



UNIVERSIDAD DE MURCIA

DEPARTAMENTO DE DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR

Evaluación de la Calidad de los Servicios de la
Biblioteca Central de la Pontificia Universidad
Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la
Educación Superior

Dulce María Núñez Collado

2015

UNIVERSIDAD DE MURCIA



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA CENTRAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
MADRE Y MAESTRA (PUCMM): PILAR DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR

Dulce María Núñez Collado
Murcia, 2015

FACULTAD DE EDUCACIÓN



Departamento de Didáctica y Organización Escolar

TESIS DOCTORAL

TÍTULO: Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la educación superior

AUTORA: Dulce María Núñez Collado

DIRECTORA: Dra. Isabel María Solano Fernández

Índice de Contenido

Índice de Figuras, Tablas y Gráficos	v
Lista de Siglas y Términos	ix
Agradecimientos	xii
Dedicatoria.....	xv
Resumen/Abstract.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
i. Justificación.....	7
ii. Problema y Planteamiento de la Investigación	16
.iii. Breve resumen de los Objetivos, Contenido y Estructura de la Tesis.....	18
CAPÍTULO I. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	23
1.1 Funciones de la Biblioteca Universitaria	32
1.2 Características de la Biblioteca Universitaria.....	40
1.3 Gestión de Recursos de Información	48
1.4 Gestión de Recursos Humanos.....	55
1.5 El Servicio en la Biblioteca Universitaria.....	60
1.6 Los Usuarios y la Percepción del Servicio.....	67
CAPÍTULO II. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DEL SIGLO XXI	73
2.1 La Internet y la Biblioteca	79
2.2 Biblioteca Digital.....	81
2.2.1 Repositorios Institucionales	87
2.3 Perfil del Profesional Bibliotecario	95
CAPÍTULO III. CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA 107	
3.1 Evaluación y Calidad de la Biblioteca Universitaria	112
3.1.1 Evaluación de las Bibliotecas Universitarias en República Dominicana.....	117

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	143
4.1 Objetivos de la Investigación.....	144
4.2 Diseño de la Investigación.....	145
4.3 Contexto de la Investigación	149
4.3.1 Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)	149
4.3.1.1 La Biblioteca Central PUCMM	151
4.3.1.1.1 Objetivos y Funciones de la Biblioteca Central	155
4.3.1.1.2 Estructura Organizativa	157
4.3.1.1.3 Recursos Humanos	163
4.3.1.1.4 Recursos de Información	164
4.3.1.1.5 Servicios de Información	171
4.3.1.1.6 Sistema de Bibliotecas PUCMM	180
4.4 Población y Muestra.....	184
4.5 Fases de la Investigación	188
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información	192
4.6.1 Instrumento para Recoger la Información.....	192
4.6.2 Procedimiento para Recoger la Información.....	198
4.7 Análisis y Procesamiento de Datos	199
4.7.1 Tratamiento y Análisis de Datos	200
4.8 Cronograma de la Investigación.....	206
CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	209
5.1 Perfil del Usuario y Frecuencia de Uso de la Biblioteca.....	211
5.2 Primera Dimensión: Valor Afectivo del Servicio. Impresión acerca del Servicio.....	216
5.3 Segunda Dimensión: La Biblioteca como Lugar o Espacio.....	227
5.4 Tercera Dimensión: Acceso y Control a los Recursos de Información.....	233
5.5 Cuarta Dimensión: Difusión de los Servicios de Información.....	243
5.6 Demandas de los Usuarios (preguntas de respuestas abiertas).....	248

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	251
6.1 Plan de mejoras	262
6.2 Logros y Limitaciones de la Investigación	268
6.2.1 Logros de la Investigación	268
6.2.2 Limitaciones de la Investigación	269
6.3 Propuestas de Futuras Líneas de Investigación del Tema Estudiado.....	270
BIBLIOGRAFÍA	271
ANEXOS.....	295

Índice de Figuras, Tablas y Gráficos**ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1-1.</i> Percepción de calidad y satisfacción del cliente	69
<i>Figura 1-2.</i> Modelo de las brechas sobre calidad del servicio	70
<i>Figura 2-1.</i> Página Web del Proyecto Repositorio Institucional INVESTIGARE-PUCMM ..	95
<i>Figura 4-1.</i> Métodos o enfoques mixtos.....	148
<i>Figura 4-2.</i> Primer domicilio de la PUCMM, 1962.....	149
<i>Figura 4-3.</i> PUCMM, Campus Principal, Santiago de los Caballeros	150
<i>Figura 4-4.</i> Entrada principal de la Biblioteca Central, PUCMM.....	152
<i>Figura 4-5.</i> Catálogo Manual de Fichas. Biblioteca Central, PUCMM.....	154
<i>Figura 4-6.</i> Esquema organizativo de la Biblioteca Central, PUCMM	158
<i>Figura 4-7.</i> Estudiante solicita servicio de préstamo a través del MOPAC	160
<i>Figura 4-8.</i> Estudiantes realizando consultas	161
<i>Figura 4-9.</i> Estudiante consultando recursos audiovisuales y multimedia	162
<i>Figura 4-10.</i> Herbario Rafael M. Moscoso.....	168
<i>Figura 4-11.</i> Estudiante consultando el Herbario Rafael M. Moscoso	169
<i>Figura 4-12.</i> Centro de Documentación e Información Educativa (CEDIE).....	170
<i>Figura 4-13.</i> Sala de Estudio e Investigación de Postgrado	171
<i>Figura 4-14.</i> Espacios para el Aprendizaje	173
<i>Figura 4-15.</i> Estudiantes consultan las Bases de Datos.....	174
<i>Figura 4-16.</i> Cubículos individuales	174
<i>Figura 4-17.</i> Sala de Estudio en Grupo	175
<i>Figura 4-18.</i> Página Web de la Biblioteca Central, PUCMM	176
<i>Figura 4-19.</i> OPAC de la Biblioteca Central, PUCMM	177
<i>Figura 4-20.</i> MOPAC de la Biblioteca Central, PUCMM	178
<i>Figura 4-21.</i> Descubridor de la Biblioteca Central	179
<i>Figura 5-1.</i> Personal de la Biblioteca Central reconocido por la PUCMM	218
<i>Figura 5-2.</i> Rector Mons. Agripino Núñez Collado entrega placa de reconocimiento	218

