



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**Derecho a la información y acceso al conocimiento  
en la Red de Bibliotecas de la FHE-UCV**

AUTORA: María Andreina Castellano

Caracas, 2013

Castellano Castellano, María Andreina

Derecho a la información y acceso al conocimiento en la Red de Bibliotecas de la FHE-UCV / María Andreina Castellano Castellano; tutora Profa. Elsi Jiménez. – 2013.

116 h. ; 28 cm.

Tesis (Magíster Scientiarum en Comunicación Social) – Universidad Central de Venezuela, 2013.

1. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA-FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN-RED DE BIBLIOTECAS. 2. DERECHO A LA INFORMACIÓN. 3. ACCESO AL CONOCIMIENTO. I. Título.

Este trabajo (como el anterior) rinde homenaje a la persona que siempre  
está a mi lado para quererme y mimarme cada día de mi vida,  
gracias por estar ahí y formar en mí todo lo que soy...  
a ti **MAMITA**...  
te dedico esta tesis de grado.

## AGRADECIMIENTOS

- Gracias a Dios.
- Gracias a Mi Mamita por ser de mí, quien soy.
- Gracias a mis amigas de Postgrado (Isabel Anselmi y Valentina Cruz) por su valiosa ayuda en esta investigación. Fueron gratos momentos aprendiendo de cada una de nosotras.
- Gracias a “mi flaquito” por estar ahí en todas las situaciones que se presentaron.
- Gracias a José López por ayudarme en el inicio, medio y casi final de esta tesis.
- Gracias a la profesora Elsi Jiménez por responder a mi primera pregunta y a las infinitas que le siguieron... Fue de vital importancia contar con su gran apoyo. Muchas gracias.
- Gracias a la directiva y al personal de la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación, por la colaboración brindada.
- Gracias a todos.... Los quiero....

## **DERECHO A LA INFORMACIÓN Y ACCESO AL CONOCIMIENTO EN LA RED DE BIBLIOTECAS DE LA FHE-UCV**

AUTORA: Licda. MARÍA A. CASTELLANO

TUTORA: Profa. ELSI JIMÉNEZ

### **RESUMEN**

Se estudiará el derecho a la información y acceso al conocimiento en la red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV). La importancia de la investigación viene dada por los ciudadanos, ellos tienen la potestad de recibir y acceder a la información, de ser informado y buscar libremente cualquier información que desee obtener. De igual forma, esta investigación contribuye a solicitar el mejoramiento de los servicios bibliotecarios que se ofrecen. La metodología utilizada es de campo, no experimental transversal, pues se desea conocer y medir los hábitos que tienen un conjunto de personas al utilizar un espacio público, como es la biblioteca. Se aplicaron instrumentos a los usuarios y directores, con preguntas de respuestas abiertas y cerradas, de selección simple, así como preguntas abiertas para información sociodemográfica. Esto arrojó que las Bibliotecas cumplen sus funciones, a pesar de las carencias que tienen, como la falta de material actualizado, de computadoras en buen estado, de personal calificado y falta de presupuesto, por resguardar los documentos que son de uso permanente por parte de las generaciones de profesores y estudiantes. Si estas deficiencias se lograran superar, se podría dar un servicio óptimo al usuario, en un espacio físico acorde a sus necesidades, de esta manera, ofrecer al público el acceso a la información que merecen y que les corresponde por ley.

**Palabras Clave:** Derecho a la información, Acceso al conocimiento, Política pública de información, Ética, Red de Bibliotecas Facultad de Humanidades y Educación.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema	14
Objetivos	
Objetivo general	17
Objetivos específicos	17
Justificación e importancia	18
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REFERENCIAS TEÓRICAS</b>	
La información como derecho: algunas consideraciones	20
Proceso comunicacional y bibliotecas	23
Tipos de biblioteca	25
Derecho a la información pública	27
Derecho a la información en las bibliotecas	29
Acceso a la información	31
Algunas consideraciones legales acerca del derecho a la Información	32

	<b>Pág.</b>
Declaración de los Derechos Humanos	32
Otras legislaciones relacionadas con el derecho a la información y acceso al conocimiento	33
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	33
Políticas públicas de información en bibliotecas	36
Redes de biblioteca	40
Red de bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación	43
Ética y servicios de biblioteca	45
Ética en el bibliotecólogo	46
Códigos deontológicos	47
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo y diseño de la investigación	49
Población y muestra	49
Población (Tabla N° 1)	50
Muestra (Tabla N° 2)	51
Estrategia de recolección	51
Instrumento	51
Técnicas de recolección de datos	52
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
Encuestas de los usuarios	53
Encuestas de los directores de las bibliotecas	59

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	63
Recomendaciones	67
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	71
<b>APÉNDICE</b>	
<b>Encuesta de usuarios</b>	85
<b>Gráficos</b>	
<u>PARTE I. Usuarios</u>	
Sexo (Gráfico 1)	89
Edad (Gráfico 2)	89
Escuela (Gráfico 3)	90
Facultad (Gráfico 4)	91
Universidad (Gráfico 5)	91
 <u>PARTE II. Servicios</u>	
2.1 ¿Es la primera vez que utiliza la biblioteca? (Gráfico 6)	92
2.2 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca? (Gráfico 7)	92
2.3 Horario que utiliza la biblioteca (Gráfico 8)	93
2.4 ¿Considera pertinente el horario de la biblioteca? (Gráfico 9)	93
¿Por qué? (Gráfico 9a)	94
2.5 ¿Hace uso del catálogo público (fichero) para sus búsquedas? (Gráfico 10)	94
2.6 ¿Sabe usted que existe un catálogo automatizado? (Gráfico 11)	95



	<b>Pág.</b>
2.7 ¿Le resultan satisfactorias sus búsquedas por medio del catálogo público?	
Físico (Gráfico 12)	95
¿Por qué? Opción sí (Gráfico 12a)	96
¿Por qué? Opción no (Gráfico 12b)	96
Automatizado (Gráfico 13)	97
¿Por qué? Opción sí (Gráfico 13a)	97
¿Por qué? Opción no (Gráfico 13b)	98
2.8. ¿Le ha sido de utilidad el material obtenido en su búsqueda? (Gráfico 14)	98
¿Por qué? (Gráfico 14a)	99
2.9 ¿Hay facilidades para reproducir el material que necesita? (Gráfico 15)	99
2.10 ¿Considera usted que la biblioteca debería prestar otros servicios? (Gráfico 16)	100
¿Cuáles? (Gráfico 16a)	100
2.11 En su opinión, los servicios prestados por la biblioteca se pueden considerar (Gráfico 17)	101
 <b><u>PARTE III. Colección</u></b>	
3.1 ¿Conoce los tipos de materiales a los que puede tener acceso en esta biblioteca?	
Libros (Gráfico 18a)	101
Publicaciones periódicas (Gráfico 18b)	102
Material de referencia (Gráfico 18c)	102
Base de datos (Gráfico 18d)	103
3.2 La mayor parte de la colección de la biblioteca se puede caracterizar (Gráfico 19)	103

	<b>Pág.</b>
3.3 ¿La bibliografía recomendada en los programas académicos se encuentra en la biblioteca? (Gráfico 20)	104
3.4 ¿Con qué frecuencia consigue la información que busca? (Gráfico 21)	104
<u>PARTE IV. Recursos humanos</u>	
4.1 ¿Acude al personal para que éste le ayude en sus búsquedas? (Gráfico 22)	105
¿Por qué? (Gráfico 22a)	105
4.2. ¿El personal ha logrado satisfacer sus dudas al momento de realizar una búsqueda? (Gráfico 23)	106
¿Por qué? (Gráfico 23a)	106
4.3 ¿Considera usted que el personal que labora en la biblioteca es suficiente para la atención de usuarios? (Gráfico 24)	107
<u>PARTE V. Formas de acceso a la información</u>	
5.1. ¿Conoce el reglamento interno de la biblioteca? (Gráfico 25)	107
5.2 ¿Está usted de acuerdo con la manera que debe solicitar los documentos en la biblioteca? (Gráfico 26)	108
¿Por qué? (Gráfico 26a)	108
5.3 Tuvo conocimiento de esta biblioteca (Gráfico 27)	109
<b>Encuesta de directores de las bibliotecas</b>	<b>110</b>
<b>Gráficos</b>	
<u>PARTE I. Personal</u>	
Sexo (Gráfico 28)	114

	<b>Pág.</b>
<u>PARTE II. Servicios</u>	
2.4 ¿Considera usted que el catálogo público (físico) está actualizado? (Gráfico 29)	114
2.5 ¿Considera usted que el catálogo automatizado está actualizado? (Gráfico 30)	115
 <u>PARTE IV. Recursos humanos</u>	
4.1 ¿Los usuarios acuden al personal para obtener mejores Resultados en sus búsquedas? (Gráfico 31)	115
 <u>PARTE V. Formas de acceso a la información</u>	
5.4 ¿El usuario conoce el reglamento interno de la biblioteca? (Gráfico 32)	116

## INTRODUCCIÓN

La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación, del derecho a la información y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información. Es por ello, que las bibliotecas deben ser instituciones democráticas que ofrezcan a las personas las posibilidades de desarrollar sus capacidades como individuos y de participar en el progreso de las sociedades en las que viven. Ofreciendo servicios que sean accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, material bibliohemerográfico actualizado, salas de lecturas cómodas y confortables y en buen estado, tecnologías adecuadas y con un horario apropiado.

De esta manera, con esta investigación se deseó determinar si el derecho a la información y acceso al conocimiento en la red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV) se cumple y si funciona como espacio de servicio público, para que las personas puedan ejercer sus derechos como ciudadanos.

El derecho a la información y acceso al conocimiento están consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en normativas internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Además, con esta investigación se cotejó los resultados con la teoría del derecho a la información y acceso al conocimiento, desde el punto de vista de investigadores de comunicación social y bibliotecología; para proponer mejoras o corregir fallas, en el caso que corresponda, y así, continuar prestando el servicio público que deben ser las bibliotecas al colaborar con la educación y mostrando los valores éticos que rigen la carrera, avanzando con la democratización del país.

Es por estas razones, la investigación está estructurada de la siguiente manera:

- En la primera parte (capítulo I) contiene el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia de la investigación.
- En el capítulo II, se incluye el marco teórico conceptual que permitió conocer los antecedentes del derecho a la información y acceso al conocimiento en las unidades de información. Por otro parte, en las bases teóricas se muestra información relativa al proceso comunicacional en las bibliotecas, el derecho y acceso a la información, el marco legal, las políticas públicas de información, las redes y los servicios de biblioteca.
- A continuación, capítulo III, se explica el marco metodológico, el cual contiene el tipo y diseño de la investigación, la estrategia de recolección, el instrumento, la población, muestra y las técnicas de recolección de datos.
- En el capítulo IV, se localiza la presentación y el análisis de los resultados, en donde se muestra los datos del instrumento realizado, en los usuarios y los directores de las bibliotecas.
- Luego, en el capítulo V, se encuentran las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.
- Por último, se consigue la bibliografía y el apéndice del trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

El desarrollo histórico de la sociedad está matizado por la forma en que el hombre se ha agrupado y ha formado comunidades. Para esto se ha visto obligado a establecer códigos y lenguajes de comunicación, y sin ellos, los seres humanos no hubieran podido congregarse y comunicarse, no se podría transmitir, dialogar y comunicar a otros las ideas, pensamientos o conocimientos. Parte de estos conocimientos han sido acumulados en uno de los espacios principales en los que reposa el patrimonio de la humanidad, como son las bibliotecas, las cuales tienen un papel fundamental en el desarrollo de los países.

Las bibliotecas deben cumplir una función social en la democratización de la información y el conocimiento. Su papel, es vital para el apoyo a la educación tanto formal como informal, contribuyendo entre otros aspectos, en la lucha contra la pobreza y la exclusión social al ayudar a cerrar brechas culturales entre los ciudadanos y contribuyendo a mejorar la comunicación entre ellos.

En ese sentido las bibliotecas en los países en vías de desarrollo pueden hacer una gran diferencia en la democratización del conocimiento y al crecimiento del país, en donde Venezuela no escapa de estos acontecimientos, y por este motivo, la necesidad de determinar si las bibliotecas como espacio de servicio y como entidad u organización del conocimiento (lugar físico, empleados, entre otros), ofrecen las facilidades para que las personas puedan ejercer su derecho a ser informados y a tener

libre acceso al conocimiento. Además, se hace necesario el acceso a la información.

De esta manera, tratar de determinar si el derecho a la información y acceso al conocimiento en la red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV) se cumple, significa consultar entre sus usuarios el uso que de estos servicios bibliotecarios realizan, y a través de estos datos determinar si se cumple o no con el derecho al acceso a la información para los estudiantes, profesores de pregrado y postgrado, así como personal fijo, contratado y obrero de la UCV y de otras universidades del país.

Este derecho a la información y acceso al conocimiento están consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) como derechos que deben ser “cumplidos” por el Estado. Además, se encuentran reflejados en instrumentos normativos de carácter general como en la Declaración de los Derechos Humanos (aprobada el 10 de diciembre de 1948), en instrumentos normativos de carácter específicos como la Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos (discutida y afirmada en 1998), en Informes de Relator Especial de la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (publicados anualmente desde el año 2002), sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y expresión, en instrumentos normativos de Europa, África, Organización de Estados Americanos (OEA), entre otros. Por tanto es deber inalienable de las bibliotecas por su misión, proporcionar los medios para que los ciudadanos ejerzan este derecho de la manera más adecuada posible.

Este acceso a la información en las bibliotecas universitarias y especialmente en la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV se presenta en esta investigación desde la perspectiva de su funcionamiento como espacio de servicio público, ofreciendo las facilidades para que las personas ejerzan su derecho a la información y acceso al conocimiento, porque las bibliotecas deben tratar de: dar un

servicio óptimo, promover la lectura y la investigación, ofrecer información actualizada, mantener un trato cortés y acorde al público que atienden, procesar el material bibliográfico y no bibliográfico para que esté disponible rápidamente para sus usuarios, entre otros aspectos. Las bibliotecas universitarias son instituciones donde reposa la memoria de un país y es el deber ético de esas instituciones, hacer disponibles la información resguardada sin limitaciones de raza, credo, color, orientación sexual e identidad de género.

Es importante, que se consideren los elementos que la IFLA/UNESCO (1994) en *su Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*, como guía que permitan responder a la pregunta de la investigación, si las bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación contribuyen en el acceso a la información de los usuarios. Si bien el Manifiesto se refiere a las bibliotecas públicas aplica para las universitarias:

*Igualdad:* acceso a la información y el conocimiento de todas las obras disponibles en sus colecciones sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.

*Acceso universal:* abarca elementos como el presupuesto de la biblioteca, servicios, arquitectura de los edificios y horarios que deben apoyar el acceso universal como principio indispensable, con énfasis en las facilidades de acceso a personas con discapacidad física.

*Adquisiciones:* tratar de cubrir las necesidades de información de la comunidad a la cual sirve y proveer el acceso a la información en línea.

*La colección:* contendrá materiales en diversos formatos y soportes como audiolibros, documentos en Braille, y los documentos digitales propios o disponibles en la red.

*Los servicios:* la necesidad de tener servicios a distancia en este caso a través de Internet.



*Plataforma tecnológica:* contar con equipos y redes electrónicas conectados a intranets e Internet con la disponibilidad de los catálogos en línea, bibliotecas virtuales, que faciliten el acceso a la información a los usuarios.

*Atención al cliente o público:* el trato cortés, y eficiente hacia los usuarios, y especialmente, con personal formado en la atención a personas con alguna discapacidad, es fundamental.

*Difusión:* nunca serán suficientes las campañas para divulgar las actividades, productos y servicios de las bibliotecas para facilitar el acceso a la información de la comunidad.

Observar estos aspectos en las bibliotecas de la FHE-UCV contribuirá a establecer si estas unidades de información cumplen con este sagrado deber de proporcionar acceso a la información y el conocimiento, facilitando a los usuarios la posibilidad de ejercer este derecho.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar el derecho a la información y acceso al conocimiento en la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV).

### **Objetivos específicos**

- Identificar algunas teorías del derecho a la información y la comunicación aplicadas en las ciencias de la información.
- Identificar algunos referentes del marco legal del derecho a la información y acceso al conocimiento en el ámbito nacional e internacional.
- Estudiar la interacción entre los usuarios y la Red de Bibliotecas de la FHE-UCV en su acceso a la información y el conocimiento.

## **Justificación e importancia**

Las bibliotecas deben cumplir una función social en la democratización de la información y el conocimiento, cierran brechas culturales entre los ciudadanos y contribuyen a mejorar la comunicación entre ellos. Por este motivo, esta investigación relacionada con el derecho a la información y acceso al conocimiento en las bibliotecas, contribuye a conocer el estado de estos derechos de los ciudadanos y la forma como acceden a la información a través de las bibliotecas.

La importancia del derecho a la información y acceso al conocimiento, viene dada por los ciudadanos, ellos tienen la potestad de recibir y acceder a la información, de ser conocedor y buscar libremente cualquier información que desee obtener, sobre todo la referente a la vida, al trabajo o a decisiones adoptadas individualmente o como miembro de una comunidad. En la medida que se contribuye a su formación y competencias científica y tecnológica, se convierten en un elemento fundamental para garantizar la eficacia del derecho a la educación. Asimismo, es un medio importante para la conservación y el desarrollo de la cultura ciudadana, constituyendo un canal privilegiado para facilitar, tanto la participación de la persona en la vida cultural de la comunidad, como de la comunidad en el ámbito cultural en que se inserta.

Además, las bibliotecas universitarias tienen un papel bien definido, el cual, es brindar apoyo a una comunidad, especialmente estudiantes y profesores, perteneciente al Sistema de Educación Superior, para que puedan cumplir con los objetivos educativos. Así se brinda apoyo a la investigación y a programas de estudio que estos centros imparten.

La Red de Bibliotecas de la FHE-UCV son entes al servicio de las comunidades y al público en general, siendo estos los principales beneficiados, puesto que los servicios que ofrecen, se hacen más óptimos, mejorando la calidad, y haciendo accesible la información. Además, con esta investigación se muestra el derecho que tienen por ley las personas al usar

estas unidades de información, amparados con un marco legal que lo sustenta.

Asimismo, esta investigación contribuye al mejoramiento de los servicios bibliotecarios, en este caso, a la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV), el cual, se verificará el estado que se encuentran estas bibliotecas con respecto al derecho a la información y el acceso al conocimiento, y de esta manera se podrán tomar medidas para solucionar los problemas, en donde corresponda.

El derecho a la información y acceso al conocimiento con respecto a las bibliotecas es un tema poco discutido y se le dará un enfoque desde el punto de vista de la comunicación social, esto con el fin de destacar entre los estudiantes, investigadores, profesores, autoridades, la importancia que tienen las unidades de información en la Universidad Central de Venezuela y en todas las universidades del país.

## **CAPÍTULO II**

### **REFERENCIAS TEÓRICAS**

#### **La información como derecho: algunas consideraciones**

Folliet e Higuera (1972) en su libro *La información hoy y el derecho a la información*, tratan acerca de la información, la ética, la comunicación desde el ámbito jurídico español del derecho a la información.

Asimismo, José María Desantes Guanter (1974) en *La información como derecho*, en donde el autor contempla desde una perspectiva jurídica el fenómeno de la información, tomado desde varias perspectivas como la ciencia jurídica, del derecho internacional y regulación de las legislaciones. También, muestra la importancia de que exista una adecuada regularización jurídica de la información, calificándola de imprescindible, ya que sólo de ese modo se puede determinar de forma inequívoca la participación en el proceso informativo.

Otro autor, Barroso Asenjo (1984) también se refiere al caso español, en los *Límites constitucionales al derecho de la información*, haciendo referencia a la historia, la definición del derecho constitucional, la interpretación y la resolución de conflictos en esta materia.

Adams (1994) en su texto: *Comunicaciones y acceso a la información en la biblioteca*, trata el desarrollo de las tecnologías de las comunicaciones, referente a las redes de área local que conectan a diversas bibliotecas entre sí, para el intercambio de éstas en los diversos procesos que llevan, y de esta manera ofrecer al usuario otras vías de acceso a la información.

Asimismo, López López (2005) aborda una reflexión en *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*, acerca de la mercantilización y privatización de los servicios públicos que afectan a la información, para lo cual contraponen la lógica de los derechos ciudadanos frente a la lógica del mercado, y plantean que las profesiones que están en el contexto de la información han de sobreponer valores de democracia y de ciudadanía frente a valores mercantilistas, donde todo tiene valor económico, e igualmente cuestionan las nuevas políticas europeas que van infundiendo una política neoliberal en todos los ámbitos de la vida diaria.

A su vez, Azurmendi Adarraga (2001) en *Derecho de la información: guía jurídica para profesionales de la comunicación*, proporciona conocimientos básicos de las relaciones jurídicas presentes en el mundo informativo y publicitario. Partiendo de las instrucciones tradicionales del derecho de la información, analizando las responsabilidades jurídicas de los profesionales, de las empresas de comunicación y de las audiencias.

Loreto Corredoira y Alfonso (2003) en *El derecho de autor en la información*, muestran términos generales en el área de comunicación y la publicidad, la responsabilidad ética en el campo de la información y el derecho de autor, las definiciones del derecho a la información en textos universales y en ordenamientos jurídicos tanto en España como en Latinoamérica.

Y por último, Urbina Serjant (2006) en *Nuevos rasgos del derecho a la información en Venezuela*, trata la temática en el área legal del país, tales como la Constitución Bolivariana de Venezuela, el ejercicio del periodismo, la libertad de prensa, los medios de comunicación, los derechos humanos, fundamentales y de información.

Podemos destacar que en Venezuela, se realizó una investigación exploratoria, con referencia a la administración de la política de información al ciudadano en la Alcaldía de Maracaibo (año 1990-2000), donde los autores revisaron referentes teóricos, aplicaron un cuestionario

semiestructurado a los concejales y personal directivo de la Alcaldía e investigaron documentos de gestión local. Los resultados arrojaron que la administración de políticas de información al ciudadano, no representó una tarea prioritaria sino un complemento del resto de las políticas existentes en otros sectores, tales como: educación, salud, vialidad y seguridad. Asimismo, identificaron que las bibliotecas, tienen sus propias políticas basadas en la IFLA, basados en la misión y visión del ente donde se desarrollan (Fernández Colina, Peña Ocando y Primera Mendoza, 2005).

También, están algunos trabajos venezolanos relacionados con la temática de estudio, como algunas tesis de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología en la Universidad Central de Venezuela, las cuales se refieren a:

*Propuesta para la creación de un sitio web que facilite el acceso a la información documental contenida en las unidades de servicios de información de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV)*, realizada por Bermúdez y Reverón (2000) quienes se propusieron el diseño y la elaboración de un sitio web en las unidades de servicios de información de la Red de Bibliotecas de la FHE de la UCV. Este trabajo especial de grado expone la teoría acerca de los sitios web, sus características, los pasos para la construcción y el papel que juega el bibliotecólogo en su creación, su aplicación en la gerencia de los recursos de información y su incidencia en el campo de la bibliotecología y la archivología.

Por otra parte, Parra (2006) en su trabajo especial de grado *Optimización de las formas de acceso a la información para los usuarios Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales (IUPG), sede La Hoyada*: con la colaboración de la tutora, profesora Elsi Jiménez, donde ella propone la optimización de las formas de acceso a la información para los usuarios de la Biblioteca del IUPG, a través de un diagnóstico de la unidad, la realización de un estudio de usuarios, la definición de parámetros para la reorganización

del fondo documental y las propuestas de nuevos servicios. Esta propuesta se basó en una investigación de tipo descriptivo y diseño documental con apoyo de datos estadísticos, empleando la observación no estructurada y un cuestionario aplicado a usuarios y profesores.

Asimismo, entre las investigaciones encontradas, se localizó una tesis de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Comunicación Social en la Universidad Central de Venezuela, relacionada con la investigación, cuyo título es *Política de comunicación y acceso a la información noticiosa en Venezuela entre 1999 y 2004*, realizado por Torrealba (2009) con la colaboración de la tutora profesora Elizabeth Safar, el cual, fue un estudio del acceso de los periodistas a la información noticiosa que se genera en las instituciones públicas en Venezuela, en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2004. Esta tesis se realizó con el fin de determinar si han existido políticas públicas de comunicación e información orientadas a controlar, restringir o intervenir la circulación de la información que provienen de las instituciones controladas por el gobierno, especialmente en los medios privados de difusión.

Y para complementar el estudio, se tomaron en cuenta definiciones que facilitan la comprensión de la investigación, ampliando los puntos más significativos e importantes en esta temática, los cuales son expuestos a continuación.

## **Proceso comunicacional y bibliotecas**

Uno de los procesos centrales del derecho a la información y acceso al conocimiento es su comunicación. West y Turner (2005: 5-7) explican que la comunicación es un proceso social, pues implica a las personas y a las interacciones con diferentes intenciones, motivaciones y habilidades. Según ellos, decir que esta comunicación es un proceso significa que está en desarrollo y sin finalizar. Por lo tanto, la comunicación no tiene un principio ni

un final definible, sin embargo la naturaleza del proceso de comunicación supone que pueden pasar muchas cosas desde el principio hasta el final de una conversación.

El proceso dinámico de la comunicación es explicado por estos autores citando a Dance (1967), representando el proceso con la utilización de un espiral o hélice, en donde las experiencias comunicativas son acumulables y que están influidas por el pasado. Asimismo, advierte que las experiencias del presente influyen inevitablemente en el futuro de la persona, y así enfatiza una visión no lineal el proceso. La comunicación, por tanto, puede considerarse un proceso que cambia a lo largo del tiempo y entre los interactuantes.

Llevado el proceso de comunicación a la biblioteca, según Marín Milanés (2006: 2), la comunicación que se establezca entre los sistemas de información y los usuarios deberá caracterizarse por presentar un carácter social lo más cercano posible a la realidad de los usuarios. Priorizando que el objetivo último de todo sistema de información es comunicarse con sus usuarios para hacerles llegar el conocimiento; de nada sirve a los sistemas poseer informaciones y conocimientos que no sean utilizados por nadie.

Así que, Pirnuta (2003: 310) explica que las bibliotecas se convierten en un centro cultural que ofrece varios servicios, y el bibliotecario participa en este proceso informacional, enseñando al lector el camino hacia la información. Además, manifiesta que la biblioteca es la institución fundada en la transmisión de las informaciones o de los conocimientos, en la técnica de la comunicación donde el elemento importante es el público. Las relaciones entre las bibliotecas y los usuarios deben ser consideradas también según el punto de vista psicológico. Como el público que viene a la biblioteca es diversificado según sus diferentes necesidades, el bibliotecólogo debe saber todo sobre la personalidad humana, sus características fundamentales, entre otros. Por lo tanto, el bibliotecario debe poseer, las nociones mínimas en psicología para atender al público.



