sabe _____ No responde _____

14.- ¿Sabes utilizarlo?

Si _____ No _____

15.- ¿El ambiente de la biblioteca es?

Bueno _____ Regular _____ Pesado _____ Malo _____

16.- ¿Con respecto al espacio físico es?

Muy Bueno _____ Bueno ____ Regular _____ Insuficiente _____ Malo _____

17.- ¿Con respecto a la iluminación es?

Buena ____ Regular _____ Opaca _____ Muy Clara _____ Mala _____

18.- ¿Con respecto a la ventilación es?

Muy buena _____ Buena _____ Regular _____ Deficiente _____

19.- ¿Con respecto al mobiliario?

Excelente ____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

20.- ¿La biblioteca cuenta con medidas de seguridad en caso de incendios?

Sí _____ No _____

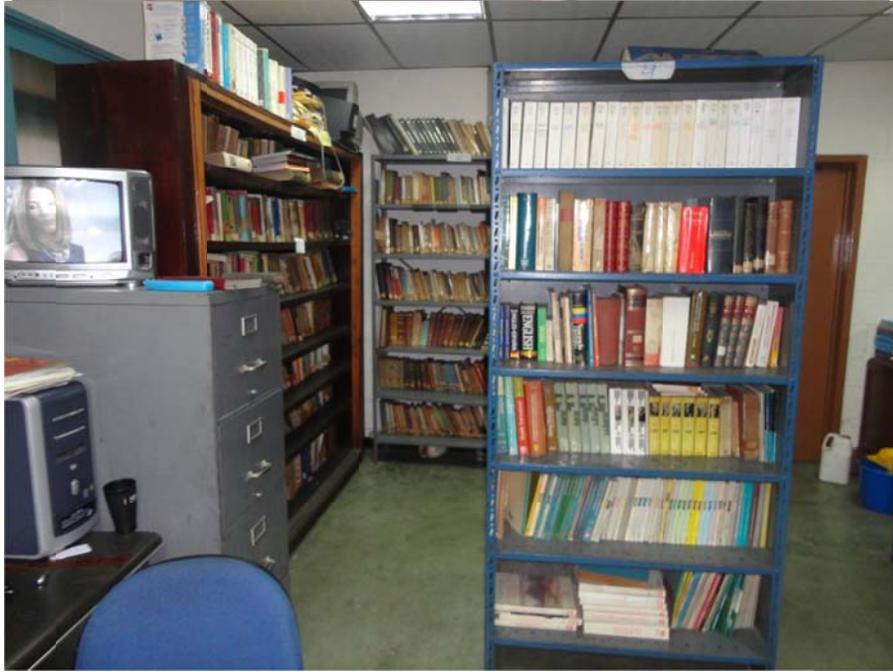
21.- ¿Existe una persona fija en la biblioteca que te ayude a localizar la información que necesitas?

Sí _____ No _____

22.- ¿Existe algún equipo de apoyo (personal, pasantes, equipos etc) para la biblioteca?

Si ____ No ____ A veces _____ Nunca _____ No responde _____

ANEXO 2



Ubicación de la colección





Sala donde ubica la colección





Sala de consulta



Mobiliario