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1-1.</i> Características de la biblioteca universitaria tradicional versus biblioteca universitaria del siglo XXI	46
<i>Tabla 1-2.</i> Criterios relacionados con la institución y el ámbito externo.....	53
<i>Tabla 3-1.</i> Conceptualización de Calidad en la Literatura de Bibliotecología y Ciencias de la Información	112
<i>Tabla 4-1.</i> Muestra de los Recursos de Información Impresos y Digitales, Biblioteca Central PUCMM	166
<i>Tabla 4-2.</i> Salas de la Biblioteca Central donde se aplicaron las encuestas	187
<i>Tabla 4-3.</i> Ficha técnica.....	187
<i>Tabla 4-4.</i> Distribución de los 365 encuestados según el horario.....	199
<i>Tabla 4-5.</i> Cálculo de la Adecuación del Servicio	203
<i>Tabla 4-6.</i> Cálculo de la Superioridad del Servicio	203
<i>Tabla 4-7.</i> Cronograma para el Desarrollo de la Investigación	206
<i>Tabla 5-1.</i> Distribución estudiantes encuestados por carrera-disciplina	213
<i>Tabla 5-2.</i> Impresiones Acerca del Servicio	216
<i>Tabla 5-3.</i> La Biblioteca como Lugar o Espacio	228
<i>Tabla 5-4.</i> Acceso y Control de los Recursos de Información	234
<i>Tabla 5-5.</i> Difusión de los Servicios de Información	244
<i>Tabla 5-6.</i> Demandas de los Usuarios	249
<i>Tabla 6-1.</i> Plan de Mejoras	264

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 4-1.</i> Tamaño de la muestra vs. margen de error. Estudiantes Campus Santiago (N= 6,954).....	186
<i>Gráfico 4-2.</i> Representación del DM Score	205
<i>Gráfico 5-1.</i> Estudiantes encuestados por género.....	211
<i>Gráfico 5-2.</i> Estudiantes encuestados por edad.....	212
<i>Grafico 5-3.</i> Frecuencia en el Uso de la Biblioteca.....	214

<i>Gráfico 5-4. Impresiones acerca del Servicio</i>	226
<i>Gráfico 5-5. La Biblioteca como Lugar o Espacio</i>	232
<i>Gráfico 5-6. Acceso y Control a los Recursos de Información</i>	242
<i>Gráfico 5-7. Difusión de los Servicios de Información</i>	248
<i>Gráfico 5-8. Demandas de los usuarios</i>	250

Lista de Siglas y Términos

Lista de Siglas	
SIGLAS	DESCRIPCIÓN
ALA	American Library Association
ABUD	Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas
ACURIL	Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales Del Caribe
ADAAC	Asociación Dominicana de Autoestudio y Acreditación
ADRU	Asociación Dominicana de Rectores de Universidades
AID	Agencia Interamericana para el Desarrollo
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
APA	American Psychological Association
ARL	Association of Research Libraries
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BVS	Biblioteca Virtual de Salud
CABID	Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores
CEDIE	Centro de Documentación e Investigación Educativa
CIDD	Centro de Información y Documentación para el Desarrollo
CONES	Consejo Nacional de Educación Superior
CONPAB-IES	Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior
CRAI	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
CSTA	Campus Santo Tomás de Aquino

DLoc	Digital Library of the Caribbean
DSI	Diseminación Selectiva de Información
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
EFQM	European Foundation Quality Management
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
IES	Instituciones de Educación Superior
IFLA	International Federation of Library Association
ISO	International Standard Organization
LRS	Learning Resource Center
MESCyT	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
MINERD	Ministerio de Educación de la República Dominicana
MIT	Massachusetts Institute of Technology
OCLC	Online Computer Library Center
OEA	Organización de los Estados Americanos
OPAC	Online Public Access Catalog
PUCMM	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
RAEs	Resúmenes Analíticos en Educación
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Española
REDUC	Red Latinoamericana de Información y Documentación en Educación
RSTA	Recinto Santo Tomás de Aquino
SALALM	Seminario de Adquisiciones de Materiales Latinoamericanos para Bibliotecas
SECABA	Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad de Bibliotecas

SEESCyT	Secretaría de Estado Educación Superior, Ciencia y Tecnología
SIABUC	Sistema Integrado de Automatización de Bibliotecas de la Universidad de Colima
UCMM	Universidad Católica Madre y Maestra
UGC	University Grants Committee
UM	Universidad de Murcia
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

Lista de Términos

TÉRMINOS	DESCRIPCIÓN
Adecuación	La adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$).
Dimensión	Examina las opiniones de los usuarios en base a los distintos factores que la componen.
DM Score	Permite saber, sobre el cien por ciento de lo que desea el usuario y qué porcentaje del DM Score se ha logrado.
Expectativa mínima	Nivel mínimo de valoración de calidad por parte del usuario.
Factores	Son los diferentes componentes que corresponden a cada dimensión, los cuales se identifican en forma de pregunta.
Satisfacción	Se entiende como un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información.
Servicio	Conjunto de actividades que responden a las necesidades del usuario.
Superioridad	Es cuando el servicio que se presta es de calidad superior al deseado o no. Si el resultado es negativo significa que no hay superioridad del servicio.
Valoración media	Representa el promedio del conjunto de las valoraciones de los diferentes factores.
Usuario	Es el estudiante de la Biblioteca Central que se le aplicó la encuesta.

Agradecimientos

Solo aquellas personas que han elaborado un proyecto de tesis doctoral, saben la importancia y el arduo trabajo que conlleva cumplir con este propósito. Por tanto, dar gracias de corazón a quienes ayudan a alcanzar ese sueño es imprescindible y constituye una de las acciones más nobles e importantes del ser humano.