Es por ello, que Gómez Hernández (2002: 101-106) explica que la comunicación eficiente se da cuando el receptor recibe el mensaje, lo entiende, lo acepta, lo utiliza y retroalimenta. Al observar, en primer lugar, qué obstáculos hay para que se de esa comunicación, y después ver algunas actitudes y técnicas que favorecen su mejora. La comunicación con los usuarios de la biblioteca no sólo debe ser oral, sino que la biblioteca debe establecer también vías alternativas (vía telefónica, escrita, correo electrónico, redes sociales) como cauces para recibir peticiones, sugerencias, críticas y prestar servicios.

Asimismo, este autor explica, que las técnicas de comunicación y relaciones públicas en las bibliotecas se basan en la necesidad de incrementar el uso y mejorar los modos de relación que se dan entre biblioteca y sociedad. Pueden incluir, en primer lugar, aspectos relacionados con la sensibilización y la construcción de la imagen pública de las bibliotecas. Y otros aspectos son los que mejoran la comunicación: la detección de barreras a la comunicación, sus soluciones y las actitudes que la favorecen.

### **Tipos de bibliotecas**

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y de la *International Federation of Library Associations* (IFLA) clasifican de la siguiente manera las bibliotecas según el tipo de usuario (Herrera Morillas y Pérez Pulido: 200?):

#### **UNESCO**

Bibliotecas Nacionales

Bibliotecas Universitarias

Bibliotecas importantes no especializadas

Bibliotecas Escolares

Bibliotecas Especializadas

Bibliotecas Públicas

Bibliotecas infantiles como los bibliobús y bebetecas

## **IFLA**

### **División I: Bibliotecas generales de investigación**

1. Bibliotecas nacionales
2. Bibliotecas universitarias y otras bibliotecas generales de investigación
3. Bibliotecas y servicios de información para parlamentarios

### **División II: Bibliotecas especializadas**

1. Bibliotecas gubernamentales
2. Bibliotecas de Ciencias Sociales
3. Bibliotecas de Geografía y Mapas
4. Bibliotecas de Ciencia y Tecnología
5. Bibliotecas de Ciencias Biomédicas y de la Salud
6. Bibliotecas de Arte
7. Bibliotecas de Genealogía e Historia Local

### **División III: Bibliotecas que atienden al gran público**

1. Bibliotecas públicas
2. Bibliotecas para discapacitados
3. Bibliotecas para niños y adolescentes
4. Bibliotecas escolares y centros de recursos
5. Bibliotecas para ciegos
6. Servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales
7. Bibliotecas metropolitanas
8. Bibliotecas móviles

A estas clasificaciones también se le puede añadir las bibliotecas digitales.

En el caso de la educación superior las bibliotecas cumplen un papel muy importante en la formación de la población, puesto que brindan apoyo a

una comunidad, especialmente estudiantes y profesores perteneciente al Sistema de Educación Superior, de esta manera, puedan cumplir con los objetivos educativos. Es decir, deben ofrecer apoyo a la investigación y programas de estudio que esa universidad imparte (Huges, 1997)

Esta idea se refuerza con lo planteado en el año 1963, pero que hoy en día cobra más vigencia, en el Seminario Regional sobre el Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias en América Latina, celebrado en Mendoza, Argentina: *a) el nivel de los países depende del grado alcanzado por su educación superior, b) la educación superior depende de la forma de cumplir sus fines las universidades, y c) las universidades serán lo que sean las bibliotecas universitarias.* (Boletín de la UNESCO, 1963; citado en Gelfand, 1968: 20)

Las bibliotecas universitarias deberían ser las más avanzadas en comparación con otras bibliotecas, tanto en los materiales como en tecnología disponible, ya que es uno de los lugares donde se genera el conocimiento. Pero no siempre es así. En Venezuela, por múltiples razones, las bibliotecas universitarias no siempre están dotadas con todo el material para cubrir las *necesidades* de estudiantes y profesores, ni cuentan con la tecnología más avanzada para conectarse en red, hacer búsquedas, en fin, para obtener información y por ende conocimiento. Algunos de los obstáculos por los que no se pueden cubrir estos requerimientos son la falta de presupuesto, de conciencia de la importancia de la biblioteca por parte de las autoridades universitarias, de personal o de preparación del mismo, entre otros (Gelfand, 1968).

## **Derecho a la información pública**

Las bibliotecas son espacios naturales para que los ciudadanos disfruten de su derecho a la información, Grooscors (1997: 1, 2, 5) define el derecho a la información, a “*debe contribuir a vigorizar la libertad de prensa*

*procurando que la gestión pública sea más abierta, más transparente y estimulando la participación popular en los asuntos públicos de diversa índole.*” Es decir, el derecho a recibir información como ciudadanos, compromete a los gobiernos a dar información veraz y oportuna, a través de los medios de difusión, permitiendo fortalecer la libertad de prensa e incidir en el proceso democrático, haciéndolo más directo y participativo.

Asimismo, Bisbal y Nicodemo (1999: 67-68) explican que el derecho a la información pública incluye los derechos a investigar, recibir y difundir informaciones a todos los seres humanos por cualquier instrumento tecnológico de comunicación.

Grooscors (1997: 1, 2, 5) señaló que el derecho a la información contemporánea tiene un antecedente con la Declaración Francesa de 1789 y con la Declaración de Derechos Humanos de 1948, significando que a lo largo de la historia este derecho ha estado presente en el desarrollo institucional de los ciudadanos. Asimismo, el autor hace referencia al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y a la Convención Americana de Derechos Humanos, o Pacto de San José (1969) como se le conoce comúnmente, instrumentos multilaterales que explican el derecho a la información de diversas maneras y bajo distintas denominaciones (libertad de opinión, de difusión, de pensamiento y de expresión) pero que tienen un mismo fin, es decir, que los ciudadanos puedan cumplir y hacer valer sus derechos de ser informados.

Además, Correa (2001: 50-51) explica el Informe Mc Bride, realizado en 1980 por un comité de expertos de la UNESCO, el cual señala los derechos inherentes a las personas y que están vinculados con el derecho de la libertad de expresión y la información, entre los cuales destaca:

- El derecho a ser informado y a buscar libremente cualquier información que desee obtener, sobre todo la referente a la vida, al trabajo o a decisiones adoptadas individualmente o como miembro de una comunidad.

- El derecho del individuo a transmitir a los demás la verdad, tal como se concibe.
- El derecho a discutir, en donde la comunicación debe ser un proceso abierto de respuesta, reflexión y debate.

### **Derecho a la información en las bibliotecas**

El derecho a la información en las bibliotecas es definido por el Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos (1997: 6) como: el “Reconocimiento legal por el que se autoriza a los ciudadanos a acceder a los registros y archivos que no estén legalmente sujetos a restricción de consulta”.

Asimismo, Villaseñor Rodríguez y Gómez García (1997: 18-19) muestran que el derecho del ciudadano a la existencia y al acceso de las bibliotecas se refiere a su adscripción a los derechos económicos, sociales y culturales, y más concretamente a los dos últimos grupos, explicándose de la siguiente manera:

- En relación con los derechos de educación, las bibliotecas en general, (públicas y no públicas) al ser usadas constituyen un instrumento importante para la promoción del desarrollo completo del individuo y la comunidad, contribuyendo a su capacitación y su competencia científica y tecnológica. En este sentido, se convierten en un elemento fundamental para garantizar la eficacia del derecho a la educación y, en especial, el derecho a la información, tanto del ciudadano particular como de la comunidad globalmente considerada.
- En referencia a los derechos culturales constituye un vehículo de transmisión de la herencia cultural que conforma el modo de ser del individuo y de la comunidad en la que se inscriben. Así, son un medio importantísimo para la conservación y el desarrollo de su cultura, y constituyen un canal privilegiado para facilitar, tanto la participación

del ciudadano en la vida cultural de la comunidad, como de la comunidad en el ámbito cultural en que se inserta.

En ese sentido las bibliotecas en los países en vías de desarrollo pueden hacer una gran diferencia en la democratización del conocimiento y al crecimiento del país, al contribuir a cerrar la brecha informacional.

En las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) se especifican un conjunto de aspectos necesarios para garantizar el acceso a la información para todos los usuarios. Entre los que destaca la igualdad, puesto que las bibliotecas deben ofrecer acceso universal a todo público, sin ninguna discriminación, atendiendo las necesidades con adquisiciones del material actualizado, pertinente y apto para personas con alguna discapacidad, con materiales, equipos y tecnologías especiales, teniendo una política de atención al usuario positiva y eficiente. Asimismo, es su deber difundir y promover los servicios tanto locales como móviles dirigidos a quienes no pueden acudir a una biblioteca, motivado a una discapacidad física o sensorial o a la falta de transporte para movilizarse hacia la misma.

La tipología de la era de McLuhan, cuyo eje distintivo se centra en *la información* permiten que se configuren una serie de etapas sucesivas tales como: sociedad de tradición oral, sociedad de élites privilegiadas con acceso a documentos manuscritos, sociedad del documento impreso (lectora) y sociedad de la información. Aporte que intentaría dilucidar la especificidad de cada etapa según el tipo de información que se produce, consume y transmite, la dinámica de su flujo, el modo como aparece, influye y se reflexiona sobre ella, desterrando la idea de que sólo en la última etapa la información se ha tornado de vital importancia para la existencia humana (Rendón, 2001; citado en Laudazo, 2008: 64)

Es por ello, que la biblioteca ha de tener un papel activo, para ofrecer los mejores servicios posibles a los que la frecuentan, además, tienen el

deber de buscar a quienes no pueden utilizarla o la desconocen, enfocarla a la actividad centrada en la extensión bibliotecaria.

El papel fundamental de las bibliotecas, es que el conocimiento se haga accesible a las demandas individuales de los usuarios. Éstos se basan en unas técnicas de conocimientos teórico-científicos que se han ido adaptando a los distintos soportes (como resultado de la automatización). Las bibliotecas existen para lograr determinados objetivos, que se logran sometiendo sus elementos a organización, relacionándose con su entorno, retroalimentándose. (Temario de Biblioteconomía, 2006: 100)

### **Acceso a la información**

Pasquali señala que hay términos muy importantes en las disciplinas de la comunicación e información como lo es la información o acceso, lo cual son altamente polisémicos (2005: 28):

(...) Existe la información del informático (el quantum matemáticamente medible de imprevisibilidad en el mensaje), del cibernético (la señal-orden que alimenta y retroalimenta sistemas programados), del ingeniero en telecom (lo digitalizable/transmisible), del defensor de derechos y libertades humanas (cualquier conocimiento hecho del dominio público y accesible) o del periodista (esencialmente lo noticioso) (2005: 38).

Para estos términos, Pasquali propone las siguientes definiciones:

**Información** expresa pues categorialmente una relación comunicante más imperfecta que comunicación por cuanto tiende a generar más verticalidad que igualdad, más subordinación que reciprocidad, más competitividad que complementariedad, más imperativos que indicativos, más órdenes que diálogo, más propaganda que convicción. (...) (2005: 41).

**Información**, o mensaje predominantemente informativo, es aquél en el cual uno de los polos de la relación funciona siempre o prevalentemente de emisor, y el otro u otros siempre o prevalentemente de receptores (2005: 41).

Para los ámbitos cultural y comunicacional, Pasquali (2005: 55) dice que el acceso es *disponer de capacidad personal, institucional o social para recibir (descodificar, conocer, descubrir, investigar, exigir, recuperar y hacer del dominio público) mensajes de cualquier naturaleza, con eficacia (suficiencia de recursos) y eficiencia (empleo óptimo de éstos)*.

En la sociedad, la importancia de la información se incrementa, se vuelve determinante, y su uso y generación crece aceleradamente, un profesional con un saber especializado en información y en sus tecnologías asociadas es un actor principal en ella. Por ello, dicho profesional ha rebasado sus recintos tradicionales (bibliotecas, archivos, centros de documentación, centros de información) y su labor alcanza cualquier instancia donde se genere, cree, manipule y se acceda a la información. (Sánchez Díaz y Vega Valdés, 2004: 3).

Pasquali (2008) explica que la bibliotecología, la educación, la comunicación social, la informática y otras disciplinas trabajaran juntas y sin distinciones entre una y otra, ya que, se especializarán en procesos de transmisión y recepción de datos, conocimientos y experiencias, convergiendo en un mismo fin, el cual, es ofrecer información pertinente, eficaz y eficiente para que el conocimiento sea bien seleccionado y bien comprendido por la sociedad.

## **Algunas consideraciones legales acerca del derecho a la información**

### **Declaración de los Derechos Humanos**

El Estado venezolano se rige por instrumentos normativos de carácter general, como la *Declaración de los Derechos Humanos* (1948), tal es el caso del artículo 19<sup>1</sup> relacionado al derecho de la libertad de expresión y de

---

<sup>1</sup> **Artículo 19.** Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.



opinión que tienen las personas, el cual, pueden ejercer sin ser un delito ni ser amonestado por ello.

### **Otras legislaciones relacionadas con el derecho a la información y acceso al conocimiento**

En instrumentos normativos de carácter específicos como la *Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones* (1998), el cual, promueve y protege los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos. Específicamente en artículo 6<sup>2</sup>, trata el derecho a la información y el acceso a la información, refiriéndose al derecho que tienen todos los ciudadanos individualmente y con otros a recabar información acerca de sus derechos y libertades en los sistemas legislativo, judicial y administrativo, pudiendo compartir esta información a terceros. Este artículo, reseña también, el derecho a estudiar y a debatir si esos derechos se cumplen en las leyes, tanto en la teoría como en la práctica.

En *Informes de Relator Especial de la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas* (a partir del 2002) sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y expresión, en instrumentos normativos de Europa, África, Organización de Estados Americanos (OEA), entre otros.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

En Venezuela, los derechos a la información y al conocimiento están garantizados por la *Constitución de la República Bolivariana* (2000), en diversos artículos, a manera de ejemplo:

---

<sup>2</sup> **Artículo 6.** Toda persona tiene derecho, individualmente y con otras:

- a) A conocer, recabar, obtener, recibir y poseer información sobre todos los derechos humanos y libertades fundamentales, con inclusión del acceso a la información sobre los medios por los que se da efecto a tales derechos y libertades en los sistemas legislativo, judicial y administrativo internos;
- b) Conforme a lo dispuesto en los instrumentos de derechos humanos y otros instrumentos internacionales aplicables, a publicar, impartir o difundir libremente a terceros opiniones, informaciones y conocimientos relativos a todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- c) A estudiar y debatir si esos derechos y libertades fundamentales se observan, tanto en la ley como en la práctica, y a formarse y mantener una opinión al respecto, así como a señalar a la atención del público esas cuestiones por conducto de esos medios y de otros medios adecuados.

En el artículo 28<sup>3</sup>, destaca, con sus excepciones, el derecho que tienen los ciudadanos a acceder a su propia información que se encuentren en entes públicos o privados. Así como, acceder a la información que sea de interés a la comunidad o grupos donde se desarrolle, quedando a salvo el secreto de las fuentes de información periodística u otras profesiones que corresponda.

En el artículo 108<sup>4</sup>, muestra la responsabilidad del Estado con respecto a garantizar los servicios públicos de radio, televisión, redes de biblioteca e informática, con el fin de permitir el acceso a la información a la sociedad. Asimismo, los centros educativos deben incorporar los nuevos cambios tecnológicos que se establezcan por las leyes.

En el artículo 110<sup>5</sup>, el Estado es responsable del desarrollo económico, social y político del país, es por ello que debe reconocer el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones, por ende, debe destinar recursos suficientes con este fin y crear un sistema nacional de ciencia y tecnología. Asimismo, el Estado garantizará el cumplimiento ético, moral y legal que regirán estas actividades.

---

<sup>3</sup> **Artículo 28.** Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

<sup>4</sup> **Artículo 108.** Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

<sup>5</sup> **Artículo 110.** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En el artículo 143<sup>6</sup>, se expresa que los ciudadanos tienen derecho a ser informados oportuna y verazmente por la administración pública. Además, tienen derecho a acceder a los archivos y registros administrativos, reservando los documentos de contenido confidencial o secreto. Asimismo, no se censurará a los funcionarios públicos que den información de diversos temas bajo su responsabilidad.

En Venezuela, se han presentado, basados en la Constitución, propuestas de leyes de acceso a la información pública que aún no han sido aprobadas, pero están interesadas en garantizar el derecho a acceder a fuentes de información y a buscar, recibir, conocer y difundir información respecto a los asuntos de interés público. Tal es el caso del Estado Anzoátegui (2007), Miranda (2009) y Nueva Esparta (2009). Recientemente el Consejo Legislativo del Estado Lara<sup>7</sup> (2009) y el Consejo Legislativo del Estado Zulia<sup>8</sup> (2011), interesados en facilitar el acceso a la

---

<sup>6</sup> **Artículo 143.** Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

<sup>7</sup> **Artículo 4.-** El acceso a la información pública constituye una instancia de participación ciudadana por la cual toda persona ejercita su derecho a peticionar, consultar y recibir información de los órganos y entes del Estado Lara.

**Artículo 6.-** Los órganos y entes de la administración pública del Estado Lara, deberán velar por que el derecho al acceso a la información pública se guíe por los principios constitucionales de legalidad, publicidad, transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas.

<sup>8</sup> **Artículo 4.** Toda persona o grupo de personas tiene el derecho de acceder y recibir información pública de forma completa, veraz, adecuada y oportuna de todos los órganos, entes públicos y de las personas jurídicas de derecho privado sujetos a esta Ley. Este derecho también incorpora la posibilidad de formular consultas sobre las competencias y atribuciones de los órganos y entes públicos del Estado Zulia y de los funcionarios que en ellos laboran. Para tal efecto, todos los órganos y entes sujetos a esta Ley adoptarán medidas que garanticen y promuevan la producción, sistematización y difusión de la información que dé cuenta oportuna de su gestión a los ciudadanos.

**Artículo 19.** Corresponderá al Archivo General del Estado Zulia elaborar los criterios para catalogar, clasificar y conservar los documentos a que se hace referencia en el artículo 6.3 de esta Ley, así como los criterios para organizar los archivos de los órganos y entes sujetos a esta Ley y establecer las pautas para la digitalización de la información. Dichos criterios incluirán el tiempo de conservación de los documentos y tomarán en cuenta los estándares y mejores prácticas internacionales en la materia.

información pública, presentó la iniciativa de elaborar un proyecto de ley que regule y desarrolle el ejercicio de este derecho.

Estas leyes son un avance en Venezuela acerca de esta temática, en donde se da la importancia que requiere el derecho a la información y acceso al conocimiento. Además, estas normativas, junto con la libertad de expresión y el derecho a la información, son aspectos legales que deben someterse a un diálogo entre el Estado y los ciudadanos, sin importar las tendencias políticas, bajo el respeto de la opinión y de las decisiones, para construir leyes y políticas públicas que garanticen a los ciudadanos un servicio de comunicación plural y que contemple las posibilidades de acceso a ella. Asimismo, el Estado venezolano tiene la obligación de garantizar el derecho a la información y el acceso al conocimiento, para fomentar el desarrollo económico, social y político del país.

## **Políticas públicas de información en bibliotecas**

Sebastián, Méndez Rodríguez y Rodríguez Mateos (2000: 24) explica que dentro de las múltiples definiciones que se pueden dar de políticas de información destacan a Hill (1995), mostrando que: *“se diseñan para encontrar las necesidades y regular las actividades de los individuos, la industria y el comercio, de todos los tipos de instituciones y organizaciones y de gobiernos nacionales, locales, o supranacionales. Deben regular la capacidad y la libertad de adquirir, poseer y guardar la propia información, usarla y transmitirla”*. Este autor hace hincapié en todos los contextos implicados en la formulación y desarrollo de esas políticas: aspectos económicos, sociales, culturales, estrictamente políticos, el propio mundo de la información y el contexto de la investigación, como necesidad de convertir la información en conocimiento para el avance y el desarrollo de las nuevas sociedades.

Chirino Sánchez (2003: 32) relata que el Estado debe contar con muchos medios para poner al tanto del conocimiento a los ciudadanos la información que a estos puedan interesar. El soporte papel es más utilizado, pues los ciudadanos están acostumbrados a su uso, sin embargo los cambios que se han suscitado requieren que la información disponible esté en almacenamientos electrónicos, magnéticos o digitales en general. Esto ofrece algunas dificultades porque mientras más sofisticados los medios de almacenamiento más difícil se hace su acceso, sobre todo a aquellos ciudadanos que estén menos integrados a las tecnologías.

Una adecuada política de acceso pública a la información debe poner especial interés en estas dificultades, que siempre haya medios de acceder a la información, que sean fáciles de usar con todos los usuarios del sistema, sin limitar el uso de tecnologías para ampliar el uso a las personas que puedan utilizarlas. Asimismo, estas políticas deben ser ejercitadas de manera que no afecten los derechos informativos de los ciudadanos.

Las bibliotecas, hacen las veces de foros nacionales para proyectos y programas internacionales, para ello, deben tener una relación sólida con los gobiernos nacionales, para poder trabajar en conjunto y desarrollar las políticas de información en este ámbito. Asimismo, las bibliotecas necesitan asegurar su posición para establecer las condiciones necesarias para el acceso libre a la información y documentación. Esta información debe ser, en la medida de lo posible, completa, organizada, puntual y digna de confianza. Es necesario desarrollar nuevos modelos de cooperación, dividir tareas de trabajo y compartir recursos (Temario de Biblioteconomía, 2006: 16).

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) (Policies and procedures, 2008) apoya, defiende y promueve el derecho a la información y acceso sin restricciones a la información y la libertad de expresión, como está definida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Aprobando en La Haya, Holanda, el 25 de marzo de 1999, con su Comité de Libre Acceso a

la Información y la Libertad de Expresión de la IFLA (IFLA/FAIFE), la Declaración de la IFLA sobre las Bibliotecas y la Libertad Intelectual.

La IFLA, las bibliotecas y los servicios de información comparten la misma visión, de una Sociedad de la Información para todos, adoptada por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en Ginebra en Diciembre de 2003 y mostrando el Manifiesto de Alejandría, la sociedad de la información en acción. Esta visión promueve una sociedad incluyente basada en el derecho fundamental de los seres humanos, tanto al acceso a la información, como a su expresión sin restricciones, y en la que cada uno sea capaz de crear, acceder, usar y compartir información y conocimiento.

Asimismo, la IFLA cuenta con otros manifiestos disponibles en diversos idiomas, tales como: El Manifiesto de la IFLA sobre Internet, Manifiesto de la Biblioteca Multicultural, Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública y Manifiesto IFLA/UNESCO sobre las Bibliotecas Escolares. Además, la IFLA cuenta con numerosas declaraciones que rigen muchas bibliotecas de todo el mundo.

Méndez Rodríguez y Rodríguez Mateos (2000: 29-31) explican las políticas de información bibliotecarias en España, teniendo su origen en la década de los 80, cuando este sector de la información estaba atrasado con respecto a otros países desarrollados, es por ello que el Gobierno español incluye en su organigrama la primera Subdirección General de Documentación e Información Científica dependiente del Ministerio de Educación y Ciencia, en donde resulta el informe Directrices para un Plan Nacional de Actuación 1984-1986, en materia de Documentación e Información Científica y Técnica, conocido como Plan IDOC.

En este informe se planteó la situación actual y las recomendaciones fueron desarrollar la capacidad nacional de producción y difusión de publicaciones científicas y técnicas; potenciar los archivos, bibliotecas, museos y centros de documentación, desarrollar una infraestructura de difusión de información nacional e internacional; desarrollar los recursos

humanos necesarios para los servicios de información; sensibilizar a la sociedad el valor de la información; promover la investigación y la cooperación con los países iberoamericanos en esta materia con el fin de establecer una comunidad de información basada en la telemática, establecer una estructura consultiva y de fomento para desarrollar una política de información y documentación; y que la administración formule una política de información.

Las respuestas del plan se quedaron en iniciativas aisladas, necesitando un marco jurídico para una actuación eficaz desde el sector público. Es por ello, que en el año 1986 se creó la Ley 13/86 de 14 de abril, de Fomento y Coordinación de la Investigación Científica y Técnica, siendo los objetivos: el progreso del conocimiento y el avance de la innovación y desarrollo tecnológico; el desarrollo de servicios públicos; la conservación del Patrimonio Artístico e Histórico; el fomento de la creación artística y el progreso y difusión de la cultura; la mejora de la calidad de la enseñanza; y la adecuación de la sociedad española a los cambios que conlleva el desarrollo científico y las nuevas tecnologías. Luego, surgieron otras políticas de información frente al desarrollo tecnológico. Y otras, referentes al desarrollo de infraestructuras de comunicación con la Ley General de Telecomunicaciones (LGT).

González Plessmann (200?) explica las definiciones de políticas públicas y derechos humanos, entre ellas destaca que son las acciones y omisiones del Estado en relación con un tema que genera la atención, interés o movilización de la sociedad. Además, continúa explicando que es el comportamiento del Estado frente a los problemas sociales, expresados en leyes, asignación presupuestaria, definición y ejecución de planes, programas y proyectos de todo tipo. Éstas reflejan la visión del mundo desde la perspectiva del Estado en un momento determinado, aceptando la participación directa de la sociedad en el diseño, monitoreo y evaluación de las mismas.

En Venezuela, los responsables de ejecutar las políticas públicas con enfoque de derechos, va compartido por los Poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Ciudadano; en sus distintos niveles del Poder Público: Nacional, Regional y Municipal (González Plessmann, 200?).

Asimismo, el 4 al 7 de noviembre del año 2003, en el Centro de Estudios Latinoamericano Rómulo Gallegos (CELARG), se efectuó el encuentro sobre monopolización mediática y políticas públicas de información y cultura, con la finalidad de profundizar en el diagnóstico de la situación actual de la industria de la información, la comunicación y la cultura, así como analizar las experiencias de los movimientos sociales que luchan por otro tipo de comunicación, mostrando el papel regulativo del Estado y la sociedad (Venpres, 2003).

Este Encuentro dio como resultado, la efectiva promoción de la democratización de la comunicación, fortaleciendo la praxis política y cultural contra-hegemónica y la organización de los diferentes sectores sociales para reivindicar y practicar otro tipo de comunicación que la impuesta por el Estado (ULEPICC, 2003).