En primer lugar, aprovecho para dar gracias a Dios por el don de la vida y darme discernimiento para escuchar la orientación del entonces Vicerrector y coordinador del Doctorado en Educación para una Sociedad en Cambio, Dr. Radhamés Mejía, cuando me convocó a su oficina para informarme sobre el Doctorado que la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) iba a ofrecer, en alianza con la Universidad de Murcia y sugerirme que me inscribiera. Especial gratitud al Dr. Mejía por motivarme a participar en este importante proyecto de actualización profesional que hoy culmino.

Al Rector de ese momento, Mons. Agripino Núñez Collado quien tuvo la visión de aprobar el Doctorado con el propósito de que el profesorado de la PUCMM se actualice de forma permanente y así elevar la calidad de su desempeño en las aulas. Al mismo tiempo, para fomentar las investigaciones.

En la preparación de esta tesis han participado de forma directa e indirecta tantas personas que han sido el motor, por su apoyo y motivación, para llevar a cabo esta laboriosa tarea de investigadora, que es difícil mencionarlas a todas. Me referiré solo a las siguientes:

A la Dra. Amparo Fernández de Mejía, entonces Coordinadora del Doctorado en Educación, quien con su profesionalismo y calidad humana, siempre estuvo atenta para ayudarnos y motivarnos en este proceso de formación.

A la Dra. Luisa Carolina Vigo-Cepeda, catedrática de la Universidad de Puerto Rico, por ser guía, fuente de inspiración y estar presta en abrir nuevos caminos de aprendizaje y siempre valorar las iniciativas de los bibliotecólogos, reconociendo la dedicación al estudio, la investigación y el servicio.

A la Universidad de Murcia, dignamente representada por el equipo docente del Doctorado. Agradecimiento especial a la Dra. Isabel Solano, Directora de esta tesis, por su apoyo incondicional, disponibilidad y amabilidad en todo el proceso. Su disposición a corregir, analizar y sus múltiples correos motivadores contribuyó de manera significativa para concluir este proyecto y formarme como investigadora.

A la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad de la PUCMM, en la persona de la Lic. Reyna Peralta, por su valioso soporte en este proceso.

Al personal del Sistema de Bibliotecas de la PUCMM, en especial a la Bibliotecóloga Rumanía Ortiz Soto y a Claudia Gómez, por apoyarme y siempre estar dispuestas a trabajar sin importar el momento, ni la hora; al Lic. Ricardo Lantigua, quien colaboró con la corrección de estilo. De igual manera, a la Ing. Digna De Los Santos, Lic. Vieska Camilo y a la colega y amiga Carmen Yris Olivo, la que siempre estuvo dispuesta cuando le consultaba y fue quien me sugirió utilizar la herramienta LibQUAL+. A las personas que participaron en el proceso de aplicación de las encuestas, las licenciadas Esthephanie Gonell, Dominga Capellán, Rosa García, Juan García.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia, que es mi especial razón de existir.

A mi esposo, Ing. Pedro Taveras Alba, por su apoyo incondicional en todos los proyectos de formación profesional que he emprendido.

A mis hijos, Ing. Pedro Manuel Taveras Núñez, Lic. Daniel Efraín Taveras Núñez y Lic. Amelia Taveras Núñez y a su esposo el Dr. Víctor Soriano.

A mis padres y hermanos, en especial a Monseñor Agripino Núñez Collado, su apoyo ha sido fundamental en mi vida para la realización de todos mis sueños.

Resumen

La literatura consultada recoge información acerca de la evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca dominicana en el ámbito de la Educación Superior, la cual se enfoca en cuantificar las condiciones operativas y la infraestructura física. La evaluación es un proceso de suma importancia debido a que contribuye a mejorar las actividades y servicios de la biblioteca, en razón de que en los servicios es donde se manifiestan las necesidades de los usuarios.

De ahí que la evaluación de los servicios de la biblioteca universitaria se convierte en un elemento fundamental para la buena gestión de los servicios de los sistemas bibliotecarios.

Evaluar los servicios de los sistemas bibliotecarios de República Dominicana, en una sociedad minada de información, tanto de tipo académico como general, es una necesidad, en vista de que garantiza el rol protagónico que tiene la biblioteca dentro de la universidad como espacio del saber y del conocimiento.

El estudio sobre Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior, representa una oportunidad para el Sistema de Educación Superior, en vista de que en las bibliotecas universitarias dominicanas no existen investigaciones sobre la calidad de los servicios bibliotecarios. Es una investigación innovadora que permite apreciar esta unidad de información en una extensión objetiva. La herramienta utilizada para esta evaluación es el LibQUAL+, aplicado por primera vez en una biblioteca universitaria de República Dominicana. LibQUAL+ es una encuesta que permite medir la calidad de los servicios que prestan las bibliotecas universitarias de acuerdo a las opiniones de los usuarios. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios (SECABA¹, 2011).

¹ SECABA LAB (Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad, Quality Evaluation & Information Retrieval)

La presente investigación permitió conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central, obteniendo su valoración respecto a cuatro (4) dimensiones: Valor Afectivo del Servicio; Impresiones acerca del Servicio, la Biblioteca como Lugar o Espacio, Acceso y Control a los Recursos de Información, Difusión de los Servicios de Información. Se incluyeron dos (2) preguntas de respuesta abierta para recoger las inquietudes, opiniones, demandas de nuevos servicios, observaciones y sugerencias requeridas por los estudiantes encuestados.

La población o universo de estudio fue de **6,954** estudiantes regulares de grado del Campus de Santiago, sede en la que se encuentra la Biblioteca Central de la Universidad. La muestra estuvo constituida por 365 estudiantes, con un margen de error de **5%**.

En sentido general, la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que ofrece la Biblioteca Central es buena. La valoración media observada está muy cerca de las expectativas mínimas de los estudiantes, lo que significa que existe una condición de adecuación positiva del servicio ofrecido.

Se aprecia que la mayor adecuación se registra en la variable que mide **la confianza que inspira el personal** de la Biblioteca. Sin embargo, se evidencia una adecuación muy baja, en lo relativo a la atención personalizada hacia los estudiantes, en cuanto a la comprensión de las necesidades de los usuarios y la capacidad para interpretar sus necesidades. Lo que refleja la necesidad que tiene la Biblioteca de reclutar un mayor número de bibliotecarios profesionales.

A nivel global, los estudiantes otorgaron una alta puntuación a las condiciones físicas y ambientales de la Biblioteca. Valoran como positivo la disponibilidad de espacios para el aprendizaje, las salas de estudio en grupo y la señalización de las instalaciones. Valoran negativamente el silencio y disponibilidad de más salas para estudio en grupo.

Como se expresa en el marco teórico: para mejorar la productividad académica, la biblioteca universitaria debe entenderse como el soporte esencial a las funciones de docencia, investigación y extensión universitaria. Lo que indica que los planes de estudios de la PUCMM estén más alineados con la Biblioteca Central.

Se dice que la excelencia de una organización está marcada por la capacidad que tenga esa institución para progresar en la mejora continua de todas las tareas y actividades que se producen en la institución. Como lo expresa ANECA (2010) las entidades tienen que apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades. Esta es la mejor opción de cambio.

Por lo tanto, un plan de mejoras, a corto plazo, alimentado con los hallazgos de la presente investigación es de gran ayuda para la Biblioteca Central de la PUCMM. Del mismo modo, se recomienda llevar a cabo investigaciones, a mediano plazo, con variables identificables desde esta investigación. El plan de mejora del acápite 6.1 tiene como propósito perseguir este fin.

Palabras claves²: Biblioteca Universitaria; Servicio de Información; Evaluación de la Calidad.

² Tesauro UNESCO: <http://databases.unesco.org/thessp/>

Abstract

The research material consulted regarding the evaluation of the quality of the services provided by the Dominican libraries in the academic field focuses on quantifying operational conditions and physical infrastructure. The evaluation is an important tool because it contributes to the improvement of library activities and services, since the needs of the users manifest themselves through the services provided. Hence, the evaluation of the services offered by the university library becomes a fundamental element in the good management of the services of library systems.

Evaluating the services of library systems of the Dominican Republic, a society saturated with information of a general as well as of an academic nature is a necessity, since it guarantees the fundamental role of the library within the university as a space for learning and acquiring knowledge.

The study about the *evaluation of the quality of the services offered by the Central Library of the Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): A Pillar of Higher Education* represents an opportunity for the higher education system since no research had ever been carried out before on the quality of the services provided by Dominican university libraries. It is an innovative investigation that allows for an objective appreciation of this unit of information. The model used for this evaluation is the LibQUAL+, first time ever applied in a university library in the Dominican Republic. LibQUAL+ is a survey that allows the measurement of the quality of the services provided by university libraries based on users' opinions. This survey detects the quality of the services based on the perceptions of the users (SECABA³, 2011).

This investigation was carried out for the purpose of knowing the degree of satisfaction of the users of the services offered by the Central Library, whose valuation was obtained in respect to four (4) dimensions: Affect of Service, Impressions about the service, the Library as Place

³ SECABA LAB (Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad, Quality Evaluation & Information Retrieval)

or Space, Access and Control of Information Resources, Dissemination in the media of the information services. Two open-ended questions were included to find out concerns, opinions and demands for new services, observations and suggestions of the students surveyed.

The population or universe of the study was of 6,954 regular undergraduate students of the Santiago Campus, where the headquarters of the Central Library is located. The sample was made up of 365 students, with a 5% margin of error.

In general, the perception that the students have of the quality of service provided by the Central Library is good. The mean valuation observed was very close to the minimum expectations of the students, which means that there is a positive suitability of the services offered.

The highest ranking is registered in the variable which measures the confidence inspired by the Library personnel. However, a very low ranking is evidenced in relation to personalized attention of students, as far as understanding their needs as users and their capacity to interpret their needs. This reflects the need of the library to recruit more library professionals.

On a global level, the students gave a high ranking to the physical and environmental conditions of the Library. The availability of spaces for learning, rooms for studying in groups and signposting within the installations is valued as positive. A negative valuation is given to the level of silence and availability of more rooms for group study.

As expressed in the theoretical framework: In order to improve the academic productivity of the university library, it must be considered as the essential support of teaching activities, research and continuing education, which shows that the study plans of the university must be more aligned with the Central Library.

It is said that the excellence of an organization is marked by its capacity to make progress in the continuous improvement of all the tasks and activities of the institution. According to ANECA (2010), institutions have to rely on their strengths to overcome their weaknesses. It is the best option for change.

Therefore, a plan for improvement on the short term based on the findings of this research is of great help to the PUCMM Central Library. Likewise, it is recommended to carry out additional research, on the medium term, with identifiable variables based on this research. The improvement plan in section 6.1 is designed for this purpose.

Key words: University Library, Information Service, Quality Assessment

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Secretaría de Estado de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SEESCyT) (2008-2018) de la República Dominicana, pone énfasis en la creación de programas de maestrías y doctorados interinstitucionales para aprovechar las economías de agregación que se identifiquen en el sistema nacional de educación superior (profesores, laboratorios, bibliotecas, capacidades administrativas, entre otras). “Los programas así creados serán objeto de evaluación y calificación pública de acuerdo a los estándares que se definan para tal fin y que permitan su contrastación y calificación internacional” (SEESCyT, 2008, p. 108).