## **Redes de biblioteca**

Las bibliotecas son entes de información, que tienen como principal finalidad, facilitar el acceso a la información; para lograr este fin, necesitan estar constantemente comunicadas con otras instituciones que tengan el mismo propósito, es por ello que las redes de bibliotecas cumplen un papel fundamental para el desarrollo de la sociedad en la actualidad.

Serrano (2003) explica la definición de red de bibliotecas (citado por Agudo: 1999: 53)

Conjunto de unidades de servicios de información (bibliotecas, archivos o centros de documentación) que se comprometen a cooperar para potenciar sus



recursos de información por medio de intercambio, y a mejorar la eficiencia de sus recursos técnicos y humanos, por medio de la colaboración.

Adams (1994: 101, 106, 109) explica que la primera aplicación extensa de redes en las bibliotecas fue el uso del télex para las comunicaciones interbibliotecarias, seguidas por redes área extendida, para comunicar con las computadoras centrales en línea. El acceso vía teléfono a través del sistema público en una conexión con una red de área extendida apropiada y luego con el sistema internacional de conmutación por paquetes, siendo un procedimiento estándar en las bibliotecas de Europa y de Norteamérica.

Esta tecnología, en los años 80, juega un papel importante en el desarrollo de infraestructuras de la información y de esta manera, hizo que las bibliotecas del Reino Unido y Europa cooperaran entre sí para crear un servicio óptimo conjunto. Es por ello, que se empezó a prestar otros servicios, tales como: la búsqueda de catálogos en línea para los miembros de la red, facilitando el acceso a los usuarios al catálogo o fichero; acceso a las bases de datos locales; el uso del correo electrónico; y los préstamos entre bibliotecas.

Bincz (200?: 1-4) muestra con respecto a América Latina, en 1980, se constituyó la red francesa de documentación con sede en la Universidad de Toulouse, agrupando los centros de investigaciones latinoamericanistas con fondos documentales y las bibliotecas especializadas, con un objetivo mayor:

Conocer y dar a conocer la producción científica francesa sobre América Latina, en Ciencias Sociales y Humanidades, a través de la recopilación de las tesis sostenidas, de los libros publicados, de los artículos escritos en las revistas científicas, de las ponencias presentadas en los coloquios y de la literatura no editada (folletos).

En 1981, la Red publicó el primer catálogo de las revistas latinoamericanas recibidas en las bibliotecas francesas especializadas sobre América Latina. Éste incluía revistas francesas, europeas y americanas que trataran sobre América Latina. Asimismo, realizó un banco de datos de publicaciones francesas sobre América Latina, incluyendo la indización y el resumen de los artículos de las principales revistas latinoamericanistas publicadas en Francia, siendo accesible actualmente en el portal REDIAL. También, la Red francesa dio a conocer y difundió los catálogos de revistas americanas (primero en formato papel, después en disco compacto y ahora en línea) a los centros de investigación y a sus bibliotecas.

En Venezuela, se comenzó a trabajar en red desde la década de los 80, tal es el caso de la Biblioteca Nacional, en donde la directora de esa época, la socióloga Virginia Betancourt Valverde, obtuvo grandes logros, por ejemplo: el enriquecimiento significativo del acervo venezolano y venezolanista, en particular la Colección Documental Antigua, que atesora verdaderas joyas de dicho acervo cultural; la Organización de un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, constituido a partir de la formación de 23 redes estatales de Servicios Públicos Bibliotecarios, con más de 752 Bibliotecas Públicas y Salones de Lectura diseminados por todo el país, integrando a sus respectivas comunidades y en constante crecimiento; fue pionero en la automatización de las funciones bibliotecológicas, con la creación del Sistema Automatizado de Información de Biblioteca Nacional (SAIBIN), que recopila en la actualidad en sus bases de datos interinstitucionales, más de 2 millones y medio de registros; entre otros.

La Biblioteca Nacional de Venezuela, en su carácter de Núcleo Coordinador del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, cumple la función de establecer los principios, políticas, estrategias, normas y procedimientos comunes a las 22 Redes Estadales y a la Red de Bibliotecas Públicas del área metropolitana de Caracas. Cada red tiene como núcleo coordinador la Biblioteca Pública Central del Estado que actúa además como Biblioteca

Nacional, y en consecuencia, es responsable del rescate, organización, preservación y difusión de la memoria bibliográfica y audiovisual estatal. Las Redes Estadales dependen administrativamente de las gobernaciones de estado y normativamente de la Biblioteca Nacional, quien ejerce, por delegación, la coordinación de las mismas, constituyéndose en un ejemplo de cogestión. (Biblioteca Nacional de Venezuela, 2008).

La Universidad Central de Venezuela (UCV) cuenta con el Sistema de Información Científica, Humanística y Tecnológica (SICHT), el cual fue creado para coordinar y dirigir la gestión de la información y el conocimiento de ochenta y cuatro unidades y servicios de información académica de la UCV, para apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión, con el propósito de satisfacer eficaz y eficientemente las necesidades de sus usuarios, tanto personales como institucionales, mediante el suministro de productos y servicios informacionales, de alta tecnología, para el intercambio productivo del conocimiento. (Universidad Central de Venezuela, 2005)

### **Red de bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación**

Con respecto a la Unidad de Servicios de Información (U.S.I.) de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, fundada en el año 1977 por Resolución del Consejo de la Facultad que consciente de la necesidad existente de centralizar y unir esfuerzos, decide fundir en una sola sede las distintas Unidades de Información. Es a partir de junio de 1979 cuando la Biblioteca Centralizada abre sus puertas y se constituye en motor de cambio de esta importante Facultad, manifestándose en el paso de la biblioteca convencional a la USI virtual adecuándose a los nuevos retos de la globalización. (Unidad de Servicios de Información “Miguel Acosta Saignes”, 2004).

Fernández y Sánchez, (1988, 21-23) explican que no hubo una total centralización puesto que solamente las bibliotecas de la Escuela de Artes, Bibliotecología y Archivología, Historia, Geografía, Letras y Filosofía,

podieron ser unificadas. Otras bibliotecas de otras escuelas como fueron: Educación, Idiomas Modernos, Comunicación Social y Psicología no entraron a formar parte del sistema implantado.

Los motivos por los cuales dichas bibliotecas no se integraron fueron: espacio físico insuficiente para albergar gran cantidad de material bibliográfico; la formación de colecciones especializadas (por ejemplo, la Escuela de Psicología); la distancia entre la Biblioteca Centralizada y las Escuelas de Educación, Comunicación Social e Idiomas Modernos. Esto significa una situación difícil para el traslado del estudiante de estas escuelas a la biblioteca de la Facultad.

A continuación se enlista cada biblioteca de la red de la Facultad:

- \* Biblioteca "Jesús M. Alfaro Zamora" (Escuela de Educación).
- \* U.D.I. "Ángel Rosenblat" (Instituto de Filología "Andrés Bello").
- \* U.D.I. "Belarmino Lares" (Escuela de Psicología).
- \* U.D.I. "Jean Catrysse" (Escuela de Idiomas Modernos).
- \* U.D.I. "Juan David García Bacca" (Postgrado).
- \* U.D.I. "Gustavo Leal" (Escuela de Comunicación Social).
- \* U.D.I. "Miguel Acosta Saignes".

Las funciones principales de estas unidades de información, son ejecutar la gestión de auxilio a las labores docentes y de investigación, a nivel de pregrado y postgrado, que realiza la comunidad de la Facultad, mediante la adecuada prestación de servicios de información bibliográfica y no bibliográfica. Es de su competencia la programación, dirección, coordinación, ejecución y control de las actividades referentes al funcionamiento de los servicios antes mencionados, así como su organización técnica y administrativa.

Asimismo, la RB-FHE-UCV en el marco e los nuevos servicios que brindan, se encuentra el catálogo automatizado, con el sistema Alejandría. Este sistema ofrece a los usuarios la oportunidad de realizar búsquedas en línea, por autor, título y materia, en la base de datos de las bibliotecas de la

Facultad, desde las unidades de información que posean computadoras para este fin, comunicadas por la intranet de la UCV, o vía Internet desde cualquier computadora, mediante el portal web de la UCV, dando el enlace a la Facultad de Humanidades y Educación y luego a “Consulta Biblioteca FHE”. Este servicio agiliza los procesos informativos y la búsqueda de la información, consolidando el desarrollo académico, la interacción de los usuarios con el catálogo público automatizado y garantizando el acceso a la información de los estudiantes que lo requieran.

## **Ética y servicios de biblioteca**

Para facilitar un adecuado acceso a la información es necesario contar con un conjunto de valores morales y éticos que impidan un mal ejercicio del servicio que se presta al usuario. La ética juega un papel importante, porque ésta es mucho más aplicable a la vida diaria, ya que está derivada de las costumbres y del comportamiento, la cual ayuda a asegurar la realización como personas teniendo en cuenta que fines vale la pena perseguir y bajo que condiciones vale la pena perseguirlos.

De esta manera, la ética proporciona una lista o un conjunto de reglas a seguir para cada una de las situaciones que se presentan en el acontecer diario, se debe apegar a las bases del actuar ético, como son la inteligencia y ser consecuentes de las actuaciones que se hacen y si pueden perjudicar o no a los demás, es decir, tomando en cuenta los intereses de terceros. Pasquali (1978: 137) explica que la ética está involucrada en la acción de las personas y muestra que:

(...) la necesidad de una ética de las comunicaciones abandone y denuncie el filón moralista deontológico (por su tendencia a perpetuar el *statu quo*), y colabore con el jurista y el político en la formulación de un *derecho de comunicaciones* y de *políticas de comunicación*.

Pasquali (1998: 289) explica también que la red de redes va a cambiar la moral porque cambia las relaciones interpersonales entre las personas, en donde la comunicación moral ayuda a compartir, es decir, sería un reordenamiento ético de la sociedad donde haya más sitios donde compartir, en donde las plazas han sido sustituidas por grandes centros comerciales. Lo ideal sería complementar ambas actividades, con el fin de aprovechar todos los recursos que se tienen.

### **Ética en el bibliotecólogo**

Cuvertino, Fragueiro y Paradelo (2005, p. 4) consideran la ética bibliotecaria como aquel saber que ayuda a los bibliotecarios a tomar decisiones prudentes y justas, basadas en valores morales, fundamentada en el discurso ético acorde con la época y el contexto social. La biblioteca es una organización paradigmática dentro de la sociedad contemporánea y por eso los bibliotecarios tienen una enorme responsabilidad, porque les da legitimidad social a la biblioteca y a la profesión. La ética bibliotecaria se ocupa de la conducta del profesional y tiene como objetivo el de clarificar las obligaciones y conflictos de una clase profesional que trabaja con la adquisición, procesamiento y difusión de la información, para los individuos y la sociedad en general.

Bustamante y Padial (2003, p. 36) afirman que desde el momento que la sociedad reconoce las distintas profesiones como “agrupación de personas que ejecutan tareas específicas”, la relación persona-trabajo según Marzal Fuentes pasa de la moral de las convicciones (trabajo-vocación) a la moral de las responsabilidades (trabajo-función) y así el profesional pasa a ser un elemento en la estructura a quien se evalúa por desempeñar una función con eficacia, con competencia técnica y con moralidad profesional.

La mayor parte de las profesiones se conciben con una fuerte carga moral, lo que conlleva a una reflexión ética en la aplicación de las pautas morales para mejorar y garantizar su trabajo y el valor social de la profesión

frente a la sociedad. La vertiente moral de la profesión se basa en tres principios esenciales de toda ética: las virtudes adquiridas a través de la práctica; los valores e ideales sociales y culturales, los derechos y deberes exigibles a quienes desarrollan una profesión. Estos valores son determinantes para todas las profesiones, y para la profesión bibliotecaria se deben establecer los principios y valores propios del ámbito bibliotecológico y examinar su aplicación en un contexto social específico (Bustamente y Padial, 2003, p. 36).

Para la aplicación de la ética en el campo de la bibliotecología es necesario partir del reconocimiento de la biblioteca como institución social y debe tener profesionales cualificados que realicen actividades culturales y sociales específicas.

### **Códigos deontológicos**

Pasquali (1998: 8) explica el concepto de códigos de ética, refiriéndose de la siguiente manera:

(...)Ciertos "códigos de ética" ejemplifican así el uso más perverso posible del término *ética*: sustraer una actividad corporativa al derecho social de mirada y de sanción.

La razón de su argumento viene dado porque él opina (1998, p. 8-10) que los códigos deontológicos, mal llamados códigos de ética son un anglicismo que debe eliminarse, ellos no deben regir ni someter normas en la vida diaria de una profesional, también, explica que independientemente de la existencia de códigos deontológicos, la moral existe siempre y necesariamente, sea conciente o no. En parte tiene razón, porque las normas de naturaleza deontológica son tan rígidas que no ayudan a mejorar ciertas situaciones, sin embargo, tener una base de estatutos para decidir que se puede o no hacer en determinada situación, no es tan mala idea.

Por ejemplo, ser tan rígidos y pocos flexibles no es ideal para el ejercicio de la carrera bibliotecológica, como en el Código de ética de los profesionales de la Bibliotecología del Instituto de Investigaciones Mora de México (2004) señala al bibliotecólogo, con respecto al acceso a la información lo siguiente:

Deberán estar conscientes del significado y valor de la información para el desarrollo nacional en todos sus aspectos, por lo que facilitarán y permitirán el acceso a la información. Deberán oponerse a cualquier forma de censura en la prestación de servicios y en el desarrollo de las colecciones de recursos documentarios, ajustándose a la legislación vigente y a las normas de las instituciones correspondientes.

Pérez Pulido (200?) explica que la buena práctica de la profesión consistirá en la aceptación de los principios y valores de la profesión acorde con los cambios experimentados en la sociedad y la misión de los códigos de ética es reflejarlo. El Anteproyecto de Código de Ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela (2001), en el apartado tercero, referente al papel del bibliotecólogo o archivólogo en la sociedad, muestra:

El Bibliotecólogo o Archivólogo, reconocerá el significado y valor de la información para el desarrollo de la sociedad en todos sus espacios, por lo que facilitará y permitirá su acceso.

Los códigos de ética, las reflexiones, discusiones de ética, deben estar dirigidos a los bibliotecólogos profesionales y a todos los que laboran en esas áreas porque el comportamiento ético es un requerimiento indispensable de la vida social de todo ciudadano. Asimismo, el bibliotecólogo debe mantenerse actualizado, actuar en defensa de los intereses de su profesión, cooperar con sus colegas, entregar el mejor servicio posible, utilizar todas las fuentes de información relevantes y respetar las legislaciones vigentes. (Sánchez Díaz y Vega Valdés, 2004: 8)



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Tipo y diseño de la investigación**

Este trabajo se realizó como una investigación de campo de nivel descriptivo, puesto que se extrajeron los datos de la realidad para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Asimismo, es no experimental porque no se construyeron situaciones sino que se observaron situaciones existentes tal cual como se encontraron en la realidad, no provocadas intencionalmente, siendo transversal porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único y de forma estándar.

Para lograr los objetivos de la investigación se realizó la revisión de la literatura, se trató de extraer las ideas principales vinculadas con el tema, en algunos casos ordenándola cronológicamente, en otras por temas y subtemas, lo que permitió construir el marco teórico. Posteriormente, con la población y muestra de la investigación, se diseñó el instrumento, con un estudio piloto para tener una referencia y a aplicarla entre la muestra establecida. Cuando se realizó las encuestas se procedió a visitar cada una de las bibliotecas, contando con la gran ayuda del personal que labora en cada una de ellas. Luego se realizó su tabulación y análisis para las conclusiones y recomendaciones de la tesis de grado.

#### **Población y muestra**

##### Población

La población de usuarios se tomó con la información recolectada en las bibliotecas de la FHE-UCV durante el año 2009, la cual arrojó que asistieron en ese año 30.400 usuarios, discriminados como se presentan en la tabla 1. Durante los años 2010 al 2012 se presentaron muchas paralizaciones en las bibliotecas y por ello se decidió tomar las cifras del año

2009 para calcular la muestra. Asimismo, se encuestaron a todos los directores de cada una de estas unidades de información.

### POBLACIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE FHE-UCV\*

Biblioteca	Usuarios 2009
Juan David García Bacca (JDGB)	1.703
Gustavo Leal (GL)	3.105
Miguel Acosta Saignes (MAS)	11.763
Belarmino Lares (BL)	169
Angel Rosemblat (AR)	293
Jean Catrysse (JC)	6.000
Jesús María Alfaro Zamora (JMAZ)	7.367
<b>TOTAL:</b>	<b>30.400</b>

Tabla N° 1

#### Muestra

Para calcular la muestra se tomó por cada biblioteca de la red el promedio anual y se extrajo 5% de la cifra presentada por cada biblioteca en el año 2009, de esta forma se obtuvo la muestra necesaria para el estudio. Como se deseó hacer una selección de un universo amplio y que todos tuviesen la misma posibilidad de ser elegidos, se tuvo una muestra probabilística.

---

\* Tomado de las estadísticas ofrecidas por el personal que labora en cada una de las bibliotecas.

## MUESTRA DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE FHE-UCV\*

Biblioteca	Usuarios 2009 (muestra)
Juan David García Bacca (JDGB)	7
Gustavo Leal (GL)	13
Miguel Acosta Saignes (MAS)	49
Belarmino Lares (BL)	1
Angel Rosemblat (AR)	1
Jean Catrysse (JC)	25
Jesús María Alfaro Zamora (JMAZ)	31
TOTAL:	127

Tabla N° 2

### Estrategia de recolección

Para recolectar la información necesaria se usó la técnica de la encuesta, tomando en cuenta la siguiente definición: *“La encuesta es un procedimiento estadístico que permite captar la opinión de una sociedad o un grupo social para determinar el sentido y la intensidad de las corrientes de opinión mayoritarias. Captan tanto situaciones y hechos como opiniones (...)* (Vinuesa, 2005: 177).

### Instrumento

El cuestionario de la investigación fue implementado con preguntas cerradas, con una muestra pequeña y dirigido solamente al usuario, en un estudio piloto realizado en la asignatura “Metodología de la Investigación de la comunicación” impartida en el 2008, por los profesores Gustavo Hernández y Gabriela Villarroel, el cual determinó la necesidad de ampliar las preguntas, hacerlas con respuestas abiertas y cerradas y aplicar un

---

\* Tomado de la fórmula, con la colaboración del profesor José López y Leonardo Anselmi.

instrumento a cada director de la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación.

A partir de lo anterior descrito, se creó una encuesta para los empleados de las bibliotecas y otra para los usuarios de la red. Ambas se construyeron con preguntas de respuestas abiertas y cerradas, de selección simple y preguntas abiertas para información sociodemográfica, tomadas del estudio piloto y de Parra (2006) en su tesis de grado, de esta manera tiene validez de constructo por estar relacionada la medición ejecutada con otra, tal como se indica en el marco teórico.

Para la construcción y selección de las preguntas, en el caso de los usuarios, se refirió a su experiencia cuando utilizan el servicio de la biblioteca para conocer si el derecho y el acceso a la información se cumplen, y se pretendió mostrar si los usuarios conocen sus derechos a la información. En el caso de los empleados se deseó conocer su apreciación y su interacción con los usuarios.

Con la información sociodemográfica se realizó un perfil del usuario, conociendo su edad, sexo y a cual escuela, facultad o universidad pertenecen. La muestra se tomó en el mes de junio del año 2012.

### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se empleó para la investigación fue el análisis de resultados de las encuestas, reflejados en gráficos tipo barra.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Encuestas de los usuarios**

##### PARTE I. Usuarios

En la parte I, se localizó la información sociodemográfica, la cual, se consultó el sexo, siendo el femenino con 53%, el porcentaje mayor de los encuestados, y el masculino quedando con 47% de personas. Excepto en las bibliotecas de Comunicación Social “Gustavo Leal” y Belarmino Lares de Psicología que el porcentaje más alto fue del sexo masculino. (Gráfico 1)

La edad fue otra pregunta, siendo el rango de edad de 15 a 25 años el predominante en los encuestados para todas las bibliotecas. Excepto en la Biblioteca Gustavo Leal, que la mayoría de los encuestados era del rango de 46 a 55 años, puesto que esta Biblioteca es usada como sala de lectura de estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencias Jurídicas y Políticas. (Gráfico 2)

Las Escuelas donde pertenecían, fue otra pregunta de la encuesta, el cual se notó que el porcentaje mayor de los encuestados correspondían a la biblioteca de sus Escuelas, es decir, por ejemplo los estudiantes de la Escuela de Idiomas Modernos son los únicos usuarios que visitan la Biblioteca Jean Catrysse. Este caso no corresponde a la Biblioteca Miguel Acosta Saignes y Juan David García Bacca, donde los usuarios provienen de diferentes sitios. Asimismo, existían estudiantes de otras Escuelas pertenecientes a otras Facultades, como Ingeniería y Medicina, que frecuentan estas bibliotecas como sala de lectura. (Gráfico 3)

Con referencia a la Facultad, donde estudian la mayoría de los encuestados, en un 80% es de Humanidades y Educación. También hay afluencia de usuarios de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Ingeniería, Ciencias Jurídicas y Políticas. (Gráfico 4)

El 85% de los encuestados pertenecen a la Universidad Central de Venezuela. Donde existía la mayor diversidad de universidades fue en la Biblioteca de Postgrado “Juan David García Bacca”. (Gráfico 5)

## PARTE II. SERVICIOS

En la segunda parte de la encuesta, se obtuvo que el 80% de los encuestados no era la primera vez que utilizaban la biblioteca y 20% para la opción de primera vez que la utilizaban. (Gráfico 6)

La frecuencia de uso de las bibliotecas, se comienza con la Biblioteca Miguel Acosta Saignes, puesto que, la visitan de una a dos veces por semana a una o dos veces al mes; la Juan David García Bacca, de postgrado, es visitada en su mayoría de una a dos veces al mes; la Biblioteca Belarmino Lares es visitada de una a dos veces por semana; el resto de las bibliotecas es consultada equitativamente de una, dos, tres o cuatro veces por semana; la opción menos destacada en todas las unidades de información es la opción “todos los días”. (Gráfico 7)

El horario de consulta oscilaba de mañana, tarde o noche, siendo el 90% en el turno de la tarde, luego en la mañana y por último la noche. Exceptuando la Biblioteca “Angel Rosemblat” del Instituto de Filología Andrés, que labora de 8:00 am. a 12:00 pm. y la Biblioteca Jean Catrysse de 8:00 am. a 3:00 pm., es decir, no ofrecen servicio tarde-noche. (Gráfico 8)

Asimismo, a los encuestados se les preguntó si les parecía adecuado el horario de la biblioteca, las respuestas señalaron que es adecuado y cómodo en las Biblioteca Miguel Acosta Saignes, Gustavo Leal, Belarmino Lares, Juan David García Bacca y Jesús María Alfaro Zamora. En la Biblioteca Jean Catrysse la mitad de los encuestados está de acuerdo con el

horario y la otra mitad no lo está; ninguno de los encuestados está de acuerdo con el horario de la Biblioteca “Angel Rosemblat” del Instituto de Filología Andrés Bello. Dentro de las opciones porqué no estaban de acuerdo, los encuestados explicaban que ameritaba extenderse el turno, hasta la noche y aperturar los fines de semana. (Gráfico 9 y 9a)

Se les consultó, si conocían el catálogo público y la mayoría afirmó que lo conocen, excepto en la Biblioteca Jesús María Alfaro Zamora que respondieron negativamente, porque no lo utilizan y prefieren revisar en un listado que ofrece la biblioteca o preguntarle al personal directamente. (Gráfico 10)

También, se los preguntó si conocían la existencia del catálogo automatizado, afirmando en la Biblioteca Miguel Acosta Saignes, Angel Rosemblat y Gustavo Leal si lo conocían; en la Jesús María Alfaro Zamora el 50% de los consultados lo conocen y el otro 50% lo desconoce; la Belarmino Lares y Juan David García Bacca, en mayor porcentaje, mostraron no conocerlo. (Gráfico 11)

La búsqueda de la información, son satisfactorias por medio del catálogo público físico (fichero) en la Biblioteca Miguel Acosta Saignes, Gustavo Leal, Jesús María Alfaro Zamora, Angel Rosemblat y Juan David García Bacca y Belarmino Lares; por el contrario de la Biblioteca Jean Catrysse que prefieren utilizar el catálogo automatizado. Asimismo, los encuestados respondieron que sí son satisfactorias las búsquedas en el fichero porque es el más actualizado, preciso, rápido y se habían acostumbrado a su uso. Los usuarios que contestaron “no satisfactorias la búsqueda”, se refirieron a la desactualización, desorganización y lentitud de dicho catálogo. (Gráfico 12, 12a y 12b)

Por medio del catálogo público automatizado las búsquedas si son satisfactorias en todas las bibliotecas, excepto en la Biblioteca Juan David García Bacca. Esto se da porque es más fácil, útil y rápido de usar. Sin

embargo, el 40% de los encuestados desconocen este catálogo y otros dicen que es complicado y no localizan toda la información. (Gráfico 13, 13a y 13b)

El material obtenido en la búsqueda de los encuestados, fue en un 85% satisfactorio, en segundo lugar parcialmente y por último no lo fue. En la Biblioteca Jean Catrysse el 50% dijo que sí estaba satisfecho y el otro 50%, parcialmente. Asimismo, se les preguntó el porque de su respuesta, explicando que consiguieron toda la información sin necesidad de buscar otra, que había que actualizar la información para completar satisfactoriamente la búsqueda y les había faltado información para culminar su investigación con éxito. (Gráfico 14 y 14a)

Con referencia a la reproducción del material, el 90% dijo que si había facilidades para fotocopiar el material. Excepto en la Biblioteca Juan David García Bacca y Angel Rosemblat que los usuarios dijeron que no habían estas facilidades. (Gráfico 15)

Dentro de la encuesta, se les consultó si la biblioteca debería prestar otros servicios o si no los amerita, dando como resultado que el 80% de los encuestados dijo que sí requerían otros servicios. Entre las sugerencias de servicios, se tienen principalmente: fotocopidora, computadoras nuevas, internet e impresión. Estas sugerencias, son importantes para la recuperación y acceso de la información, haciendo efectiva la consulta de la información que los usuarios requieren. (Gráfico 16 y 16a)

Asimismo, los encuestados opinaron acerca de los servicios prestados en las bibliotecas, explicando, el 100% de los consultados que son buenos y regulares, quedando en 0% el ítem “malos”. (Gráfico 17)