Melo (2006) afirma, “hasta 1978 la educación superior dominicana tenía poca regulación y control, con la ausencia de la evaluación de la calidad, en sus distintas modalidades y ausencia total de acreditación, la cual es prácticamente nula hasta años muy recientes” (p. 18). Asunto que obligó al gobierno a realizar esfuerzos orientados al estudio y análisis de la situación y a la reestructuración organizativa de la oferta educativa dominicana. Melo continúa explicando que en los inicios de la Era de Rafael L. Trujillo, se creó una Comisión, dirigida por Pedro Henríquez Ureña⁴, para elaborar recomendaciones y sugerencias para una reforma de la Universidad de Santo Domingo. Dichas recomendaciones y sugerencias fueron recogidas en la primera Ley de Organización Universitaria, la número 11-98, promulgada por el Presidente Rafael Leonidas Trujillo Molina, el 21 de octubre de 1937 (Melo, 2006).

Es preciso señalar que en esa época solo existía una universidad pública en el país, la Universidad de Santo Domingo, hoy Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Es en el 1962 que nace la **primera universidad privada** del país, la Universidad Católica Madre y Maestra (en 1987, su Santidad Juan Pablo II la reconoció como Pontificia

⁴ Escritor y humanista dominicano, nació en Santo Domingo, en 1884 y murió en Buenos Aires, 1946. Erudito de tipo moderno, preocupado por la corrección y la pureza del lenguaje, y enamorado de los clásicos griegos, latinos y castellanos.

Universidad Católica, Madre y Maestra), en Santiago de los Caballeros. Melo (2006) informa que en este período hubo una propagación de universidades privadas que surgieron sin los mecanismos legales y administrativos que permitieran garantizar un nivel mínimo de calidad en la oferta curricular.

A partir de la creación de esas universidades, el gobierno inicia los primeros esfuerzos para evaluar las normativas existentes y establecer mecanismos de evaluación, supervisión y control de la educación superior dominicana del sector privado, mediante el Decreto **No. 499 del 2 de diciembre de 1978**, donde se designa una Comisión Especial que se encargó de hacer un estudio completo sobre la legislación de la educación superior.

En el año 1983, se crea un Organismo adscrito a la Presidencia de la República, conocido como Consejo Nacional de Educación Superior (CONES). En ese mismo año, mediante **Decreto No. 861 del 08 de marzo**, el Poder Ejecutivo congeló las autorizaciones de nuevas universidades privadas y creó una Comisión Nacional de Educación Superior, quienes se encargaron de elaborar las reglamentaciones y mecanismos que regularan y supervisaran la educación superior del país (Melo, 2006).

Para el 1985, el CONES produce el primer diagnóstico de la educación superior, donde se dan a conocer informaciones que permiten tener un conocimiento acabado sobre el funcionamiento de las universidades e Instituciones de Educación Superior (IES) del país.

En el año 1987, nace la Asociación Dominicana de Autoestudio y Acreditación (ADAAC), iniciativa de varias instituciones académicas privadas, quienes vieron la necesidad y urgencia de instalar en el país un sistema para el mejoramiento de la calidad, tanto de las instituciones como de los programas o carreras de educación que se impartían.

En 1989 se inician las evaluaciones externas quinquenales, la primera cubrió 1985-1990. Melo (2006) señala que “dicha evaluación inició en el 1989 y concluyó cuatro (4) años después (1989-1993)” (p. 20).

En el 1993 se publican las primeras *Normas para Bibliotecas Universitarias Dominicanas* adaptadas a la realidad de las bibliotecas universitarias del país y publicadas por la Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD)⁵.

En la segunda evaluación quinquenal 1993-1998, la SEESCyT realiza una revisión general al Plan de Evaluación, que implicó la reformulación de los objetivos, criterios y la adecuación de los instrumentos para recolección de información. Se acordó resaltar los aspectos cuantitativos y con menor énfasis lo cualitativo. Con los resultados obtenidos se preparó un informe en base a los hallazgos de cada institución (SEESCyT, 2006).

Los cambios introducidos a los instrumentos de evaluación de la SEESCyT, incluyó la revisión y actualización de las *Normas para Bibliotecas Universitarias Dominicanas* de 1993, que dio como resultado lo que hoy se llama Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana (2009).

La SEESCyT señala que esa propuesta pretende sentar las bases para la transición hacia una economía basada en el conocimiento y en la innovación. Por tanto, el Plan Estratégico de la SEESCyT se define como una herramienta de planificación, articulación política e institucional del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación que apoya el mejoramiento competitivo de los sectores productivos, la calidad de vida del pueblo dominicano y promover el desarrollo sostenible.

La biblioteca universitaria desde inicios de los 90, está atenta del cambio de enfoque administrativo que caracteriza la nueva era, como es: orientación al usuario y no a los procesos propios de las corrientes de la teoría de la administración. Orera (2005) señala que en la actualidad en casi toda la bibliografía sobre gestión y organización de empresas, se incluyen dos palabras que se repiten con frecuencia y que están íntimamente relacionadas que son: calidad y evaluación. Estas dos palabras no son ajenas al mundo de las

⁵ La ABUD es una entidad privada, sin fines de lucro, creada y afiliada por la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU) como un capítulo especializado, que agrupa a diez directores de las principales universidades, que son los Miembros Fundadores y los titulares las Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior que se afílen.

bibliotecas. Hace ya varios años las bibliotecas se vienen ocupando de las necesidades de los usuarios y además se han ido recopilando datos que se han utilizado en foros como indicadores de calidad.

Así, las bibliotecas se han visto involucradas en diversos procesos de evaluación, relevando y analizando distintos aspectos (usuarios, servicios, colecciones, infraestructura, personal, presupuesto, entre otros), experimentando en la elaboración y aplicación de indicadores y estándares que guíen el proceso de forma normalizada, compartiendo experiencias concretas, hallazgos y también fracasos. (Fushimi, 2010, p. 8).

Asimismo, autores como González y Molina (2008), Herrera-Viedma y López (2008), señalan: las bibliotecas universitarias no han escapado a las tendencias de evaluación. De ahí el uso continuo y constante del tema de evaluación en la literatura bibliotecológica. Se usa, por ejemplo, cuando se habla de evaluación de los recursos humanos, evaluación de las colecciones, grado de satisfacción de los usuarios, evaluación de los servicios, entre otros.

Esta investigación surge del interés, entre otras motivaciones, que emana del análisis de los programas del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT) del país que promueven diversas transformaciones de las universidades dominicanas, con el propósito de que se conviertan en la fuente motora del cambio de la sociedad. En estas transformaciones, está incluida la biblioteca. En la actualidad el MESCyT promueve e impulsa una renovada misión del papel de las bibliotecas universitarias en la República Dominicana, con el fin de integrarlas activamente a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Estas acciones constituyen una oportunidad para el mejoramiento del sistema bibliotecario dominicano.

El esquema planteado es coherente con la misión de la biblioteca universitaria, según lo enunciado por Cuesta (2013), quien dice:

Brindar servicios de información, eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de la comunidad académica y científica, a través de: colecciones, infraestructura, recursos humanos en cantidad y calidad suficientes para contribuir al logro de los objetivos de docencia, investigación y extensión de la institución universitaria. (p. 270).

Así, el Informe Especial de Bibliotecas Universitarias de la Secretaría de Políticas Universitarias de Argentina (1999) señala:

Las bibliotecas universitarias, constituyen uno de los ejes centrales por los que transcurren la enseñanza y la investigación en el nivel superior y uno de los elementos fundamentales de la transformación de este nivel de enseñanza en el sentido de la calidad y la excelencia académica. (p. 3).

La biblioteca universitaria resguarda y disemina los recursos de información a toda la comunidad académica. Herrera-Viedma, López y Herranz (2006) señalan: “la evaluación de la biblioteca universitaria es necesaria para conocer los puntos fuertes y débiles, saber el nivel de rendimiento y cómo mejorarlo” (p. 270). También se evalúa para identificar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la biblioteca y, por tanto, conocer el grado de eficacia que tienen.

Ruiz y Martínez (2009) afirman:

Los estudios de usuarios son elementos de primer orden para la evaluación de calidad de los servicios; un estudio de usuario se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua. (p. 3).

La evaluación de los componentes de la biblioteca universitaria es necesaria debido a que es en los servicios, donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios adquiere un rol importante. Para implementar un proceso de evaluación de la calidad de los servicios

en la biblioteca se han utilizado diferentes estudios de usuarios (ANECA, 2005; Ferrer y Rey, 2013; García, 2004; González, 2011; Hernández, 2011; Martín-Montalvo, 2007; REBIUN, 2020; Rey, 2014) en los que se requiere la utilización de técnicas que faciliten medir la calidad de los servicios. Los estudios de usuarios también ayudan a analizar el valor de los servicios prestados y a conocer las expectativas de los usuarios, lo que permite optimizar la oferta de servicios frente a la demanda de los usuarios, y a la búsqueda de su satisfacción.

Medir la satisfacción, desde el punto de vista de los usuarios es un proceso que representa una oportunidad de mejora para la biblioteca universitaria y permite que los bibliotecarios identifiquen las áreas que requieren una mayor atención. En opinión de Miller (2008) “el usuario es el único que puede juzgar la calidad, de tal forma que su satisfacción y su percepción de la calidad del servicio no solo se enfocan en el desempeño de un producto o servicio, sino en lo que es útil o significante para cada usuario” (p. 24). Para Ruiz y Martínez (2009) “existen dos maneras de entender la calidad: como un acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio” (p. 5).

La literatura consultada para el desarrollo de esta investigación señala: la biblioteca universitaria es una unidad de información que trabaja con múltiples y variados recursos de información; desarrolla y ofrece servicios a sus usuarios conforme a las necesidades de la comunidad universitaria a la que sirve, tomado en consideración que cada usuario posee necesidades diferentes. Bajo esta perspectiva, la biblioteca universitaria está llamada a introducir cambios en su administración, entre los que cabe destacar los criterios de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos a su colectividad, de modo que se desarrollos ofertas de servicios basadas en las necesidades reales de los usuarios.

La presente investigación se propone evaluar la *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra: Pilar de la Educación Superior*, con el fin de proponer medidas orientadas a mejorar aquellas áreas de la Biblioteca que resulten deficientes.

i. Justificación

La biblioteca universitaria tiene una gran importancia en el ámbito académico, autores como Gutián (2008), Chiong (2012), Holguín (2014), ACRL⁶ (2015), sustentan que la biblioteca constituye uno de los núcleos más importantes de la universidad, congregan a profesores, investigadores y alumnos involucrados en el proceso de transformar la información en conocimiento. Asimismo, implementan servicios de información para atender y satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

La educación superior del siglo XXI está experimentando cambios muy importantes y las bibliotecas universitarias son uno de los signos más visibles de estos cambios. La biblioteca se está transformando con rapidez en un centro multifacético diseñado para soportar una amplia y variada gama de actividades de investigación y de aprendizaje, tanto para estudiantes como para investigadores (ACRL, 2015).

La biblioteca como una colección de libros impresos y revistas va perdiendo espacio por el progreso masivo de la digitalización de los contenidos. Sus funciones principales cada día más se concentran en el acceso a la información y la organización ha pasado a un segundo plano.

La necesidad de evaluar la gestión y calidad del desempeño en las universidades, es una práctica que se realiza, tanto en países avanzados como en países de economías

⁶ Association of College & Research Libraries.

emergentes y en desarrollo. Las universidades tienen que demostrar la calidad de sus programas académicos, al igual que el de sus proyectos, programas de investigación y producción científica, siempre avalados por los organismos evaluadores nacionales. La biblioteca universitaria, desde el punto vista organizativo, no queda fuera de este proceso.

La evaluación, como uno de los componentes imprescindibles de la gestión de cualquier organización, ocupa un lugar permanente en el proceso para determinar el mérito de lo que se evalúa, solventar problemas, apoyar la toma de decisiones y la definición de políticas, además de dar cuentas referentes a las inversiones hechas (Lienert, 2007).