### PARTE III. COLECCIÓN

En la tercera parte del cuestionario, se consultó si conocían los tipos de material que contienen las bibliotecas, siendo de uso común en el 100% de éstas, los libros; las publicaciones periódicas son referencia para el 85% de las bibliotecas, excepto la Biblioteca Miguel Acosta Saignes; el material de



referencia (diccionarios, atlas) es consultado en todas las bibliotecas de la Facultad; y las bases de datos no son conocidas por la totalidad (85%) de las unidades de información, excepto en la Biblioteca Miguel Acosta Saignes. (Gráfico 18a, 18b, 18c y 18d,)

Los encuestados respondieron con referencia a las características de la colección, siendo predominante las opciones de pocos ejemplares, pertinente y en mal estado en todas las bibliotecas, cuando estas características debieran estar enfocadas a los ítems “actualizada” y “múltiples ejemplares”, puesto que la calidad de las colecciones son las vías de acceso a la información y al conocimiento de los usuarios. (Gráfico 19)

Con referencia, a la bibliografía recomendada en los programas académicos, el 85% de los encuestados de todas las bibliotecas respondieron que casi siempre se localizan, quedando como segundo lugar la opción “casi nunca”. (Gráfico 20)

Y la frecuencia con la que consiguen la información, también está relacionada, el 85%, con la respuesta de “casi siempre” en todas las bibliotecas de la Facultad. (Gráfico 21)

#### PARTE IV. RECURSOS HUMANOS

En la cuarta parte de la encuesta, está relacionada con el personal que labora en las bibliotecas, siendo la primera pregunta si los usuarios acuden al personal para que éste le ayude en sus búsquedas, quedando expresado que a veces lo hacen en las bibliotecas Gustavo Leal, Miguel Acosta Saignes, Jean Catrysse y Belarmino Lares; con la opción del sí, se tiene a la Biblioteca Angel Rosemblat y con una mínima diferencia con la opción de “a veces” se encuentran la Bibliotecas Jesús María Alfaro Zamora y Juan David García Bacca. Con la respuesta que no, se relaciona con malas atenciones, están ocupados con otras tareas y tienen falta de preparación, referida a la atención de usuarios. Sin embargo, hay encuestados que opinan que solicitan la ayuda para una mayor orientación y éstos son colaboradores,

aunque realmente se debería decir, que son efectivos al realizar su trabajo; hay otros que solicitan la ayuda sólo en última instancia. (Gráfico 22 y 22a)

El personal logra satisfacer las dudas de los usuarios en las Bibliotecas Gustavo Leal, Miguel Acosta Saignes, Angel Rosemblat, Jesús María Alfaro Zamora y Juan David García Bacca; siendo equitativa la respuesta de sí y a veces en la Biblioteca Belarmino Lares y negativa Biblioteca Jean Catrysse. Dentro de las explicaciones solicitadas, se tiene que el personal desconoce la información que puede proveer y están ocupados, aunque hay algunos casos que el personal es atento y solucionan las necesidades informativas de los usuarios. (Gráfico 23 y 23a)

Para finalizar esta parte se preguntó, si el personal que laboran en las bibliotecas de la FHE de la UCV, son suficientes para la atención de usuarios, dando como resultado que las Bibliotecas Gustavo Leal, Miguel Acosta Saignes, Jesús María Alfaro Zamora y Juan David García Bacca, sí lo es; sin embargo, en las Bibliotecas Jean Catrysse, Angel Rosemblat y Belarmino Lares, no lo son. (Gráfico 24)

#### PARTE V. FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En la última parte, se consultó si los encuestados conocen el reglamento de las unidades de información donde se realizó las encuestas, arrojando como resultado que el 80% de las personas no lo conocen, quedando más equitativas las respuestas en las Bibliotecas Miguel Acosta Saignes, Angel Rosemblat y Jean Catrysse; en la Belarmino Lares que si conocen el reglamento. (Gráfico 25)

Asimismo, se les consultó si estaban o no de acuerdo con la forma de solicitar la información en las bibliotecas, explicando que sí lo están en todas las bibliotecas porque es la costumbre, es rápido y ordenado. Sin embargo, hay unos que opinan que es lento y debería ser automatizado. (Gráfico 26 y 26a)

Y se les preguntó cómo conocieron la existencia de estas bibliotecas, siendo en las Bibliotecas Gustavo Leal, Miguel Acosta Saignes, Jean Catrysse y Belarmino Lares, la respuesta predominante la opción de “estudiantes”; en cambio en la Biblioteca Juan David García Bacca, fue el ítem de “profesores” el señalado en primer lugar. Se puede expresar que el 90% de los profesores que pueden asistir a estas bibliotecas no las consultan, y así no promocionan su uso, excepto el otro 10% que si las visitan y tienen mayor conocimiento del material documental que allí reposa, ofreciéndoselas en bibliografía recomendada de la materia que imparten a sus alumnos. (Gráfico 27)

### **Encuestas de los directores de las bibliotecas**

Se aplicó un cuestionario a los directores de Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, empleando preguntas relacionadas con la investigación, como se presenta a continuación:

#### **PARTE I. PERSONAL**

Los directores de las Bibliotecas son cinco mujeres y dos caballeros. Sus edades oscilan entre los 30 y 50 años. (Gráfico 28)

#### **PARTE II. SERVICIOS**

Los directores de las bibliotecas respondieron afirmativamente, a si los usuarios preguntaban acerca de los servicios que ofrecía la biblioteca. Luego se le preguntó si se les informaba acerca de éstos, cuya respuesta es desglosada de la siguiente manera: todos respondieron que sí en el catálogo público (físico) y automatizado; las bibliografías especializadas no son realizadas en las Bibliotecas Gustavo Leal, Juan David García Bacca y Belarmino Lares y sí son informadas en las restantes bibliotecas; la transcripción en computadoras sólo es ofrecida en la Biblioteca Miguel Acosta

Saignes; y la conexión a Internet se oferta en las Bibliotecas Miguel Acosta Saignes y Jean Catrysse, quedando sin este servicio el resto de las unidades de información.

Además, se les consultó si era adecuado el horario de las bibliotecas, siendo afirmativo para las Bibliotecas Gustavo Leal, Miguel Acosta Saignes, Jean Catrysse, Jesús María Alfaro Zamora y Juan David García Bacca; el director de la Biblioteca Angel Rosemblat opina que debería abrir la biblioteca en la tarde y la Biblioteca Belarmino Lares le falta personal para cubrir todas las horas que debería.

Asimismo, se les preguntó si consideraban que el catálogo público (físico) estaba actualizado, siendo casi siempre en las Bibliotecas Gustavo Leal, Angel Rosemblat, Jean Catrysse y Jesús María Alfaro Zamora. En la Biblioteca Miguel Acosta Saignes siempre está actualizado y en la Belarmino Lares casi nunca. (Gráfico 29)

Con referencia a la actualización de registros en el catálogo público automatizado, las Bibliotecas Gustavo Leal, Angel Rosemblat, Jean Catrysse, Jesús María Alfaro Zamora y Juan David García Bacca lo mantienen casi siempre actualizado. La Biblioteca Miguel Acosta Saignes siempre y la Belarmino Lares nunca están al día los registros. (Gráfico 30)

Con referencia al acceso a otras bases de datos la mayoría de las bibliotecas lo tienen, excepto las Bibliotecas Angel Rosemblat y Belarmino Lares, motivado a equipos con fallas.

Asimismo, para la realización de búsquedas, los directores tienen las herramientas para hacer fácil las investigaciones para el usuario, exceptuando a la Biblioteca Belarmino Lares que no posee todas las posibilidades de buscarle la información al público que lo requiera.

Además, los directores de las Bibliotecas Jean Catrysse y Belarmino Lares consideran que no ameritan prestar otros servicios. Por el contrario los otros directores opinan que deben prestar otros servicios como: fotocopias,

escaneo, Internet, transcripción en computadoras y servicio de referencia en línea.

Los directores opinan acerca de la calidad del servicio, diciendo que son buenos a excepción de la Biblioteca Belarmino Lares que son regulares. No poseen servicios en línea que faciliten el acceso a documentos propios o de otras instituciones, ni los documentos que son de libre acceso.

### PARTE III. COLECCIÓN

Los directores, expresaron que las características de la colección es pertinente, hay pocos ejemplares, y en algunos casos dependiendo del material, está actualizada o desactualizada.

Con referencia a la bibliografía recomendada en los programas académicos, los directores expresaron que se encuentran casi siempre; excepto en la biblioteca Belarmino Lares que casi nunca se localizan.

Asimismo, el material ubicado en estas bibliotecas, casi siempre satisfacen las demandas de los usuarios en la Gustavo Leal, Angel Rosemblat, Jean Catrysse y Juan David García Bacca; en la Miguel Acosta Saignes siempre y en la Belarmino Lares casi nunca los satisfacen.

Sin embargo, no se tiene material en Braille para los invidentes y no poseen bibliotecas virtuales o digitales.

### PARTE IV. RECURSOS HUMANOS

Los usuarios acuden en un 100% al personal para obtener mejores resultados en sus búsquedas; los directores o el personal a cargo, colaboran para que los usuarios tengan mayor orientación en sus búsquedas. (Gráfico 31)

Asimismo, los directores expresaron que hacen falta personas encargadas en ciertas áreas. En el caso de la Biblioteca Gustavo Leal se requiere personal en la parte administrativa y procesos técnicos; la Miguel Acosta Saignes en referencia; en la Angel Rosemblat y Jean Catrysse en

atención de usuarios, procesos técnicos y referencia; la Juan David García Bacca en procesos técnicos y referencia; por último en la Jesús María Alfaro Zamora y Belarmino Lares es necesario personal en administración, atención de usuarios, procesos técnicos y referencia.

#### PARTE V. FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En las Bibliotecas Miguel Acosta Saignes, Jesús María Alfaro Zamora y Belarmino Lares han realizado evaluaciones de rendimiento en sus respectivas bibliotecas. La Gustavo Leal, Angel Rosemblat y Juan David García Bacca, no han realizado evaluaciones, motivado a la espera de las políticas institucionales para la evaluación de las gestiones bibliotecarias.

Los directores de las bibliotecas si creen que cumplen el derecho de acceso a la información de las personas. Además, le ofrecen los servicios a todos los usuarios, sin restricciones de creencias políticas, restricción de raza, credo, color, orientación sexual o identidad de género.

Los encuestados de las Bibliotecas Gustavo Leal, Miguel Acosta Saignes, Angel Rosemblat y Belarmino Lares, explican que el usuario, en un 100%, si conoce el reglamento que rige dicha biblioteca. Por el contrario, las Bibliotecas Jean Catrysse, Jesús María Alfaro Zamora y Juan David García Bacca muestran que el usuario no conoce dicho reglamento. (Gráfico 32)

El 90% de los usuarios, según los directores, conocen las bibliotecas por los profesores y estudiantes; luego, es conocida por el personal de la biblioteca, por el personal de otras bibliotecas, por facebook, por la página web de la Facultad y la UCV. Asimismo, la directora de la Biblioteca Gustavo Leal realiza trípticos informativos para promocionar la unidad de información.

Y por último, todos los directores coinciden en que hace falta apoyo financiero de las autoridades de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, para cubrir todas las necesidades de las bibliotecas.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La teoría del derecho a la información y la comunicación apoya a las ciencias de la información, puesto que ésta última se interesa en el conjunto de conocimientos referidos con el origen, colección, organización, almacenamiento, recuperación, interpretación, transmisión, transformación y utilización de la información, creando servicios y productos para el desarrollo de la sociedad. Asimismo, se dirige hacia la búsqueda de nuevos modelos de acceso, transferencia y asimilación de información, como el entorno virtual, incluyendo el apoyo que éste realiza, como un activo en la sociedad del conocimiento y en el desarrollo económico, político, cultural y social de los países.

La Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela lleva esta teoría a la práctica, por ser lugares que resguardan conocimiento en el área humanística y de las ciencias sociales para ofrecerla a la comunidad universitaria. Asimismo, se adaptan poco a poco a los cambios que se originan; es decir, se van ajustando, en la medida de sus posibilidades, a las novedades de la sociedad, al ofrecer al público información pertinente en red, alojándola en bases de datos de consulta en línea, manteniendo líneas de comunicación formales, respetando las normas y manteniendo la infraestructura de la biblioteca.

Lo anterior descrito, se encuentra reforzado con investigaciones realizadas por Bermúdez y Reverón (2000), en una tesis de grado donde expusieron la teoría acerca de los sitios web y sus aplicaciones en el campo de las bibliotecas de la Facultad, tomando la importancia de los recursos de información que poseen, para ofrecer al público la facilidad de acceder a la información. Es por ello, que los servicios que prestan las bibliotecas, no deben vulnerar el derecho a la información ni el acceso al conocimiento de las personas que requieren de sus servicios, siendo importante que dichos servicios sean de calidad.

En el caso de las bibliotecas de la FHE los servicios son calificados por los usuarios como buenos. Algunos usuarios los describieron como “regulares”, consecuencia generada, por la cantidad de horas que estas bibliotecas estuvieron cerradas por los paros de la UCV y por el poco tiempo de servicio que prestan usualmente, y ésta es una limitación para el acceso a la información por parte de los usuarios.

Los estudiantes y compañeros de clases son una gran vía de comunicación y divulgación a la información. Ellos difunden el uso de las bibliotecas, en este caso, las correspondientes a la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Los profesores, también son voceros de información, al promover el uso de las mismas entre sus colegas y estudiantes.

Es importante acotar que Adams (1994) en su texto, aborda la importancia de las redes de área local que conectan a diversas bibliotecas entre sí, para el intercambio de éstas en los diversos procesos que llevan, y de esta manera ofrecer al usuario otras vías de acceso a la información. Es por ello, que una de las vías para tener acceso a la información son los catálogos públicos, algunos usuarios desconocen la existencia del catálogo automatizado en la biblioteca de su Escuela, sólo conocen el catálogo público físico –el de fichas-. Asimismo, las bases de datos del Sistema de Información Científica, Humanística y Tecnológica (SICHT) son desconocidas



para la mayoría de los encuestados, que al no conocer esta herramienta, no ejercen su verdadero derecho a estar informados y no aprovechan todos los recursos que la UCV les puede ofrecer.

Con referencia a las características de la colección los directores y usuarios expresaron en su mayoría, que la información es pertinente, hay pocos ejemplares, algunos están en mal estado, y en otros casos dependiendo del material, está actualizada o desactualizada. Además, existe poca dotación de materiales causada por la falta de presupuesto por parte de las autoridades pertinentes, ocasionando que el acceso a la información se desvirtúe, al no poder tener todo lo que requieren para su formación académica y cultural en general.

También, la falta de presupuesto, hace que no haya una buena plataforma tecnológica, que ofrezca a los usuarios los servicios que requieren, impidiendo el acceso a la información eficaz y eficientemente.

El derecho a la información se cumple de forma adecuada, desde la perspectiva del personal que labora en las unidades de información, puesto que sus funcionarios están dispuestos a colaborar y ofrecer los servicios a los usuarios. Sin embargo, hay un número significativo de encuestados que explican que algunos empleados se encuentran ocupados para atenderlos, desinteresados en ayudar o simplemente desconocen y no están capacitados para la realización de la búsqueda y recuperación de la información, de esta manera, estos empleados no ofrecen un servicio óptimo, quizás por la falta de ética bibliotecaria, pues ésta se ocupa de la conducta del profesional, clarificando sus obligaciones que tienen con el público, coartando el derecho de los usuarios a estar informados.

El acceso de la información se cumple con ciertas restricciones para los estudiantes de otras Facultades de la UCV u otras instituciones de educación media o superior. Puesto que, si llegas un día que no es de atención a todos los usuarios, bien sea por desconocimiento o se te olvidó esa norma, no eres atendido. Sin embargo, no se reflejó ninguna restricción

de raza, credo, color, orientación sexual o identidad de género. Lo anterior mencionado, debe ser tratado, por el personal de la biblioteca, con sumo cuidado, porque los estudiantes tienen el derecho de acceder a la información que necesitan.

El marco legal venezolano intenta actualizar y seguir parámetros de leyes de libre acceso de información. Para ello, es importante la puesta en funcionamiento de forma óptima de estos espacios, con presupuestos acordes, con dotación de materiales y capacitación del personal, los entes que resguardan esa información, tal es el caso de los archivos, bibliotecas y centros de información y documentación. Asimismo, la mayoría de los usuarios desconocen los derechos que tienen por leyes propias y universales, de acceder a la información en las bibliotecas; incluso desconocen el reglamento interno de sus respectivas unidades de información. Ello se observa en las bibliotecas de la FHE que pese a tener – durante más de ocho años- problemas para contratar personal, actualizar sus colecciones y su plataforma tecnológica, mantenerse cerrada fuera de su horario habitual, ni los estudiantes ni los profesores formulan protestas o dirigen la atención de las autoridades para la mejora de estos problemas, que conllevan a limitar el acceso a la información pública, al conocimiento, vitales para cumplir con los estándares de calidad para la formación de estudiantes, actualización permanente de los docentes e investigadores. Todo ello, para cumplir la misión de la universidad en las áreas de docencia, investigación, extensión e innovación.

Una referencia a seguir, es la ofrecida por Parra (2006) en su tesis de grado, donde propuso la optimización de las formas de acceso a la información para los usuarios de la Biblioteca del IUPG, tales como el entrenamiento del personal, actualización del material bibliohemerográfico y un presupuesto acorde a las necesidades de la Biblioteca. Estas recomendaciones, pueden ser tomadas en cuenta por las autoridades de las Facultad y aplicarse a la Red de Bibliotecas.

Las bibliotecas de la FHE-UCV son una vía para transmitir la herencia educativa y cultural de la sociedad, que a pesar de los múltiples problemas, permean a sus lectores con documentos de diversas perspectivas, tendencias que enriquecen a sus usuarios al contribuir a la democratización del conocimiento y crecimiento del país.

## **Recomendaciones**

Las bibliotecas deberían promocionar el uso de sus servicios, mediante la formación y apoyo a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), enviando información por correo electrónico o publicándolo por la página web de la Biblioteca, Facultad o UCV. Además, deberían unirse a las redes sociales, creando, por ejemplo, su perfil de twitter o página de facebook; puesto que, la mayoría de los encuestados, son personas jóvenes que manejan muy bien estas nuevas herramientas. Asimismo, se debería exponer a los nuevos ingresos de la Facultad, los servicios y ubicación de las bibliotecas, incluyéndoles material informativo de las mismas. De esta manera, se ampliaría los conocimientos, es decir, al promocionar las bibliotecas se está fomentando el uso de las mismas y garantizando el derecho de las personas en usar la información contenidas en las mismas.

Dada la importancia de los catálogos públicos, tanto el físico como el automatizado, es necesario verificar semanalmente el buen uso de los mismos y mantenerlos actualizados. Además, el físico es el único disponible cuando el automatizado falla, por falta de electricidad o porque se dañen los equipos, y por ende, se debe velar que estén organizadas las fichas y localizadas en su respectivo puesto. Si esto no se cumple, se afecta a la comunidad que requiere información en las bibliotecas. Incluyendo, que el personal de la biblioteca debe dar a conocer la existencia y la importancia de

ambos catálogos, de esta manera se ratifica los derechos de los usuarios al acceso a la información.

Es preciso dotar de computadoras que contengan al menos la base de datos de la Red de Bibliotecas de la Facultad de Humanidades y Educación y acceso a la Web. También es recomendable, que estas computadoras tengan acceso a las bases de datos de la Biblioteca Central (UCV) y de todas las Bibliotecas de la Universidad, por medio del SICHT, de esta manera los usuarios conocerían y accederían al repositorio del material documental que ofrece la UCV. Además, es necesario que el personal de las unidades de información promuevan el uso de estas bases de datos que son una gran fuente de información; asimismo, se deben aceptar y aplicar proyectos, referidos a la creación de una biblioteca virtual para la Red, con todos los servicios que corresponden, puesto que hay documentos electrónicos que son de libre acceso, es decir, se pueden descargar completos sin ningún costo. Lo anterior descrito, mejoraría el acceso a la información en las bibliotecas de la Facultad y de la UCV.

Es importante cumplir las normas en las bibliotecas, sin embargo, se considera que la atención a otros usuarios que no pertenecen a dicha biblioteca se debe prestar en la mayoría de los casos. Se entiende que hay poco personal y a veces no hay tiempo para prestarles la debida atención, pero si es importante que el usuario sea atendido explicándole la situación, y de esta manera se vaya satisfecho con la atención suministrada. En caso, que no se pueda atender, mostrarle dónde debe ir sin generar ningún inconveniente al personal que labora en la Biblioteca.

En la medida de las posibilidades se podrían ofrecer otros servicios, como por ejemplo, de computadoras para transcripción con conexión a Internet, impresión de documentos, entre otros. Para que el usuario pueda complementar su búsqueda de información; de esta manera, tener bibliotecas integrales donde el usuario obtenga todo lo que busca y necesita.

Mediante el estudio de las estadísticas, es necesario aplicar la selección y adquisición de materiales para la obtención de múltiples ejemplares del material documental, la actualización de los que se necesitan, desincorporar los que correspondan y recuperar los que se encuentran en mal estado o mutilados.

Es indispensable el entrenamiento del personal que labora en las bibliotecas, siendo un personal competente para el área de atención de usuarios, referencia y procesos técnicos. Asimismo, implementar la alfabetización informacional (ALFIN), para el personal que labora en las bibliotecas, y ellos con una buena preparación, sabrán manejar los recursos bibliográficos y enseñar a los usuarios a emplear bien estos recursos informativos, posibilitando que éste se adapte a los criterios técnicos u organizativos, centrándose en la formación de habilidades de búsqueda y localización de la información, actuando en defensa de los intereses de su profesión, cooperando con sus colegas, entregando el mejor servicio posible, utilizando todas las fuentes de información relevantes y respetando las legislaciones vigentes; además, los usuarios tienen el derecho a una atención adecuada por parte del personal de la biblioteca, basándose en códigos de ética, porque el comportamiento ético es un requerimiento indispensable de la vida social de todo ciudadano. También, el usuario debe tener información óptima y precisa, dado que las consecuencias que esto acarrearía, sería en todas las índoles, es decir, sociales, políticas, económicas y culturales del país.

A su vez, se debe motivar al personal que labora en las bibliotecas con referencia a las mejoras salariales. Este punto es un poco complicado porque concuerda con la última respuesta de los directores, la cual coincidió que hace falta apoyo financiero de las autoridades de la Facultad. Si se llegara a dar esta motivación a los empleados, éstos cumplirían de mejor agrado su trabajo y atenderían mejor al público. Sin embargo, los usuarios necesitan conocer sus derechos y deberes, es por ello, que las bibliotecas

deben dar la información pertinente en esta área, estén o no motivados con la labor que realizan.

Por último, las bibliotecas cumplen, en las medidas de sus posibilidades, sus funciones y servicios de forma adecuada, permitiendo medianamente, el libre acceso y el derecho a la información. Por supuesto, al incluir todas estas recomendaciones, se cumpliría exitosamente todos los servicios al usuario, como es el derecho y acceso a la información que merecen, de una forma eficaz y eficientemente. De esta manera, se lograrían ciudadanos y profesionales capacitados para la construcción de la sociedad que se desea.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adams, Roy. (1994). *Comunicaciones y acceso a la información en la biblioteca*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Agudo, Álvaro (1999). *El control bibliográfico como proceso de globalización*. Trabajo de ascenso no publicado (Facultad de Humanidades y Educación: Escuela de Bibliotecología y Archivología), Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República de Argentina (2009) *La biblioteca y el acceso a la información: respuestas a la diversidad sociocultural y económica*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.abgra.org.ar/documentos/pdf/Calcopirita.pdf> [Consulta: 2009, Febrero 5].
- Azurmendi Adarraga, Ana. (2001). *Derecho de la información: guía jurídica para profesionales de la comunicación*. Pamplona, Colombia: Universidad de Navarra.
- Barroso Asenjo, P. (1984). *Límites constitucionales al derecho de la información*. Barcelona, España: Editorial Mitre.
- Berganza Conde, María Rosa y Ruiz San Román, José (2005). *Investigar en comunicación*. Madrid: Mc Graw Hill / Interamericana.
- Bermúdez, Endrina y Reverón, Osiris (2000). *Propuesta para la creación de un sitio web que facilite el acceso a la información documental contenida en las unidades de servicios de información de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela*.

Trabajo especial de grado no publicada (Licenciatura en Bibliotecología),  
Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Biblioteca Nacional de Venezuela. (2010). *Funciones*. [Documento en línea].  
Disponible: <http://www.bnv.bib.ve/funciones.php?sw=1&f=7> [Consulta:  
2009, Enero 26].

Biblioteca Nacional de Venezuela. (2010). *Historia*. [Documento en línea].  
Disponible:  
[http://www.bnv.bib.ve/pdf/Historia\\_de\\_la\\_Biblioteca\\_Nacional.pdf](http://www.bnv.bib.ve/pdf/Historia_de_la_Biblioteca_Nacional.pdf)  
[Consulta: 2009, Enero 26].

Bincaz, Michèle (200?). *La red francesa sobre América Latina y sus  
vinculaciones con América*. [Documento en línea]. Disponible en:  
<http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/11/29/79/PDF/MBincaz.pdf>  
[Consulta: 2009, Enero 26].

Bisbal, Marcelino y Nicodemo, Pasquale (comps.) (1999) *Cultura-  
comunicación: escritos para la constituyente*. Caracas: Ediciones  
Perspectivas-Cosas.

Bustamante, Antonio, Padial, Alicia (2003) *Perspectiva ética y deontológica  
para la profesión bibliotecaria*. *Biblios: Revista de Bibliotecología y  
Ciencias de la Información*, 4 (016) [Artículo en línea]. Disponible:  
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16101601.pdf> [Consulta: 2009,  
agosto 20]



Cárdenas Barrios, Deivid (2008) *¿Qué es Alfin?* [Documento en línea].  
Disponible: <http://alfin.obolog.com/que-es-alfin-112803> [Consulta: 2012  
mayo 31]

Cárdenas Cristia, Arianne y Jiménez Hernández, Niamey (2007). Acceso  
universal a la información: globalización, cultura y alfabetización.  
*ACIMED*, 15 (1). [Artículo en línea]. Disponible:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_1\\_07/aci10107.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci10107.htm) [Consulta: 2009,  
julio 5].

Casas, Javier (2005) El derecho de acceso a la información pública en Perú.  
*Derecho Comparado de la Información*, enero-junio (7), 11-22 [Artículo  
en línea]. Disponible:  
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/decoin/cont/7/art/art2.pdf>  
[Consulta: 2009, Julio 8].

Chirinos Sánchez, Alfredo (2003). Los principios rectores en materia de  
acceso a la información. *Dehuidela, Derechos Humanos IDELA*, enero-  
junio (12).

Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela (2001).  
*Anteproyecto de código de ética*. [Documento en línea]. Disponible:  
<http://personales.com/venezuela/caracas/cbav/resehisto.htm> [Consulta:  
2008, noviembre 25].

Comité Editorial (2009). El impacto del derecho de autor en las bibliotecas.  
*De Bibliotecas y Bibliotecarios: Boletín Electrónico*, junio 1 (2).  
Disponible: [http://www.abgra.org.ar/newsletter/index.php?cat=9&num=15  
&nota=43](http://www.abgra.org.ar/newsletter/index.php?cat=9&num=15&nota=43) [Consulta: 2009, Julio 8].

Consejo Legislativo del Estado Lara (2009). *Ley de Acceso a la Información Pública del Estado Lara*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.transparencia.org.ve/AreasEstrategicas-%282%29/Acceso-a-Informacion-%281%29/Proyecto-en-discusion-Lara.aspx> [Consulta: 2012, Enero 16]

Consejo Legislativo del Estado Zulia (2011). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado Lara*. [Documento en línea]. Disponible: [www.proacceso.org.ve/getattachment/92c45915-b37b-427f-8e49-d1a9218288d5/Aprobada-\(7\).aspx](http://www.proacceso.org.ve/getattachment/92c45915-b37b-427f-8e49-d1a9218288d5/Aprobada-(7).aspx) [Consulta: 2012, Enero 16]

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.453 (Extraordinaria). Marzo 24, 2000

Correa, Carlos (2001). Acceso, libertad y debate: en el derecho a la comunicación, *Revista Comunicación*, 4to. Trimestre (116).

Corredoira y Alfonso, Loreto (2003). *El derecho de autor en la información*. Madrid: Editorial Ariel.

Cuvertino, Patricia; Fragueiro, Cecilia y Paradelo, Aída (2005) *Anteproyecto del Código de Ética del Profesional Bibliotecario* [Documento en línea]. Disponible: [www.aab.es/pdfs/gtbu\\_codigo\\_etica.pdf](http://www.aab.es/pdfs/gtbu_codigo_etica.pdf) [Consulta: 2009, Junio 19]

*Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso*. (2011) [Documento en línea]. Disponible:

[http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/derecho\\_a\\_la\\_informacion.pdf](http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/derecho_a_la_informacion.pdf) [Consulta: 2011, Diciembre 05]

Desantes Guanter, José María (1974). *La información como derecho*. Madrid: Editora Nacional.

*Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001) [Documento en línea]. Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> [Consulta: 2011, Diciembre 05]

Espacio Público (2001). *Acceso a la información pública: instrumentos internacionales de promoción y defensa en el derecho internacional de los derechos humanos*. Caracas: Espacio Público.

Equipo de Comunicación (2001). Venezuela: política, estado y comunicación. *Revista Comunicación*, 4to. Trimestre (116).

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (2008). *Policies and procedures*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ifla.org/V/cdoc/policies.htm> [Consulta: 2009, Julio 8].

Fernández, Miguel A. y Sánchez G., Renny (1988). *Determinación de las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Centralizada de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela*. Trabajo especial de grado no publicada (Licenciatura en Bibliotecología), Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Fernández Colina, Norcka, Peña Ocando, Dionnys y Primera Mendoza, Nelly (2005). Administración de políticas de información al ciudadano: caso Alcaldía de Maracaibo. *Revista Venezolana de Gerencia* sep. (10), 31. [Artículo en línea]. <http://www.scielo.org.ve/pdf/rvg/v10n31/art08.pdf> [Consulta: 2012, marzo 15].

Folliet, Joseph e Higuera, Gonzalo (1972). *La información hoy y el derecho a la información*. Santander, Colombia: Editorial Sal Térrea.

García Ejarque, Luis (2000). *Diccionario de archivero bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Barcelona, España: Ediciones Trea.

García Pérez, María Sandra (2005). La legislación española y el derecho de acceso a la documentación de los archivos públicos. *Anales de Documentación* (8), 71-90. [Artículo en línea]. Disponible: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1531/1591> [Consulta: 2008, noviembre 25].

Gelfand, M.A. (1968). *Las bibliotecas universitarias de los países en vía de desarrollo*. [Documento en línea]. Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001331/133102so.pdf> [Consulta: 2010, Marzo 5].

Gómez Gallardo, Perla (2008). Focos rojos y pendientes legislativos. *Revista Mexicana de Comunicación*, abril-mayo (110), 46. [Artículo en línea]. Disponible:

[http://www.mexicanadecomunicacion.com.mx/rmc110\\_14.htm](http://www.mexicanadecomunicacion.com.mx/rmc110_14.htm) [Consulta: 2010, Febrero 27].

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Editorial DM.

González Plessmann, Antonio J. (200?). *Indicadores de Derechos Humanos y Políticas Públicas Herramientas para el diseño, monitoreo y evaluación participativa*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.dhnet.org.br/direitos/indicadores/a\\_pdf/09\\_plessmann\\_indicadores\\_ddhh.ppt](http://www.dhnet.org.br/direitos/indicadores/a_pdf/09_plessmann_indicadores_ddhh.ppt) [Consulta: 2008, Octubre 25].

Grooscors, Guido (1997). El derecho de información: marco para el fortalecimiento de la libertad de prensa, la transparencia de la gestión pública y la participación ciudadana. *Venezuela Analítica*, julio (17). [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.analitica.com/archivo/vam1997.07/doc2.htm> [Consulta: 2009, Julio 8].

Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos (1997). *Hacia un diccionario de terminología archivística*. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia

Gutiérrez Chiñas, Agustín (2004). *Manejo de información documental: guía para organizar fuentes de información*. México: Editorial Trillas.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2001) *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Herrera Morillas, José L. y Pérez Pulido, Margarita (200?) *Tema 11: las clasificaciones de bibliotecas. Bibliotecas públicas* [Documento en línea]. Disponible: <http://eprints.rclis.org/15447/1/Tema%2011Lis.pdf> [Consulta: 2009, Julio 8].

Hughes, Ted (1997). *Papel y posición de las bibliotecas*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.ifla.org/III/wsis\\_as.html](http://www.ifla.org/III/wsis_as.html) [Consulta: 2009, Julio 8].

IFLA/Unesco (1994). *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*. IFLA. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>. [Consulta: 2007, mar. 22].

Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora (2004). *Código de Ética de los profesionales de la bibliotecología*. [Documento en línea]. Disponible: <http://ifai.mora.edu.mx/ifai/bloq4/4002.pdf> [Consulta: 2009, Julio 8].

Laudazo, Claudia Nora (2008) Información, medios de comunicación y bibliotecas: análisis de políticas públicas y prácticas profesionales. *Información, Cultura Y Sociedad*, 19. [Artículo en línea]. Disponible: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17402008000200004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402008000200004) [Consulta: 2011, Septiembre 21].

López Ayllón, Sergio (2009). El acceso a la información como un derecho fundamental: la reforma al artículo 6º de la Constitución Mexicana. *Cuadernos de Transparencia* (17), 1-85. [Artículo en línea]. Disponible en:

[http://www.transparenciabc.gob.mx/documentos/biblioteca/CUADERNO\\_S\\_IFAI/EI%20acceso%20a%20la%20informacion%20como%20un%20derecho%20fundamental.pdf](http://www.transparenciabc.gob.mx/documentos/biblioteca/CUADERNO_S_IFAI/EI%20acceso%20a%20la%20informacion%20como%20un%20derecho%20fundamental.pdf) [Consulta: 2010, Marzo 5].

López López, Pedro (2005). *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. Gijón, España: Ediciones Trea.

*Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association* (1999). Mariela Chávez M. (trad.). México: El Manual Moderno.

Marín Milanés, Franklin (2006). Reflexiones en torno a la necesidad de un nuevo enfoque del lenguaje para la comunicación sistema-usuario. *ACIMED*, 14 (3). [Artículo en línea]. Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci11306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci11306.htm) [Consulta: 2009, Julio 8].

Martínez Miguélez, Miguel (1999). Criterios para la superación del debate metodológico cualitativo/cuantitativo. *Revista Interamericana de Psicología*, 33 (1).

Mendel, Toby (2009) *El derecho a la información en América Latina: comparación jurídica*. [Documento en línea]. Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001832/183273s.pdf> [Consulta: 2010, Marzo 5].

Parra, Amira (2006). *Optimización de las formas de acceso a la información para los usuarios Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales (IUPG), sede La Hoyada*. Trabajo especial de grado no publicada

(Licenciatura en Bibliotecología), Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Pasquali, Antonio (1998). *Bienvenido Global Village: comunicación y moral*. Caracas: Monte Ávila Editores.

Pasquali, Antonio (1978). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte Ávila Editores.

Pasquali, Antonio (2005). *18 ensayos sobre comunicaciones*. Caracas: Editorial Debate.

Pasquali, Antonio (2008) La sociedad del conocimiento. *El Nacional*, junio 21, 8-9, Papel Literario.

Pelaya, Lucía y Sanllorenti, Ana (2009). *El acceso a la información en el contexto de la Ley 11.723: una mirada desde las Bibliotecas*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.abgra.org.ar/documentos/pdf/Pelaya-Sanllorenti.pdf> [Consulta: 2010, Febrero 5].

Pérez Pulido, Margarita (200?) *Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información: comentario y análisis comparativo*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.aab.es/pdfs/gtbu\\_etica\\_bibliotecarios.pdf](http://www.aab.es/pdfs/gtbu_etica_bibliotecarios.pdf) [Consulta: 2010, Julio 8].

Pirnuta, Oana-Andreea (2003) Comunicación y biblioteca. *Revista General de Información y Documentación*, 13 (1). [Artículo en línea]. Disponible:



<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0303120309A/10068> [Consulta: 2011, Septiembre 20].

Sagües, Néstor Pedro (2007). El derecho Fundamental de acceso a la información pública. *Díkaion*, Universidad de La Sabana, 16 (011). [Artículo en línea]. Disponible: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=2&hid=111&sid=a38e4372-72c2-426e-ba95-846cc3c70dde%40sessionmgr111> [Consulta: 2010, Febrero 28].

Sánchez Díaz, Marleny y Vega Valdés, Juan Carlos (2004). El profesional de la información en el ámbito iberoamericano. *ACIMED*, 12 (2). [Artículo en línea]. Disponible: <http://eprints.rclis.org/archive/00001692/01/iberoamericano.pdf> [Consulta: 2010, Febrero 5].

Sebastián, Mercedes Caridad, Méndez Rodríguez, Eva María y Rodríguez Mateos, David (2000). La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada. El caso español. *Ciência da Informação*, mayo-agosto, 29 (2).

Serrano, Miriam (2003). *La red de unidades de servicios de información legislativa de la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (RUSILAN): propuesta de creación*. Trabajo especial de grado no publicada (Especialización en Gerencia de Redes de Unidades de Servicios de Información), Universidad Central de Venezuela, Caracas.

*Temario de biblioteconomía* (2006) [Documento en línea]. Disponible: <http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=temario%20de%20bibliotecono>

[m%C3%ADa%202006&source=web&cd=1&ved=0CBkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.diegosalvador.com%2FT/TEMARIOS%2520BUENOS%2FT/EMARIO%2520BIBLIOTECONOMIA.doc&ei=VPa5TsmgCcX\\_ggf\\_pdncCA&usg=AFQjCNHku\\_DH7YQZEUHS\\_vqR\\_RJONAJWuw&cad=rja](http://www.diegosalvador.com/FT/TEMARIOS%2520BUENOS%2FT/EMARIO%2520BIBLIOTECONOMIA.doc&ei=VPa5TsmgCcX_ggf_pdncCA&usg=AFQjCNHku_DH7YQZEUHS_vqR_RJONAJWuw&cad=rja)

[Consulta: 2011, Agosto 28].

ULEPICC (2003). *Encuentro: monopolización mediática y políticas públicas de comunicación y cultura*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.aporrea.org/actualidad/n10811.html> [Consulta: 2012, Enero 10].

Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación (2003). *Informe 2003*. Caracas: Decanato FHE.

Universidad Central de Venezuela (2005). *Sistema de Información Científica, Humanística y Tecnológica*. [Página web]. Disponible: <http://www.sicht.ucv.ve:8080/sicht/index.jsp> [Consulta: 2012, Enero 10].

Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación (2004). *Unidad de Servicios de Información "Miguel Acosta Saignes"*. Caracas: Biblioteca.

Urbina Serjant, Jesús (2006). *Nuevos rasgos del derecho a la información en Venezuela*. Maracaibo: Ediciones del Vicerrectorado Académico, Universidad del Zulia.

Vasallo De Lopes, María Immacolata (1999). La investigación de la comunicación: cuestiones epistemológicas, teóricas y metodológicas. *Diálogos de la Comunicación*, 56, 12-27. [Artículo en línea]. Disponible:

<http://www.dialogosfelafacs.net/articulos/pdf/56MariaVassallo.pdf>

[Consulta: 2010, Febrero 5].

VENPRES (2003). *Encuentro sobre monopolización mediática y políticas públicas de comunicación y cultura*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.aporrea.org/actualidad/n11277.html> [Consulta: 2009, Julio 8].

Villanueva, Ernesto (2003). *Derecho de acceso a la información pública en Latinoamérica*. México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. Universidad Nacional Autónoma de México. [Libro en línea]. Disponible: <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=1156> [Consulta: 2010, Febrero 28].

Villaseñor Rodríguez, Isabel y Gómez García, Juan Antonio (1997). La existencia y el acceso a las bibliotecas públicas como instrumento del ciudadano para acceder a la cultura: el caso español. *Revista General de Información y Documentación*, 7 (2), 219-236. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9797220219A.PDF> [Consulta: 2010, Febrero 12].

Vinuesa Tejero, M.L. (2005). La encuesta. Observación extensiva de la realidad social. VVAA: *Investigar en comunicación*. Madrid: MacGraw-Hill.

West, Richard y Turner, Lynn H. (2005) *Teoría de la comunicación: análisis y aplicación*. Madrid: MacGraw-Hill.

Yi, Kwan (2006) *Desafíos en la clasificación automatizada utilizando sistemas de clasificación bibliotecarios*. [Documento en línea]. Disponible en:

[http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/097-Yi\\_trans-es.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/097-Yi_trans-es.pdf) [Consulta: 2010, Febrero 12].

## **APÉNDICE**

### **Encuesta de usuarios**

Universidad Central de Venezuela  
Facultad de Humanidades y Educación  
Comisión de Estudios de Postgrado  
Maestría en Comunicación Social

### **CUESTIONARIO**

El siguiente cuestionario es parte de una investigación de trabajo de grado para la Maestría en Comunicación Social de la UCV, elaborado con el fin de conocer el funcionamiento y servicios que ofrece la biblioteca.

#### Instrucciones

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le hacen a continuación y responda de la manera más sincera posible. La información será manejada de forma confidencial. Si se le presenta alguna duda, consulte con la persona que le aplica el cuestionario.

Gracias por su colaboración.

## PARTE I. Usuarios

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Facultad: \_\_\_\_\_ Escuela: \_\_\_\_\_

Universidad: \_\_\_\_\_

## PARTE II. Servicios

2.1 ¿Es la primera vez que utiliza la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.2 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

Todos los días (lun. a vier.) \_\_\_\_\_ 3 ó 4 veces por semana \_\_\_\_\_

1 ó 2 veces por semana \_\_\_\_\_ 1 ó 2 veces al mes \_\_\_\_\_

2.3 Horario que utiliza la biblioteca

Mañana \_\_\_\_\_ Tarde \_\_\_\_\_ Noche \_\_\_\_\_

2.4 ¿Considera pertinente el horario de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2.5 ¿Hace uso del catálogo público (fichero) para sus búsquedas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.6 ¿Sabe usted que existe un catálogo automatizado?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.7 ¿Le resultan satisfactorias sus búsquedas por medio del catálogo público?

Físico (fichero): Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Automatizado: Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2.8. ¿Le ha sido de utilidad el material obtenido en su búsqueda?

Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2.9 ¿Hay facilidades para reproducir el material que necesita?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.10 ¿Considera usted que la biblioteca debería prestar otros servicios?

Sí \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.11 En su opinión, los servicios prestados por la biblioteca se pueden considerar

Buenos \_\_\_\_\_ Regulares \_\_\_\_\_ Malos \_\_\_\_\_

### PARTE III. Colección

3.1 ¿Conoce los tipos de materiales a los que puede tener acceso en esta biblioteca?

Libros: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Publicaciones periódicas Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Tesis de Grado: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Material de referencia

(Diccionarios, atlas): Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Base de datos: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3.2 La mayor parte de la colección de la biblioteca se puede caracterizar como:  
(puede elegir más de una opción)

Actualizada \_\_\_\_\_

Desactualizada \_\_\_\_\_

En mal estado \_\_\_\_\_

Múltiples ejemplares \_\_\_\_\_

Pocos ejemplares \_\_\_\_\_

Pertinente \_\_\_\_\_

No pertinente \_\_\_\_\_

Otros (especifique): \_\_\_\_\_

3.3 ¿La bibliografía recomendada en los programas académicos se encuentra en la biblioteca?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

3.4 ¿Con qué frecuencia consigue la información que busca?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

### PARTE IV. Recursos humanos

4.1 ¿Acude al personal para que éste le ayude en sus búsquedas?

Sí \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4.2. ¿El personal ha logrado satisfacer sus dudas al momento de realizar una búsqueda?

Sí \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4.3 ¿Considera usted que el personal que labora en la biblioteca es suficiente para la atención de usuarios?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**PARTE V. Formas de acceso a la información**

5.1. ¿Conoce el reglamento interno de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5.2 ¿Está usted de acuerdo con la manera que debe solicitar los documentos en la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.3 Tuvo conocimiento de esta biblioteca por:

Profesores: \_\_\_\_\_

Estudiantes: \_\_\_\_\_

Personal de otras bibliotecas: \_\_\_\_\_

Página web de la biblioteca: \_\_\_\_\_

Página web de la UCV: \_\_\_\_\_

Otros (especifique): \_\_\_\_\_



# GRÁFICOS

## PARTE I. Usuarios

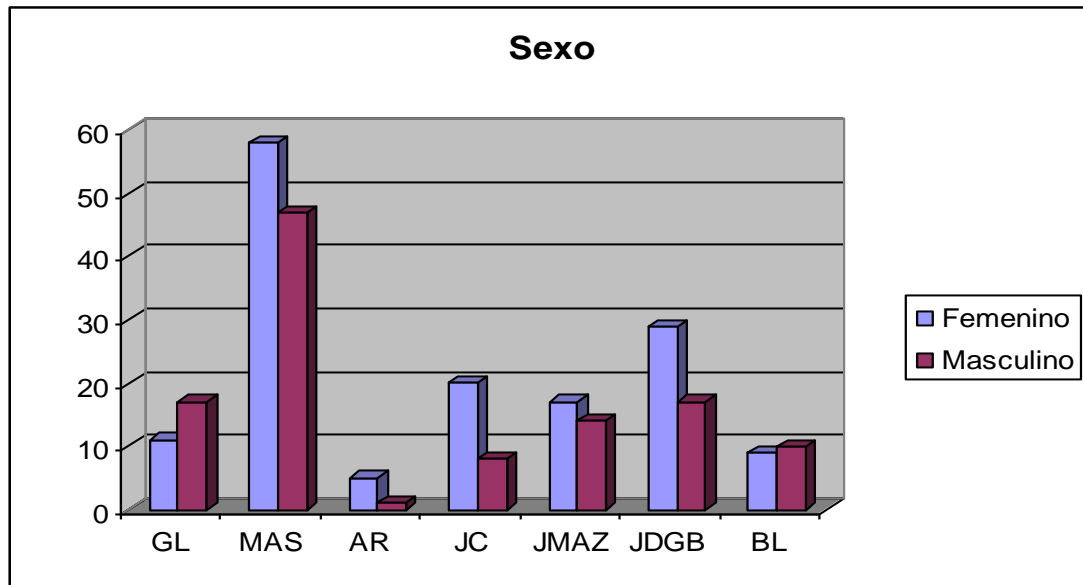


Gráfico 1

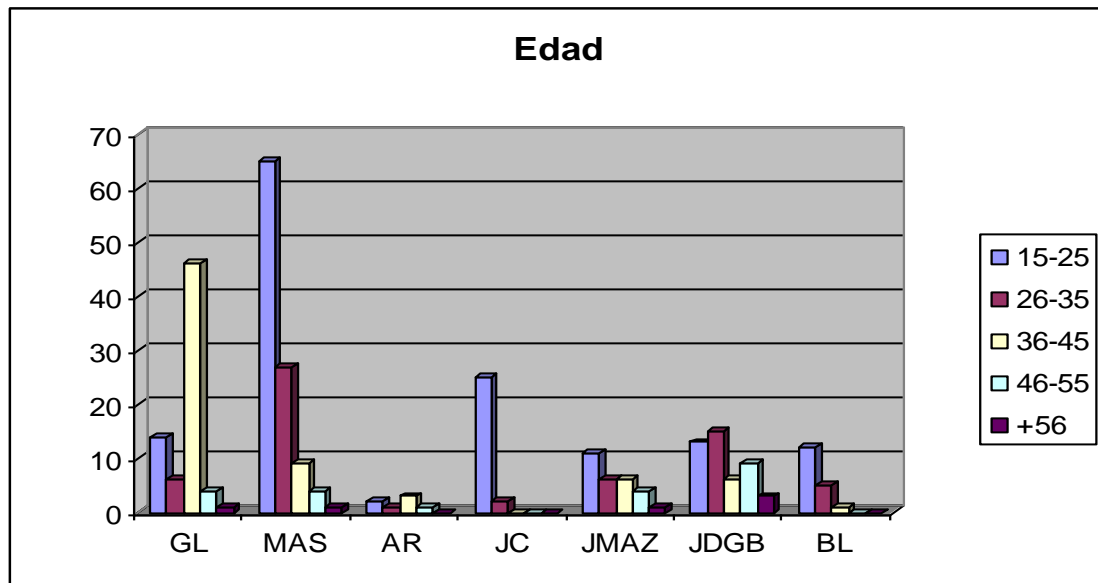


Gráfico 2

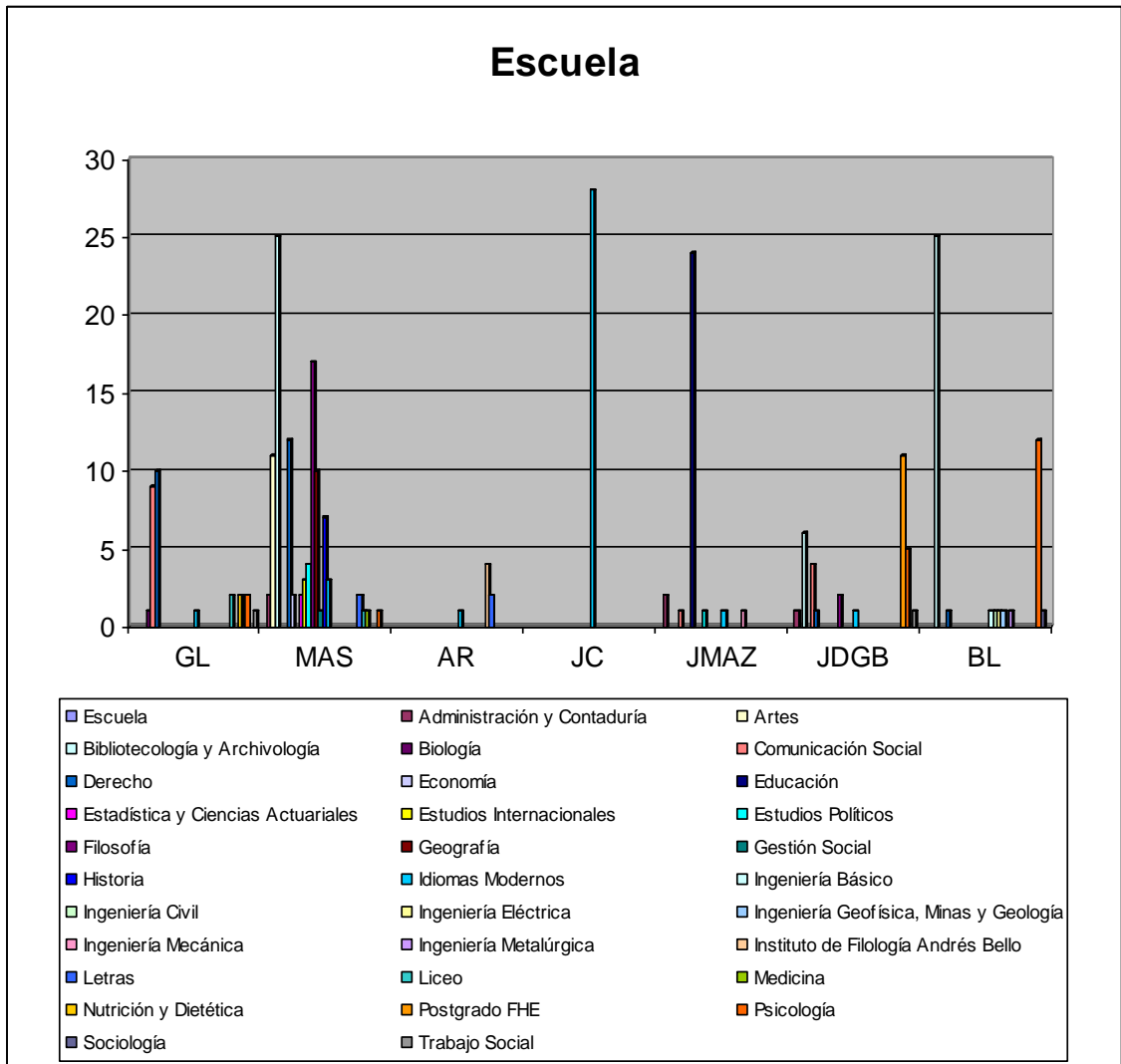


Gráfico 3

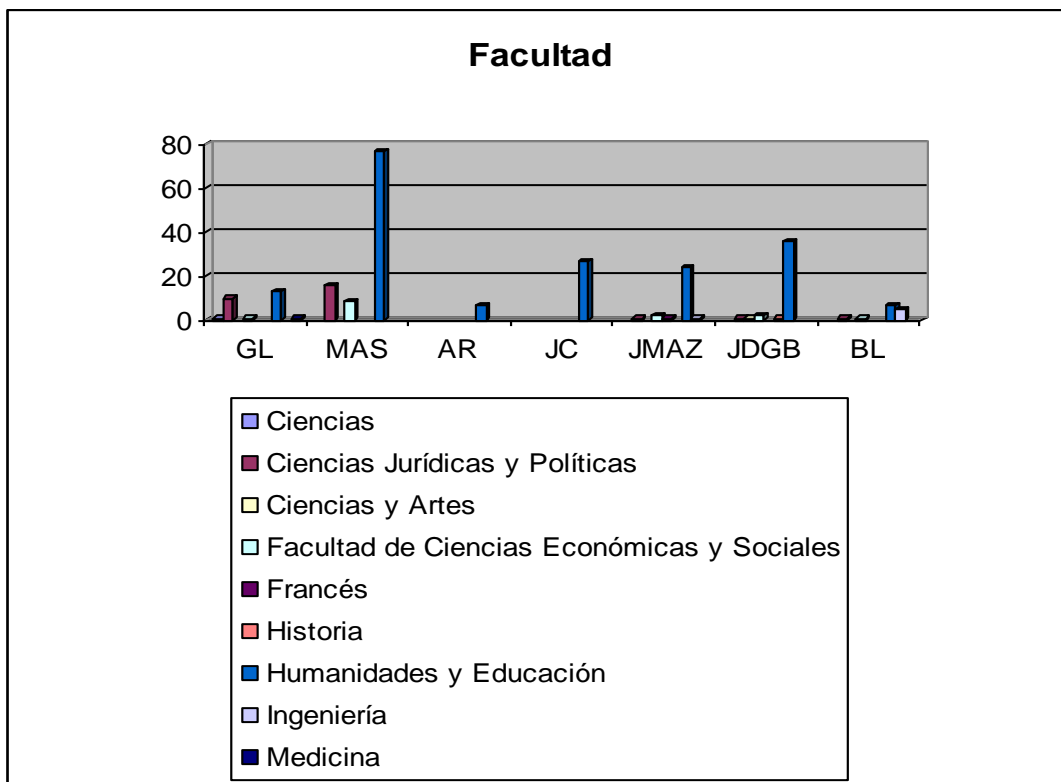


Gráfico 4

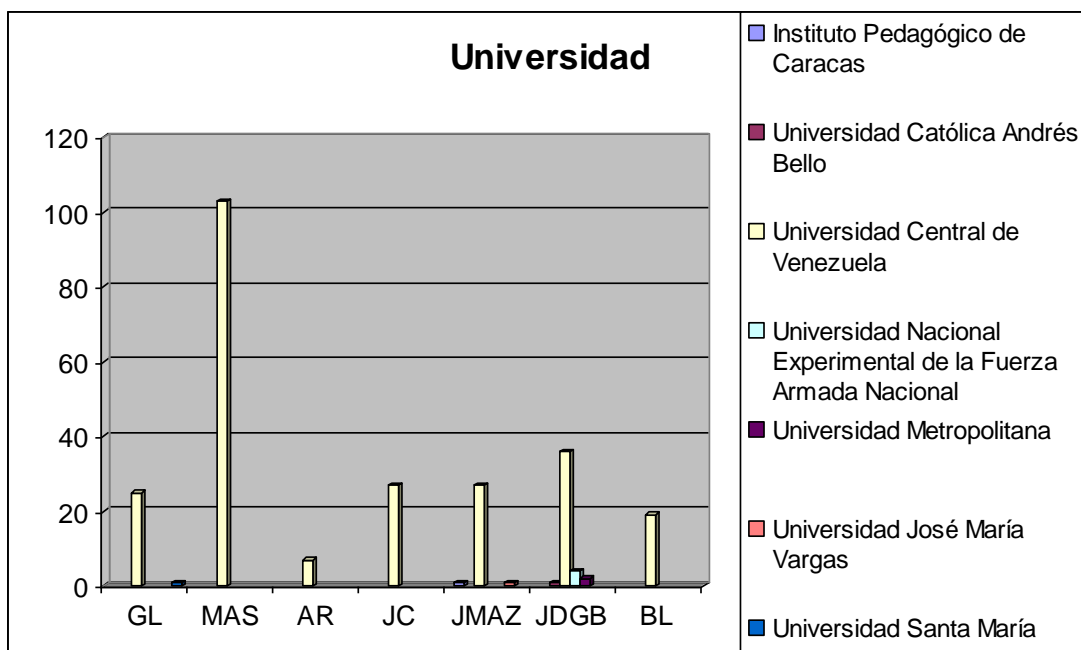


Gráfico 5

**PARTE II. SERVICIOS**

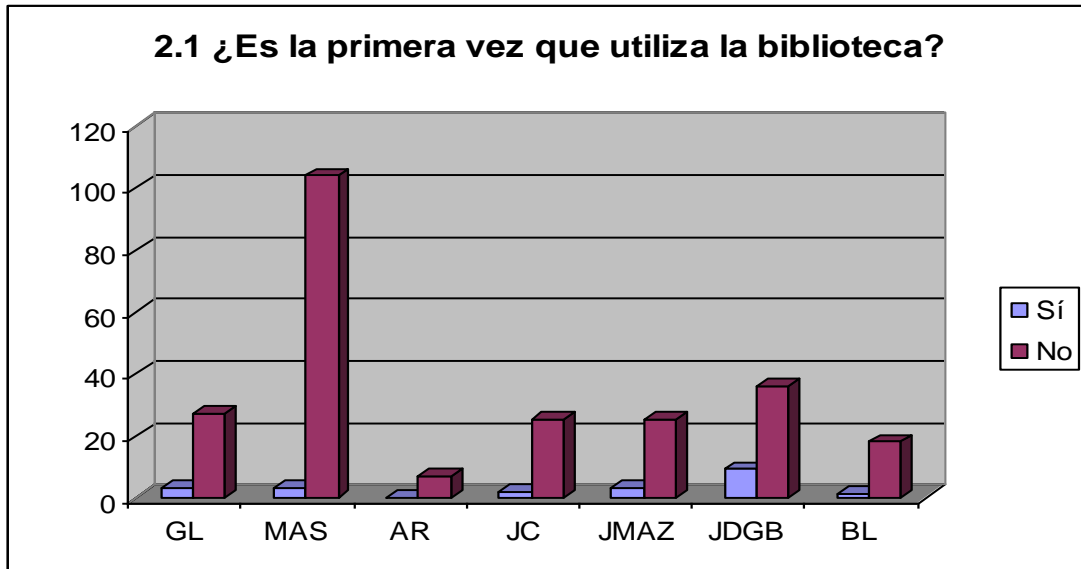


Gráfico 6

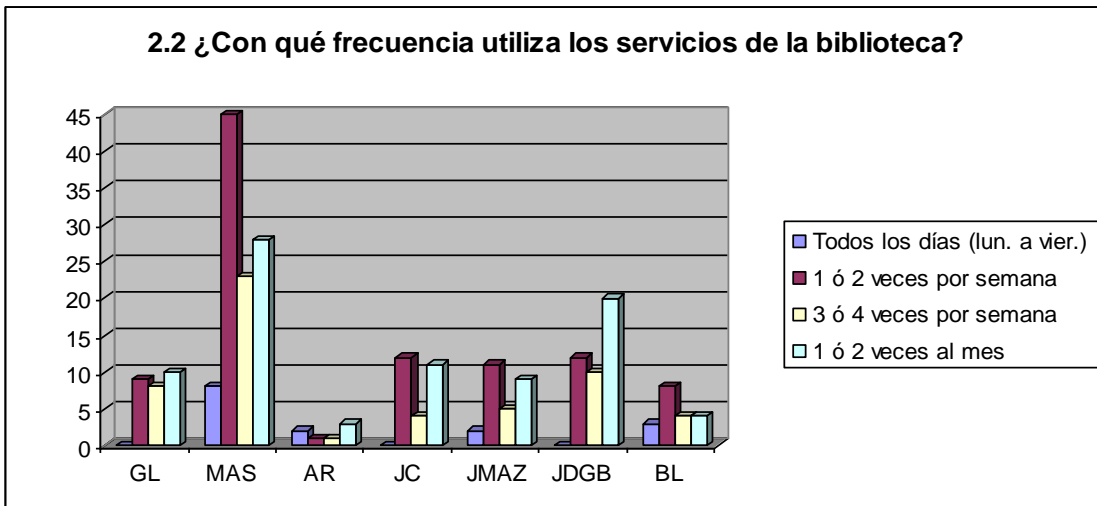


Gráfico 7

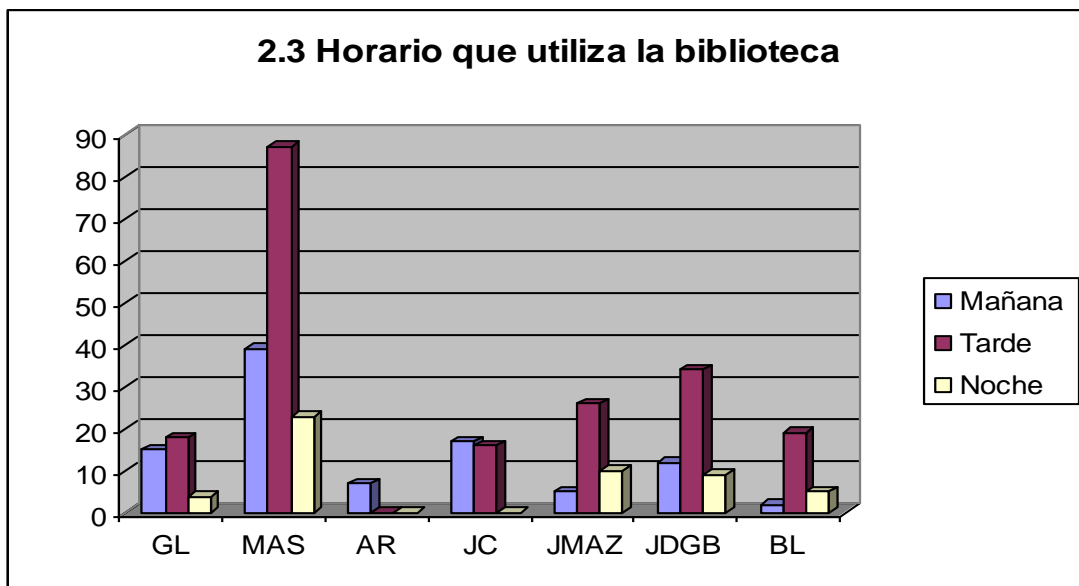


Gráfico 8

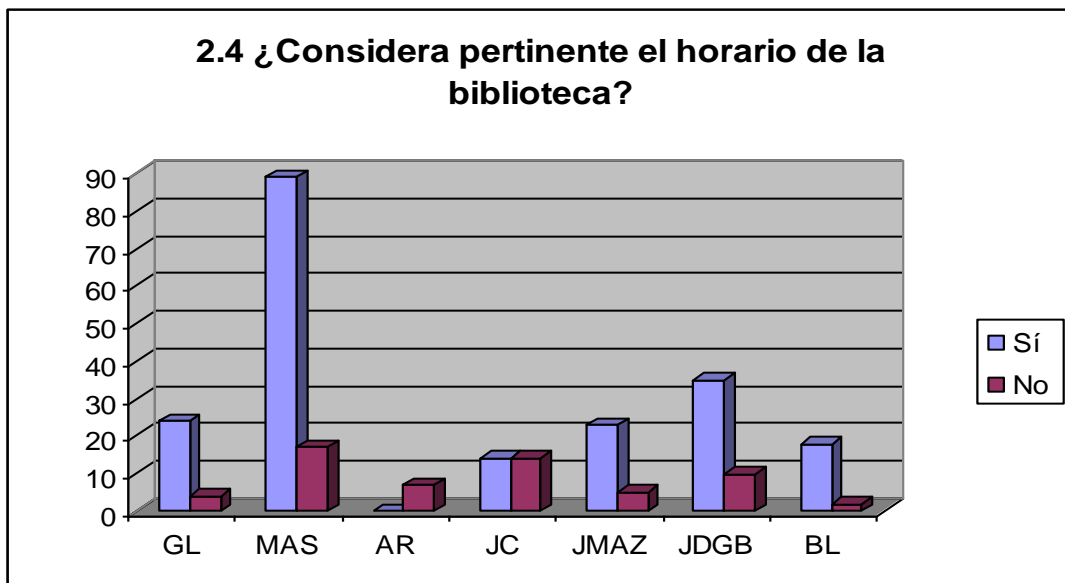


Gráfico 9

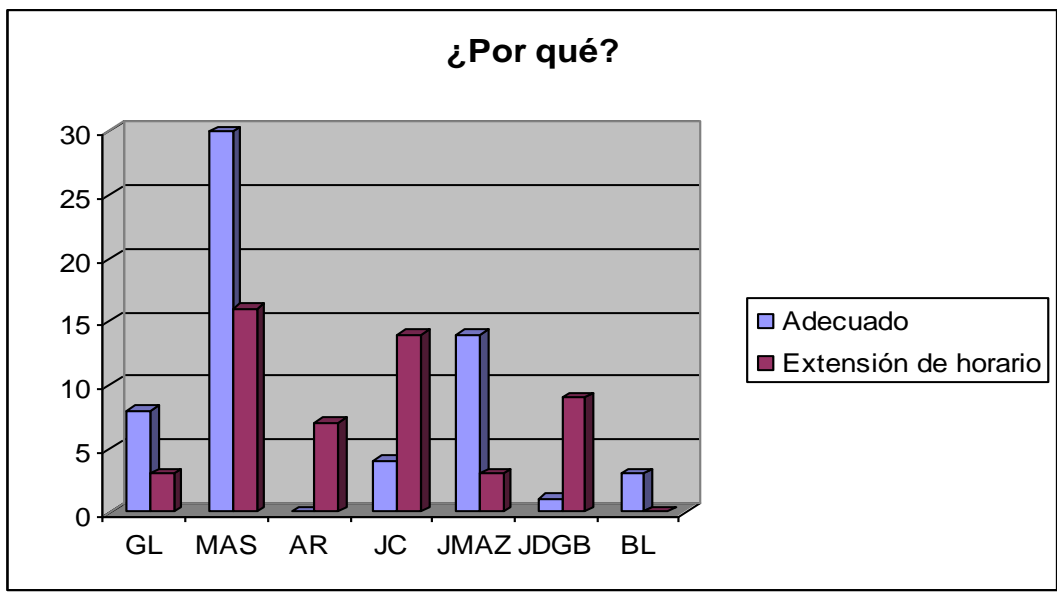


Gráfico 9a

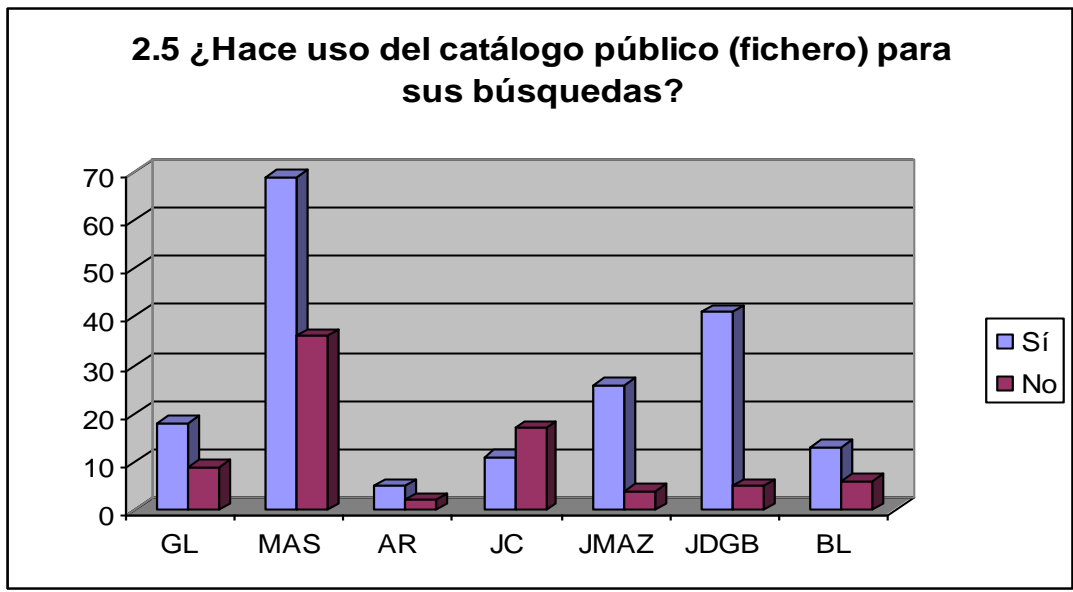


Gráfico 10

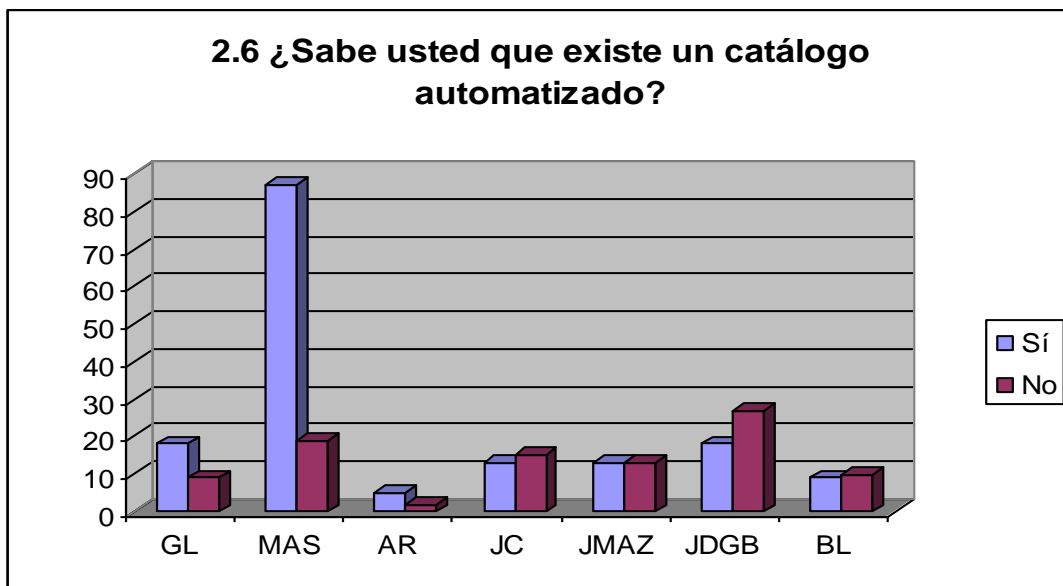


Gráfico 11

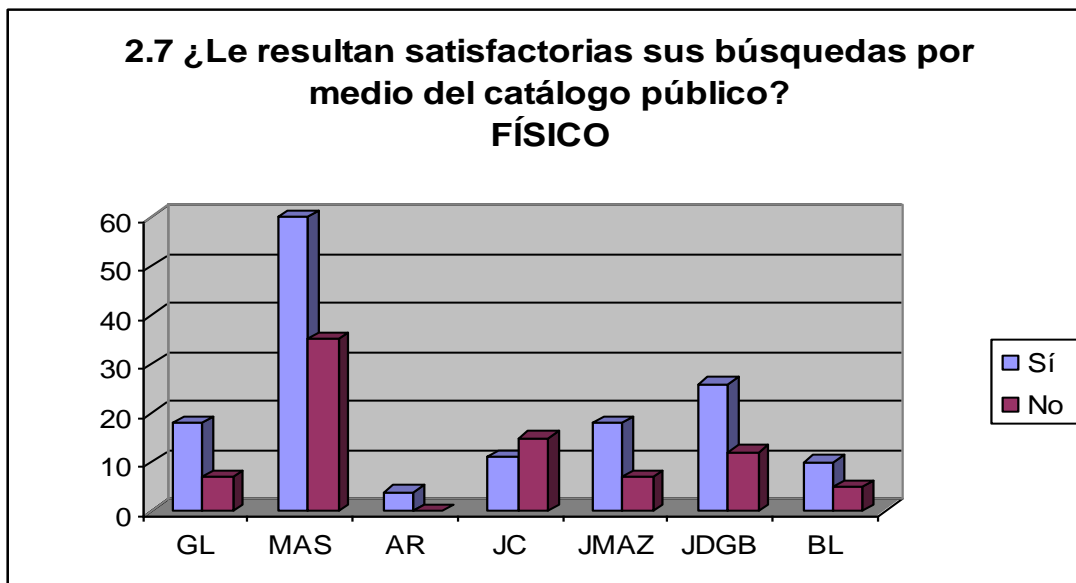


Gráfico 12

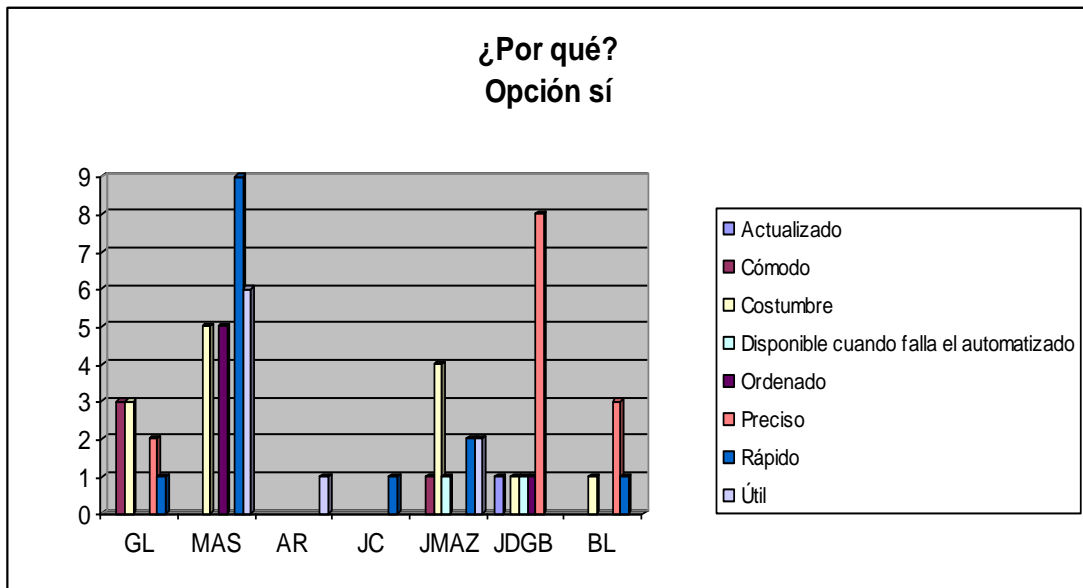


Gráfico 12a

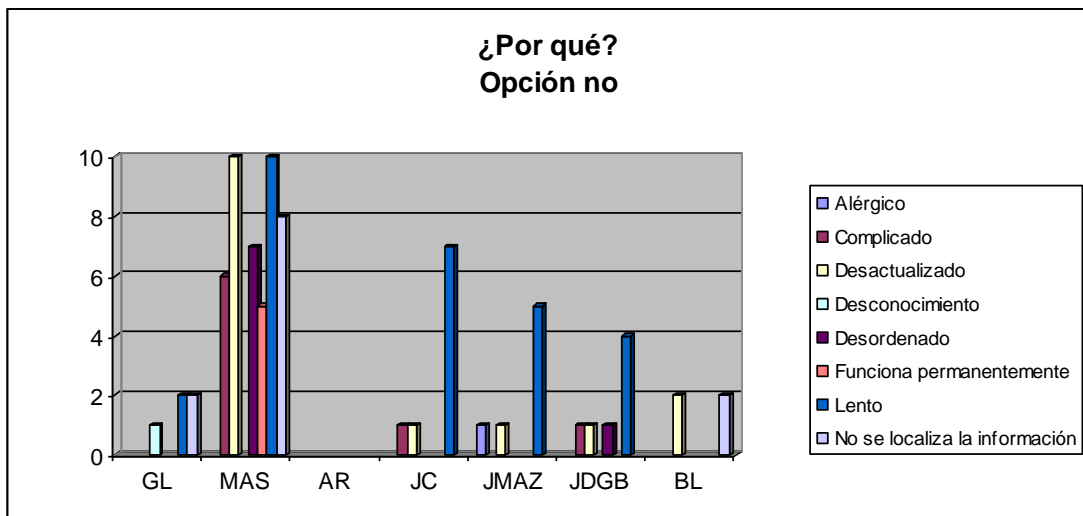


Gráfico 12b



**2.7 ¿Le resultan satisfactorias sus búsquedas por medio del catálogo público?  
AUTOMATIZADO**

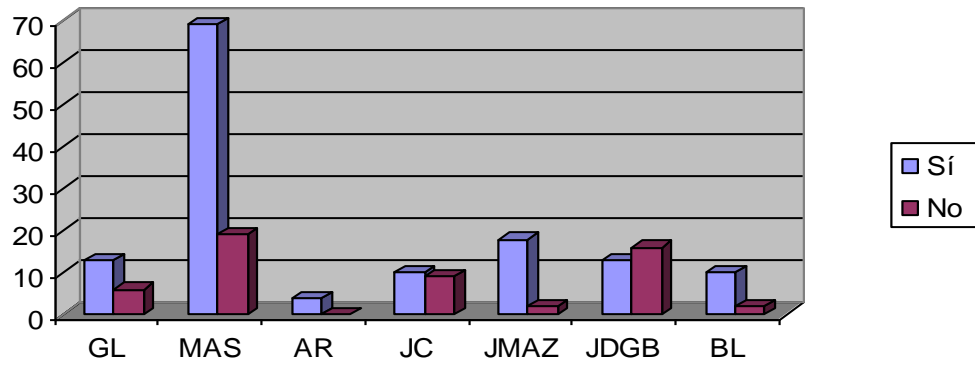


Gráfico 13

**¿Por qué?  
Opción sí**

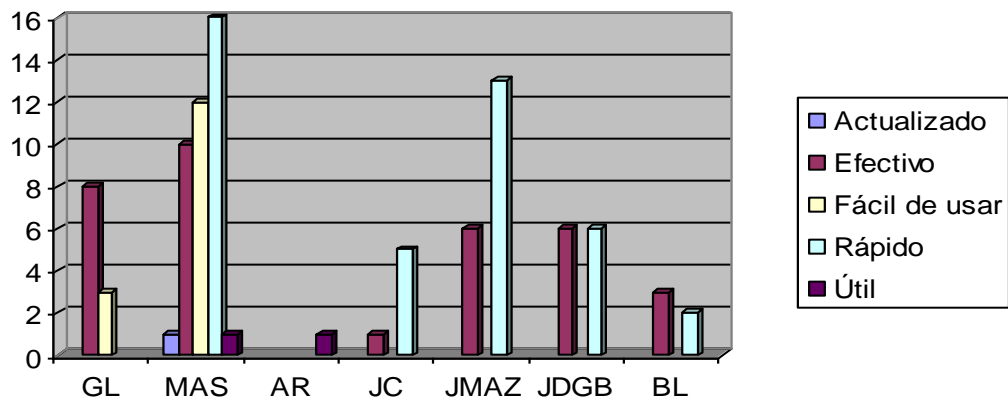


Gráfico 13a

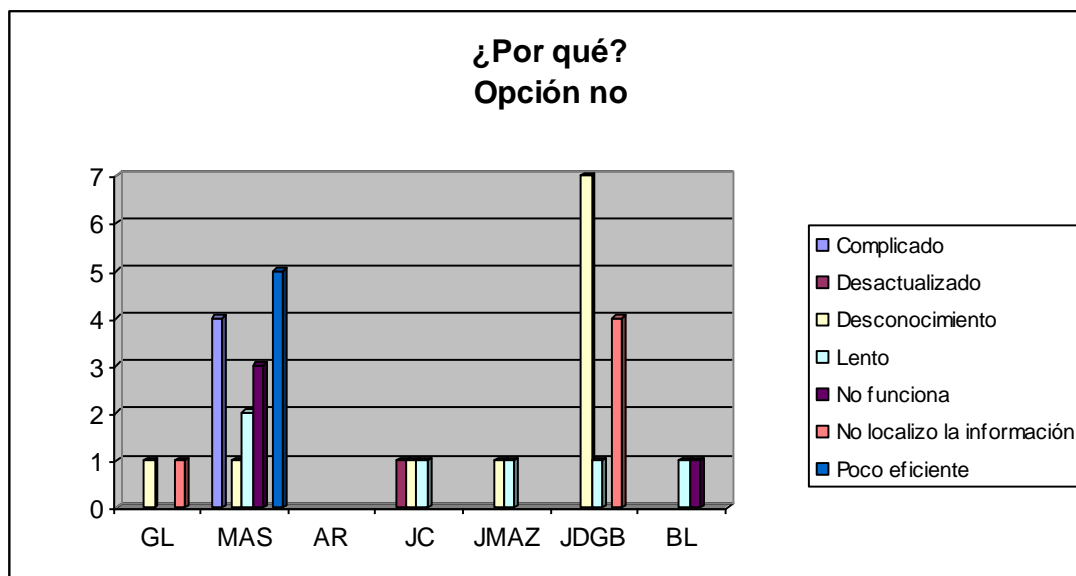


Gráfico 13b

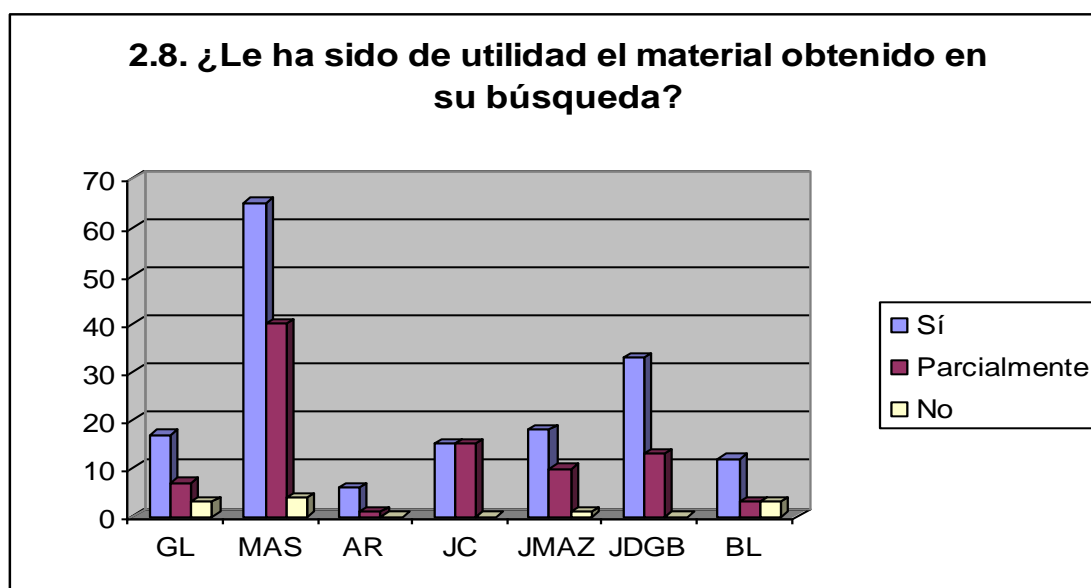


Gráfico 14

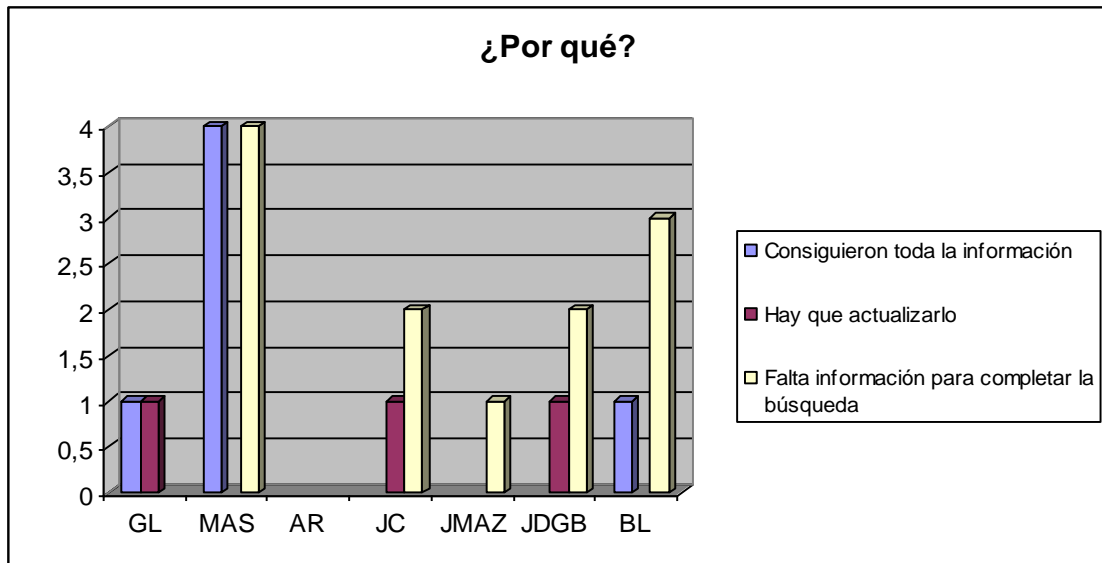


Gráfico 14a

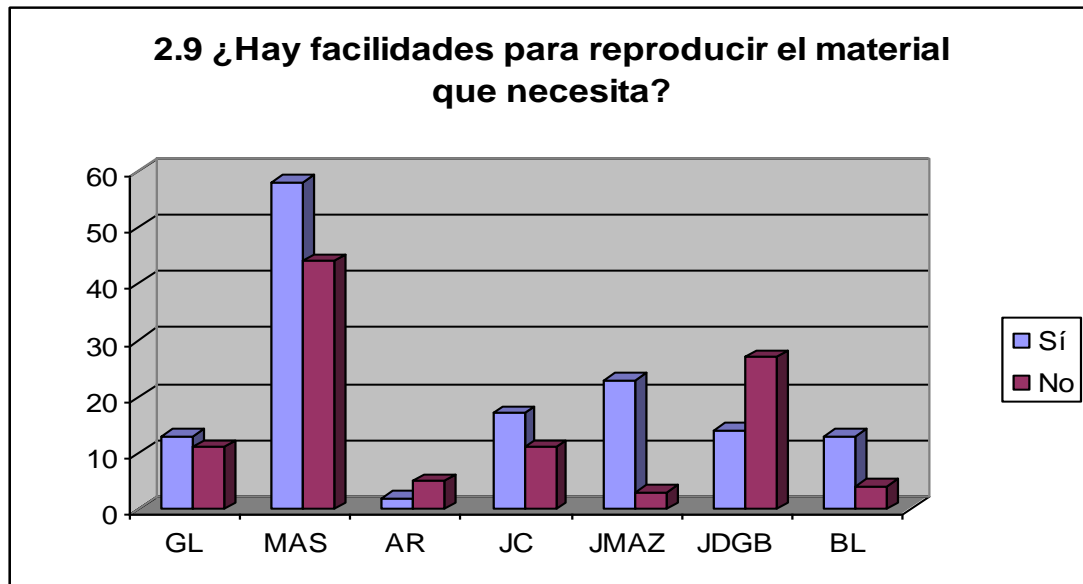


Gráfico 15

### 2.10 ¿Considera usted que la biblioteca debería prestar otros servicios?

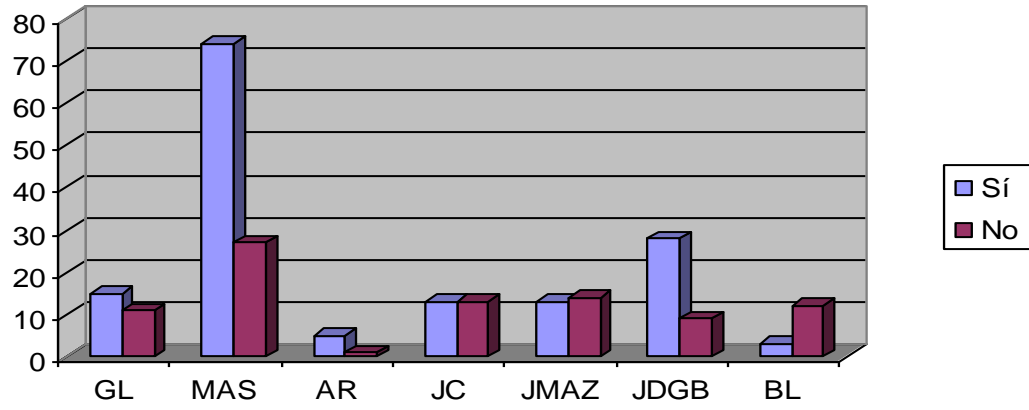


Gráfico 16

### ¿Cuáles?

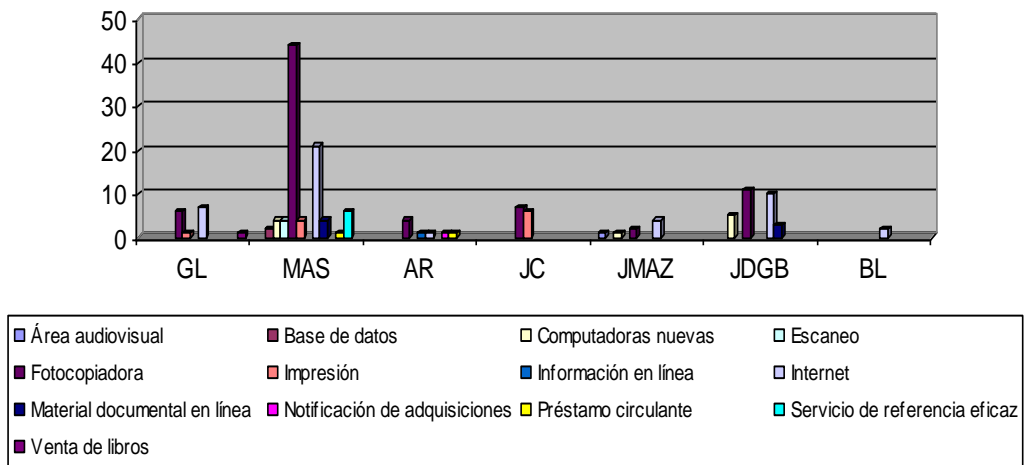


Gráfico 16a

**2.11 En su opinión, los servicios prestados por la biblioteca se pueden considerar**

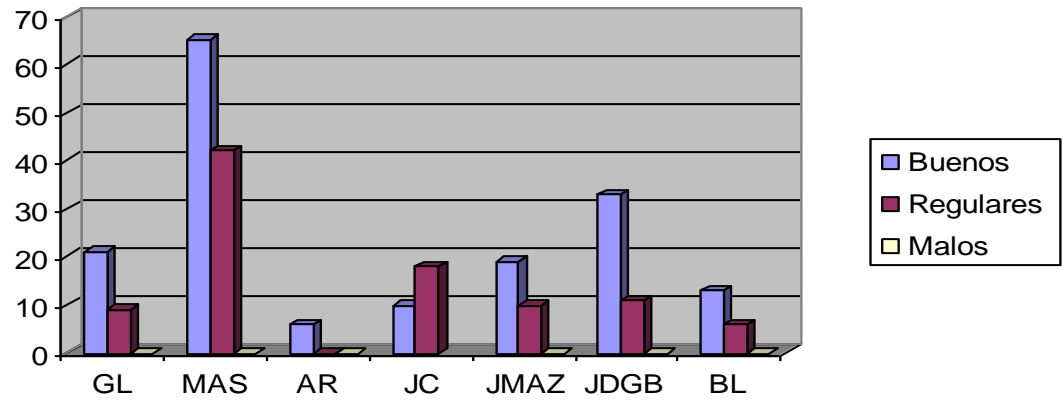


Gráfico 17

**PARTE III. COLECCIÓN**

**3.1 ¿Conoce los tipos de materiales a los que puede tener acceso en esta biblioteca?  
LIBROS**

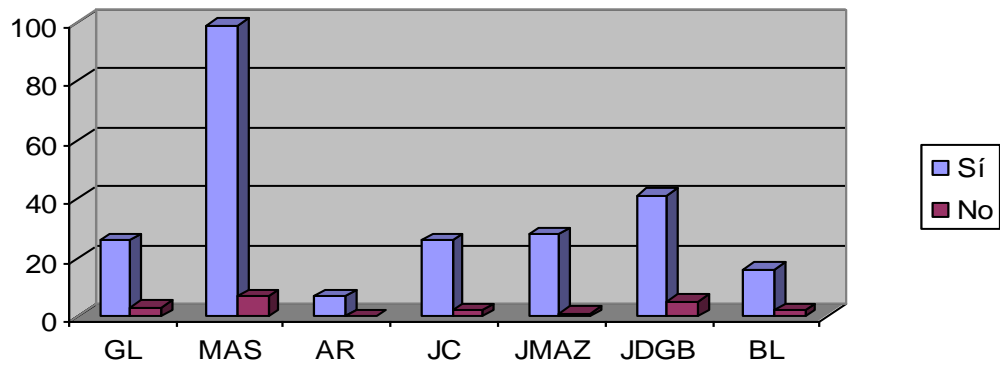


Gráfico 18a

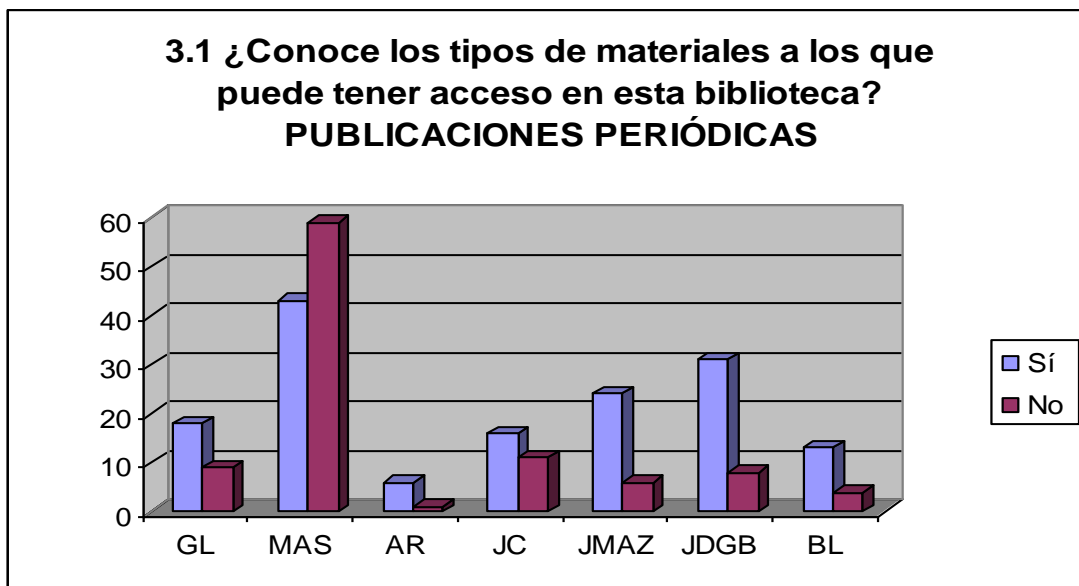


Gráfico 18b

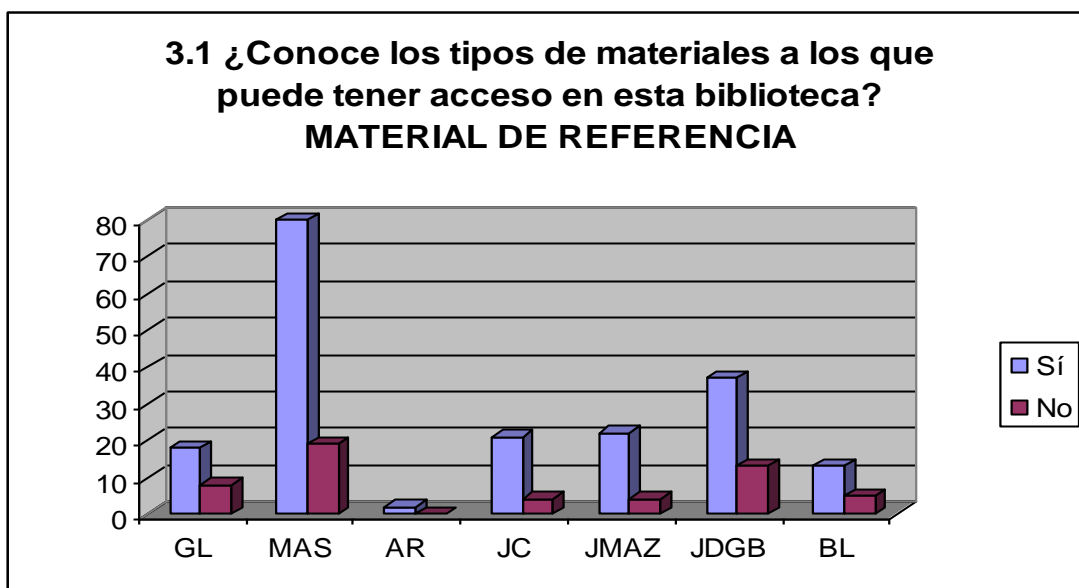


Gráfico 18c

**3.1 ¿Conoce los tipos de materiales a los que puede tener acceso en esta biblioteca?  
BASE DE DATOS**

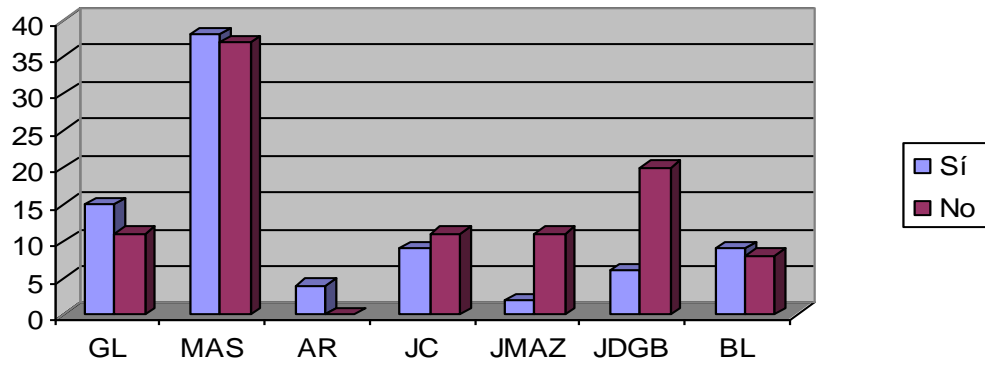


Gráfico 18d

**3.2 La mayor parte de la colección de la biblioteca se puede caracterizar como:**

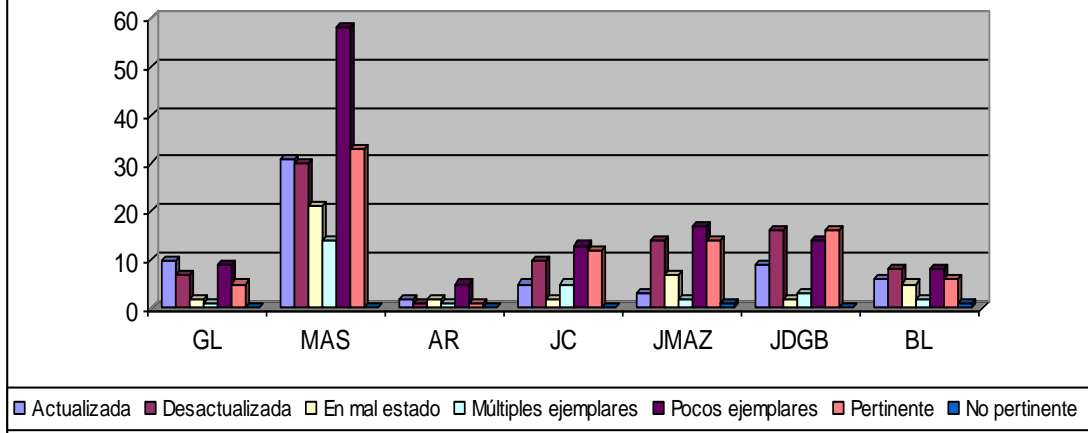


Gráfico 19

### 3.3 ¿La bibliografía recomendada en los programas académicos se encuentra en la biblioteca?

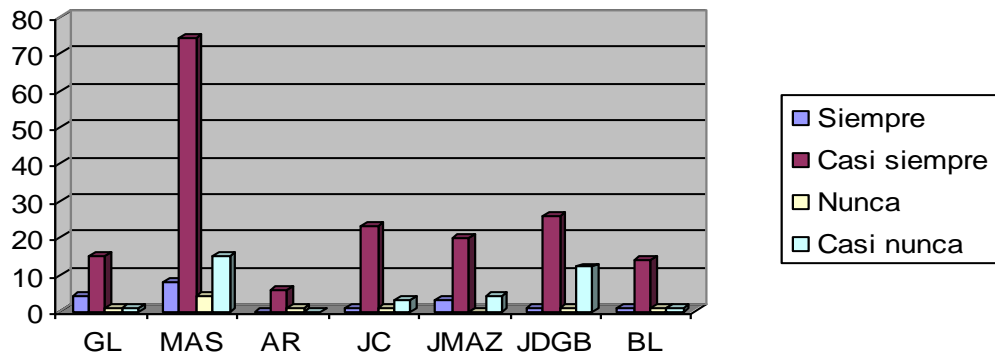


Gráfico 20

### 3.4 ¿Con qué frecuencia consigue la información que busca?

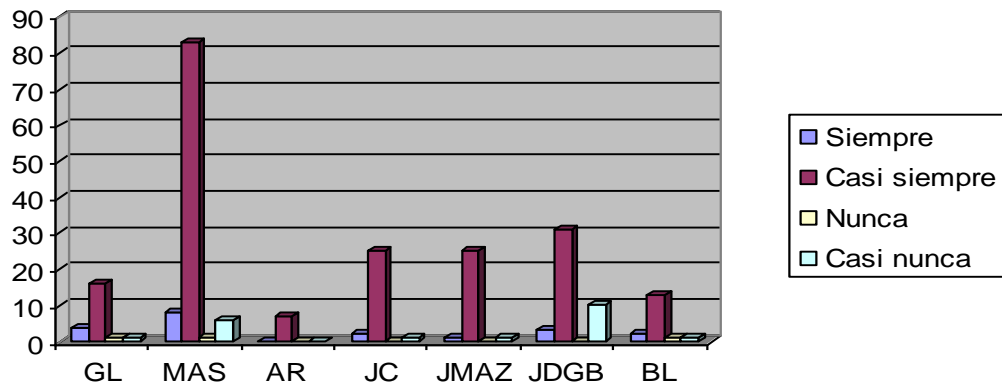


Gráfico 21



PARTE IV. RECURSOS HUMANOS

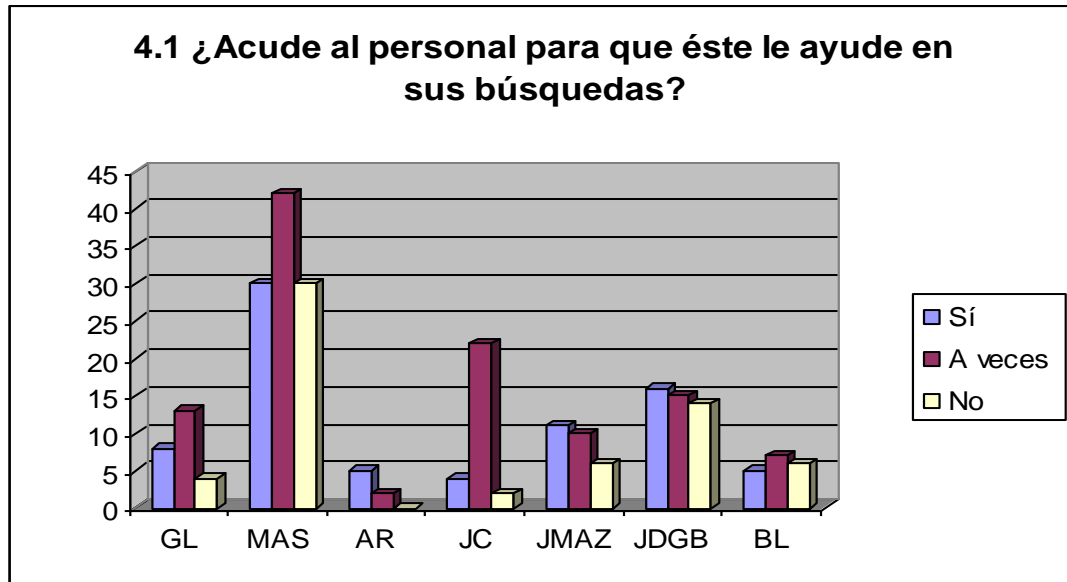


Gráfico 22

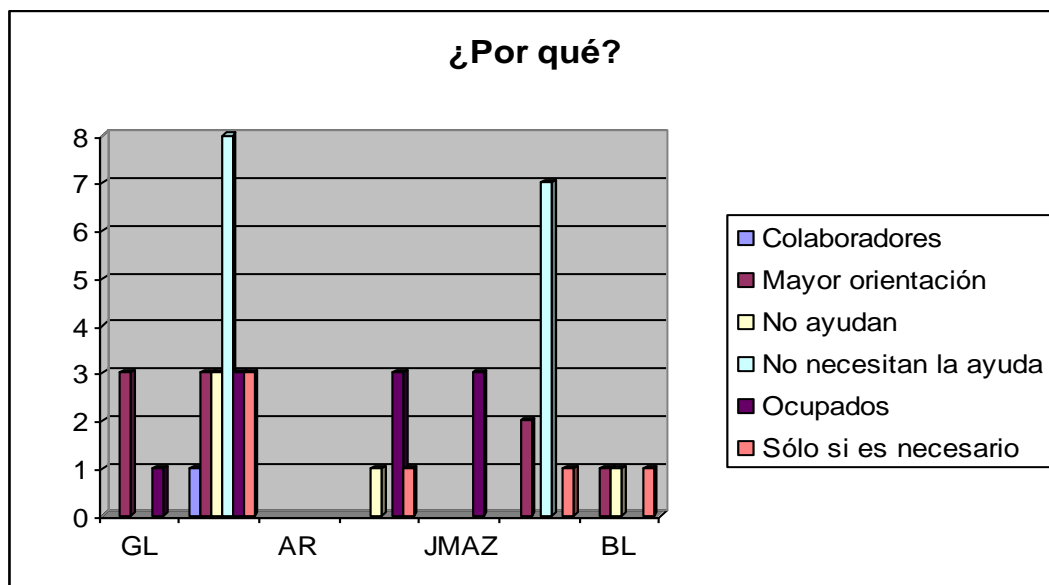


Gráfico 22a

#### 4.2. ¿El personal ha logrado satisfacer sus dudas al momento de realizar una búsqueda?

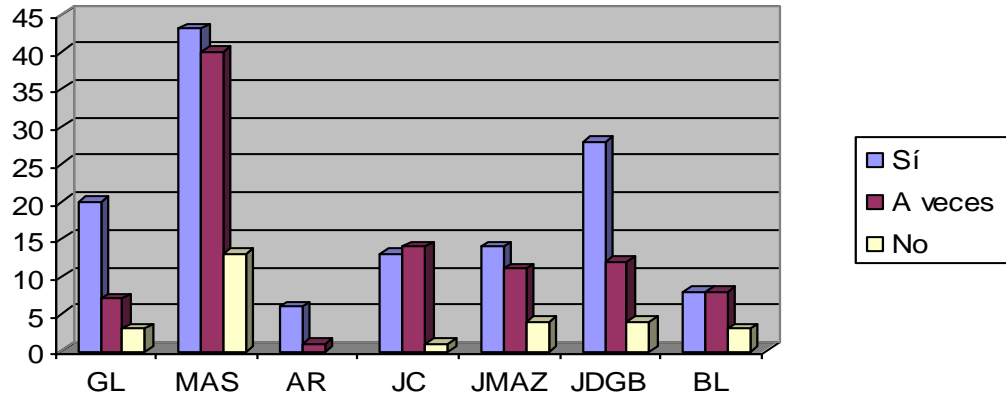