Por su parte, Duarte (1999) dice que la evaluación es un proceso metódico que permite determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de algunas actividades que precisa a emitir un juicio de valor sobre lo que se evalúa. Permite expresar de manera cuantitativa el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos por la biblioteca, definidos en función de las necesidades de los usuarios e indica su adecuación a las acciones y programas planificados por la biblioteca universitaria. Medir el rendimiento ayuda a determinar el valor añadido de los productos y servicios que ofrece la biblioteca, contribuye a ser visible las mejoras logradas en la gestión de los recursos y mantener un buen equilibrio entre los conceptos de productividad, equidad y calidad en los servicios que ofrece la biblioteca universitaria.

En las bibliotecas universitarias dominicanas no existe tradición en procesos de evaluación de la calidad de los servicios, como lo explica Penkova (2007):

Los trabajos realizados hasta el momento se han enfocado en realizar diagnósticos sobre el estado de las bibliotecas universitarias dominicanas. Se recomienda la aplicación posterior de otras técnicas para disponer de información cualitativa, con el fin de tener un panorama más preciso sobre las bibliotecas universitarias dominicanas. (p. 9).

Otras investigaciones (Reyes, 2007; Romano, 2007) se han centrado más en cuantificar colecciones, servicios, presupuesto, personal, infraestructura. En las bibliotecas universitarias dominicanas, no existen investigaciones sobre la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios (Olivo, 2012).

Silié, Cuello y Mejía (2004) opinan sobre la calidad de la educación superior dominicana y expresan:

El soporte logístico es fundamental para la calidad de la educación superior. La calidad de este soporte logístico se expresa, a su vez, en la calidad de los laboratorios, **de las bibliotecas**, de las aulas, de los servicios audiovisuales, entre otros. Cuando la calidad del soporte logístico falla, también falla la calidad del producto final del proceso educativo, que son los profesionales que éste forma. Continúan señalando, el sistema nacional de educación superior dominicano tiene serias deficiencias en este sentido, que tienen que ser superadas a fin de mejorar su calidad y su competitividad. (p. 20).

Ante la necesidad evidenciada por los diferentes estudios citados en el país, que hablan de los bajos niveles de calidad de la educación, el Presidente de la República Dominicana, Dr. Leonel Fernández Reyna, ordenó la realización del Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación, celebrado del 17 al 19 de enero del 2007. Fue un espacio abierto para la movilización de las comunidades y los centros de formación en torno al tema de la educación, con el fin de identificar y priorizar problemas y soluciones en acciones a corto, mediano y largo plazo (SEESCyT, 2007).

El Foro atrajo una gran movilización nacional que promovió la reflexión sobre los problemas fundamentales de la educación; que trascienda los centros e instituciones educativas, las horas, los días, los calendarios, los períodos escolares y académicos, el currículo en todos los niveles y modalidades educativas. Fue un espacio para promover una educación con excelencia en su oferta, con posibilidad de dar respuestas de calidad a los estándares nacionales e internacionales, que promueva una sociedad dominicana más humana, justa y

solidaria. Este espacio abierto tuvo la finalidad de crear un movimiento nacional por la calidad de la educación dominicana (SEESCyT, 2007).

Para este Foro la Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología trabajó treinta y cuatro (34) Mesas, en torno a cuatro (4) áreas:

- Situación y perspectiva de la educación superior, ciencia y tecnología en el contexto de la globalización, la sociedad del conocimiento y las TIC.
- Situación y perspectiva del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior.
- Situación y perspectivas de los valores en la educación superior
- Situación y perspectivas de la administración de las Instituciones de Educación Superior (SEESCyT, 2007).

Los delegados de la comunidad educativa, representantes de las diferentes organizaciones de la sociedad dominicana y entidades vinculadas, teniendo en cuenta los aportes de la consulta participativa impulsada por el Presidente de la República, los titulares del sector educación y otros participantes de las organizaciones invitadas, al aprobar la Declaración General, asumieron acuerdos y compromisos, de los cuales se cita el siguiente, por considerarlo pertinente para esta investigación:

Elaborar y poner en marcha el Plan Decenal de Educación 2007-2017 de cada uno de los subsectores del sector educación, dentro del marco de políticas educativas de Estado y del enfoque sectorial de planificación estratégica, con la participación de las diferentes organizaciones sociales, políticas, culturales, religiosas y productivas de la sociedad dominicana, en respuesta al proyecto de Nación que estamos construyendo para afrontar los desafíos de la globalización y de la sociedad del conocimiento.
(Melo y Guadamuz, 2007, p. 1).

En la **Mesa No. 20** del referido Foro Presidencial: “Situación y Perspectivas del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación Superior y su Impacto en los Aprendizajes” con énfasis sobre el nuevo rol del docente se señaló:

El profesorado ya no es el gran depositario de los conocimientos relevantes de la materia, sino que **las bibliotecas**, los libros de texto y de bolsillo, los medios de comunicación social (televisión, prensa...), los videojuegos y la Internet, acercan la información a los alumnos y les ofrecen múltiples visiones y perspectivas. (SEESCyT, 2007, p. 22).

La **Mesa No. 31**: “Situación y Perspectivas de las Bibliotecas y Centros de Documentación en la Educación Superior Dominicana”, se enfocó en la realización de un diagnóstico sobre el estado actual de las bibliotecas universitarias dominicanas y explica que conociendo las tendencias internacionales del desarrollo del sector bibliotecario, la Mesa propone elaborar algunas pautas pronósticas para su desarrollo. En el estudio contenido en el informe, se identificó la necesidad de ayudar a las bibliotecas universitarias dominicanas a mejorar sus condiciones y la calidad del servicio. Evidenció además, que uno de los aspectos críticos de las bibliotecas universitarias dominicanas, son los recursos humanos cualificados. Sólo el **7%** del personal que labora en las bibliotecas universitarias son profesionales en el área de la bibliotecología. Este es un indicador que pone las bibliotecas dominicanas en situaciones de no poder cumplir con los criterios de calidad que exige el MESCyT (SEESCyT, 2007).