Gráfico 23

#### ¿Por qué?

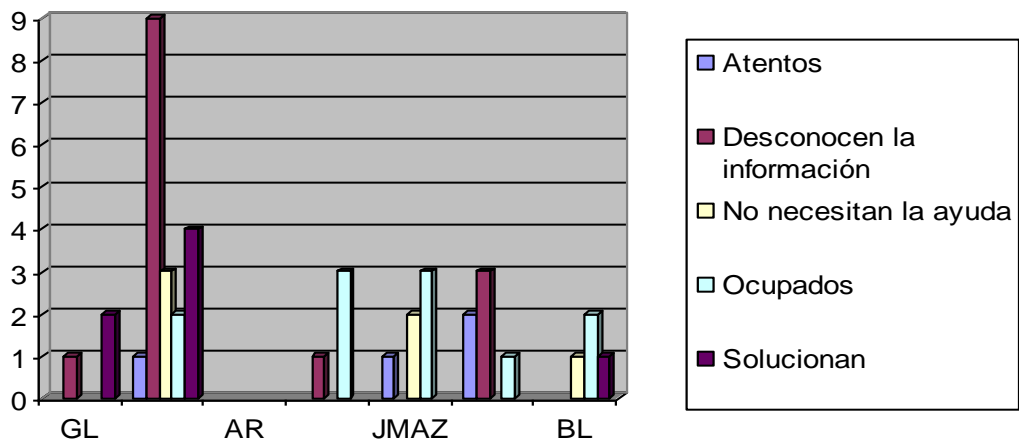


Gráfico 23a

**4.3 ¿Considera usted que el personal que labora en la biblioteca es suficiente para la atención de usuarios?**

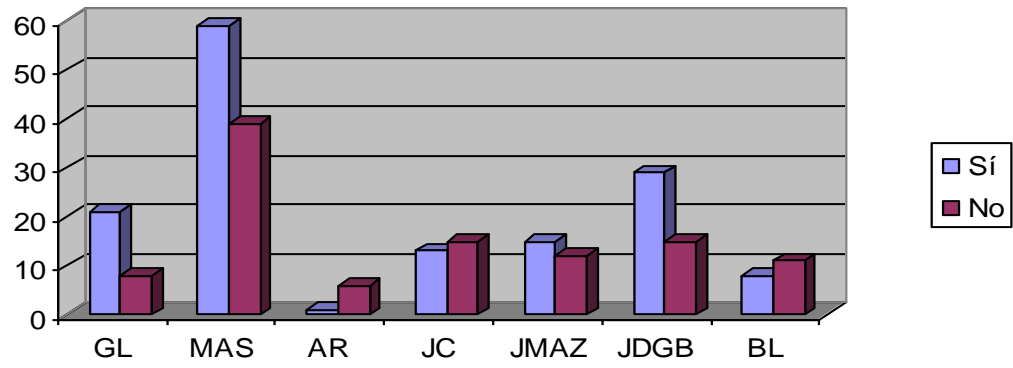


Gráfico 24

**PARTE V. FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**5.1. ¿Conoce el reglamento interno de la biblioteca?**

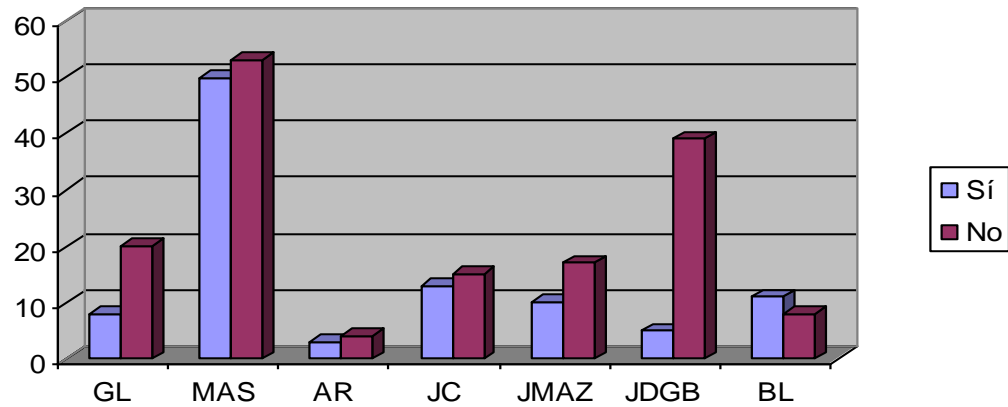


Gráfico 25

**5.2 ¿Está usted de acuerdo con la manera que debe solicitar los documentos en la biblioteca?**

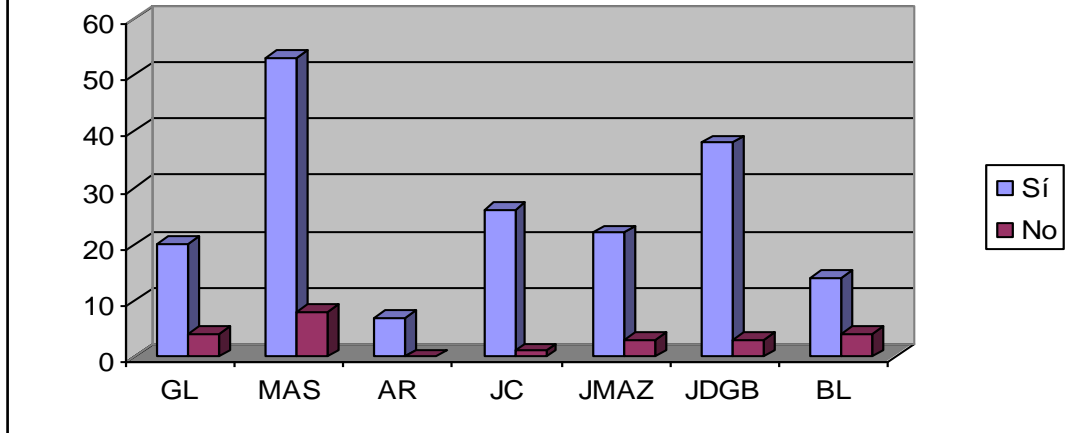


Gráfico 26

**¿Por qué?**

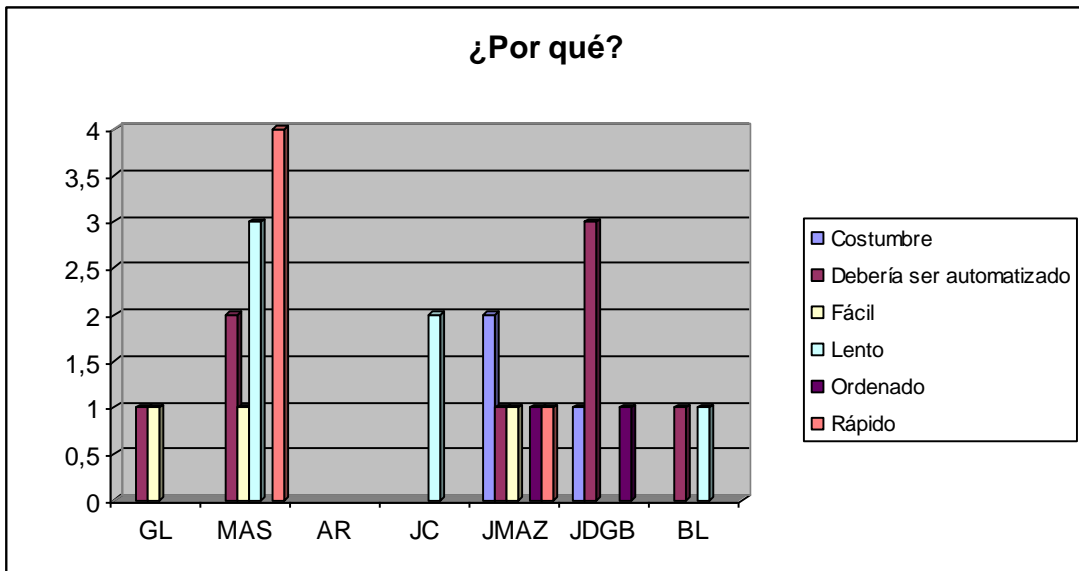


Gráfico 26a

### 5.3 Tuvo conocimiento de esta biblioteca por:

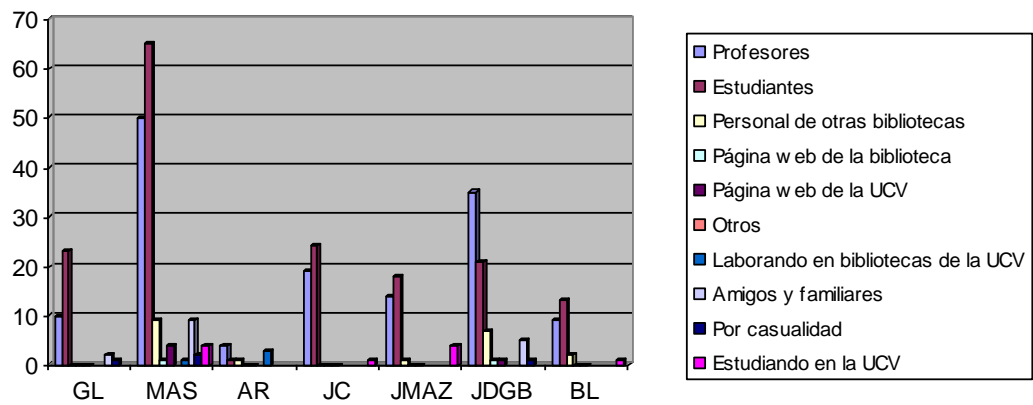


Gráfico 27

## **Encuesta de directores de las bibliotecas**

Universidad Central de Venezuela  
Facultad de Humanidades y Educación  
Comisión de Estudios de Postgrado  
Maestría en Comunicación Social

### **CUESTIONARIO**

El siguiente cuestionario es parte de una investigación de trabajo de grado para la Maestría en Comunicación Social de la UCV, elaborado con el fin de conocer el funcionamiento y servicios que ofrece la biblioteca.

#### Instrucciones

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le hacen a continuación y responda de la manera más sincera posible. La información será manejada de forma confidencial. Si se le presenta alguna duda, consulte con la persona que le aplica el cuestionario.

Gracias por su colaboración.

## PARTE I. Personal

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Biblioteca: \_\_\_\_\_

## PARTE II. Servicios

2.1. ¿Los usuarios preguntan acerca de los servicios que ofrece la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.2 ¿Se le informa al usuario de los servicios que ofrece la biblioteca?, tales como:

Catálogo público (físico): Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Catálogo automatizado: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Bibliografías especializadas: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Trascripción en computadoras: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Conexión a internet Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Otros (especifique): \_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.3 ¿Considera pertinente el horario de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2.4 ¿Considera usted que el catálogo público (físico) está actualizado?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

2.5 ¿Considera usted que el catálogo automatizado está actualizado?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

2.6 ¿Poseen acceso de bases de datos de otras bibliotecas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2.7 ¿Se le hace fácil realizar una búsqueda para el usuario?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2.8 ¿Considera usted que la biblioteca debería prestar otros servicios?

Sí \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.9 En su opinión, los servicios prestados por la biblioteca se pueden considerar

Buenos \_\_\_\_\_ Regulares \_\_\_\_\_ Malos \_\_\_\_\_

## PARTE III. Colección

3.1 La mayor parte de la colección de la biblioteca se puede caracterizar como:  
(puede elegir más de una opción)

Actualizada \_\_\_\_\_

Desactualizada \_\_\_\_\_

En mal estado \_\_\_\_\_ Múltiples ejemplares \_\_\_\_\_  
Pocos ejemplares \_\_\_\_\_ Pertinente \_\_\_\_\_  
No pertinente \_\_\_\_\_ Otros (especifique): \_\_\_\_\_

3.2 ¿La bibliografía recomendada en los programas académicos se encuentra en la biblioteca?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

3.3 ¿El material disponible en las bibliotecas satisface la demanda de los usuarios?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

#### **PARTE IV. Recursos humanos**

4.1 ¿Los usuarios acuden al personal para obtener mejores resultados en sus búsquedas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4.2 ¿Hay suficiente personal para cubrir las áreas de la biblioteca?

Administración: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Atención de usuarios: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Procesos técnicos: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Referencia: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Otros (especifique): \_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

#### **PARTE V. Formas de acceso a la información**

5.1 ¿Se han realizado estudios para evaluar el rendimiento de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.2 ¿Usted cree que la biblioteca hace cumplir el derecho de acceso a la información de las personas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.3 ¿Para usted es importante el libre acceso a la información en la biblioteca, sin importar las creencias políticas, raza, credo o color del usuario?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.4 ¿El usuario conoce el reglamento interno de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5.5 Las personas conocen los servicios de la biblioteca por:

Profesores: \_\_\_\_\_



Estudiantes: \_\_\_\_\_

Personal de la biblioteca: \_\_\_\_\_

Personal de otras bibliotecas: \_\_\_\_\_

Página web de la biblioteca: \_\_\_\_\_

Página web de la UCV: \_\_\_\_\_

Facebook: \_\_\_\_\_

Twitter: \_\_\_\_\_

Otros (especifique): \_\_\_\_\_

5.6 ¿La biblioteca recibe suficiente apoyo financiero de las autoridades de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela para cubrir las necesidades de la biblioteca?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

# GRÁFICOS

## PARTE I. PERSONAL

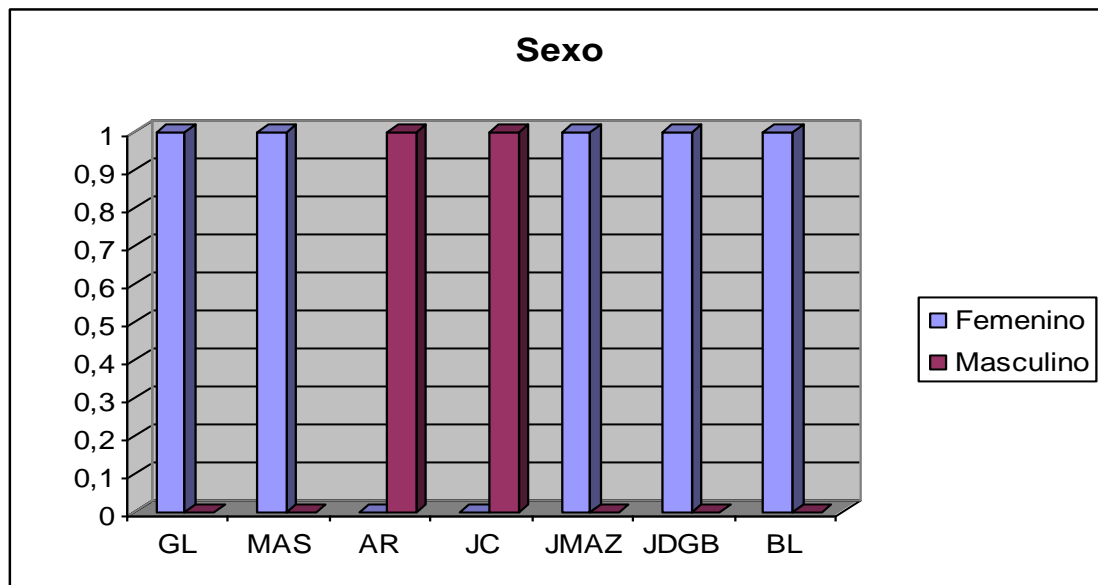


Gráfico 28

## PARTE II. SERVICIOS

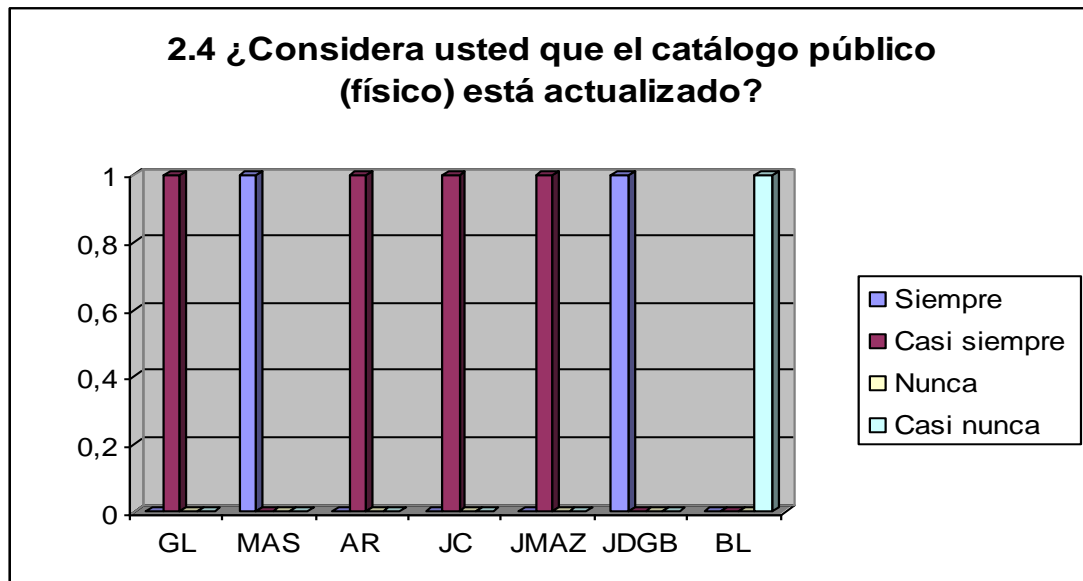


Gráfico 29

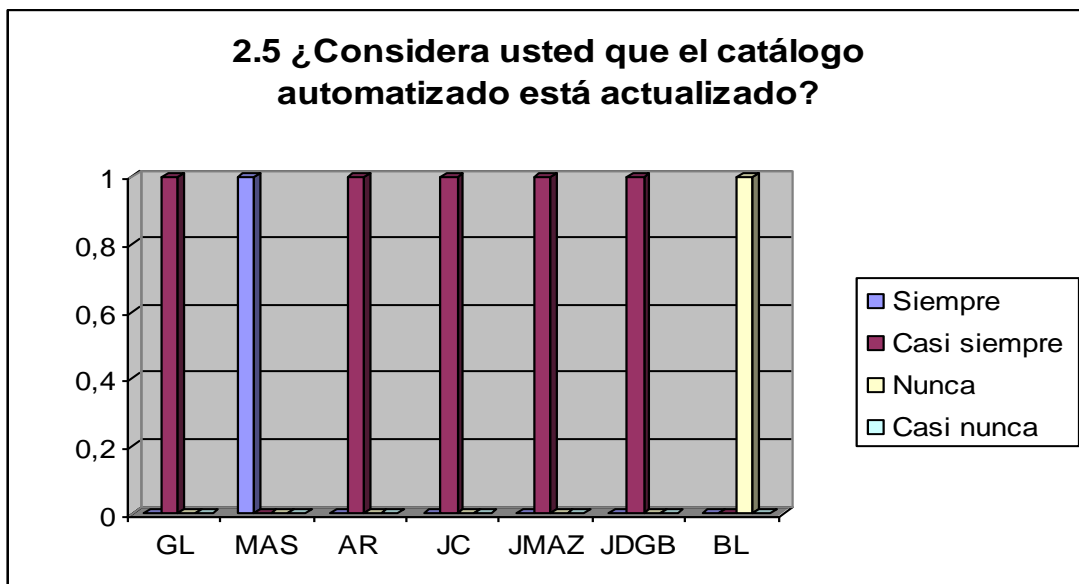


Gráfico 30

PARTE IV. RECURSOS HUMANOS

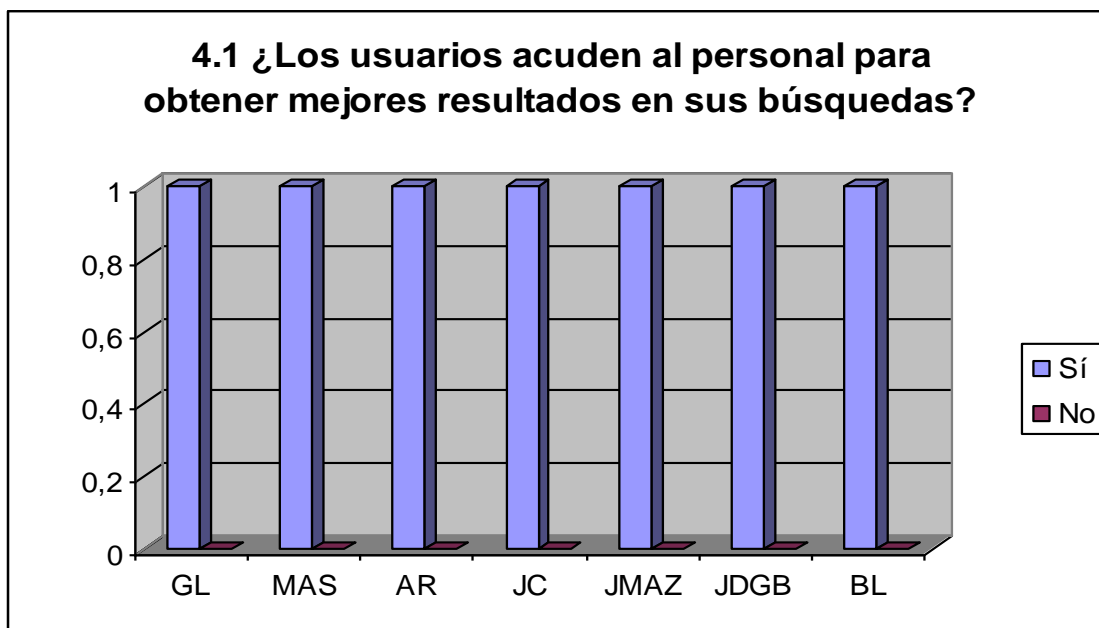


Gráfico 31

PARTE V. FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

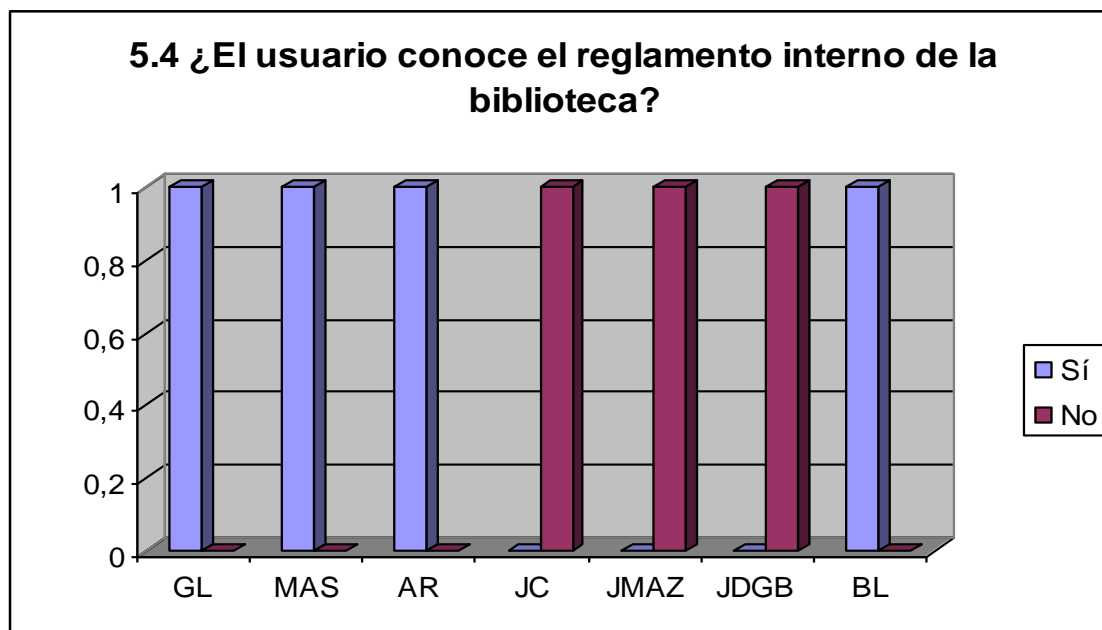


Gráfico 32