La Ministra de Educación Superior de República Dominicana y su asesor, el Dr. Lorenzo, al concluir el Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación Dominicana en la declaración general, asumieron entre otros acuerdos y compromisos: revisar y reestructurar el currículo de las diferentes carreras, en grado y en post-grado. Casi todas las universidades enseñan las mismas carreras, no hay diversificación, no hay especialización. Ha habido mucha copia de los pensum de universidades, aunque eso no es tan significativo, pues la diferencia la hacen los profesores, los estudiantes, los materiales, los laboratorios, **las bibliotecas** (Melo y Guadamuz, 2007).

Ocho (8) años después de concluido el Foro Presidencial, no hay grandes mejoras en el sector de la biblioteca universitaria. Montero (2015) informa que está realizando una investigación para abordar el rol de la biblioteca en la actual sociedad de la información y manifiesta:

Me he encontrado con realidades muy particulares en el país, cuando hago un análisis de las estrategias que tiene la nación para impulsar las sociedades de la información, me doy cuenta de que las bibliotecas no forman parte de esa estrategia nacional de desarrollo de sociedad de la información y al final tengo que concluir que las bibliotecas no están en la agenda del desarrollo de República Dominicana. (p. 6).

La importancia de analizar la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central a la comunidad de usuarios de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) se enmarca, además de los aspectos señalados, en lo estipulado en el Plan Decenal de Educación Superior (2012-2018) del MESCyT, órgano rector de la educación superior dominicana, emanado del Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación Dominicana, que expresa: “se hace necesario invertir en el desarrollo, fortalecimiento y modernización de por lo menos el **40% de las bibliotecas y centros de documentación** de la educación superior dominicana” (p. 18).

Asimismo, esta investigación se apoya en los resultados arrojados en el II Censo Nacional de Bibliotecas: estudio sobre las bibliotecas dominicanas (2009-2011), realizado por la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU). Entre los hallazgos del estudio, se evidenció que las bibliotecas del país carecen de recursos humanos calificados y por ende las bibliotecas no están organizadas. El país cuenta con mil cuatrocientas treinta y siete (1,447) bibliotecas, entre las que están: universitarias, públicas, escolares y especializadas. Solo el 7% de los empleados de las bibliotecas, tienen formación bibliotecaria.

Es importante destacar que en pleno siglo XXI los avances en el desarrollo de las bibliotecas todavía no se han percibido en el país. No obstante, el sector bibliotecario dominicano, se ha visto favorecido con instrumentos normativos, como se señalan a continuación:

La Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología República Dominicana de la SEESCYT, establece las normativas para el funcionamiento del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, así como los mecanismos que aseguran la calidad y pertinencias de los servicios que prestan las instituciones que lo conforman. Asunto que permitió la aprobación del “Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana”, mediante la Resolución No. 28-2004, de fecha 05/08, 2004 del Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

También fue aprobada, por el Congreso Nacional, la **Ley 502-08 del Libro y Bibliotecas**, el **18 de diciembre de 2008**, y promulgada por el Poder Ejecutivo en el 2009, donde se señala: que los servicios bibliotecarios son actividades diseñadas y desarrolladas para satisfacer, con estándares de calidad y oportunidad, los requerimientos de acceso y disponibilidad de información a través de bibliotecas, centros de documentación y servicios de información. Entre otros, se consideran servicios bibliotecarios la referencia, consulta, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, actividades de extensión cultural y bibliotecaria, divulgación y diseminación de información.

De igual manera, el Pacto Nacional para la Reforma Educativa de la República Dominicana (2014-2030), establece en su artículo **4.2.7** que cada centro educativo dispondrá de bibliotecas y el artículo **4.2.8** instituye fortalecer la red nacional de bibliotecas públicas, con el objetivo de mejorar la calidad de la educación (p. 10).

Se hace necesario señalar que en el país existen cuarenta y dos (42) Instituciones de Educación Superior (IES). Muy pocas tienen bibliotecas con servicios de información organizados conforme a los estándares internacionales. Este es un tema que se ha

estado debatiendo en paneles, Feria Internacional del Libro Santo Domingo (2001, 2002, 2003, 2005-2010), Panel de Rectores sobre “Calidad de las Bibliotecas Universitarias Dominicanas” (2003), Conferencias y Jornadas bibliotecarias celebradas por la Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD). También se ha debatido a nivel internacional: Informe Nacional: República Dominicana, Seminar on Tools for Library Development, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), ALP (1997). Evaluación y Calidad de las Bibliotecas Universitarias: experiencia en República Dominicana, ABUD (2012), V Encuentro Internacional de Catalogadores (2009): Catalogación en las Bibliotecas Universitarias Miembros de ABUD: tendencias y aplicaciones (1997-2009).

El Grupo Laboratorio Multidisciplinar compuesto por investigadores en biblioteconomía y ciencias de la computación, SECABA/LAB (2011), señala que los estudios de usuarios y, específicamente, la satisfacción con los servicios es un aspecto nuevo en las bibliotecas universitarias, en países más desarrollados que el nuestro. Esto lo avala la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes de España, en el estudio sobre satisfacción de usuarios realizado por Martín-Montalvo (2007), donde señaló que decidió realizar un estudio de satisfacción de usuarios en todas las bibliotecas que conforma la Red, por ser la primera vez que se realiza un estudio en el conjunto de todas la bibliotecas.

Al respecto, Herrera-Viedma y López (2011) en un estudio sobre los usuarios y concretamente sobre la satisfacción de los mismos comentan:

Los estudios de usuarios es algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas, de hecho son muy pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Conociendo los deseos de los usuarios, sean cuales sean los resultados que se obtengan en el estudio, permiten orientar la gestión y planificación de la biblioteca. (p. 4).

Por otro lado, Cour des Comptes de Francia (citado por Herrera-Viedma y López, 2011) sostienen que “las necesidades reales de las bibliotecas universitarias son desconocidas” (p. 4). De ahí que, el hecho de realizar una investigación de esta naturaleza para conocer la

opinión de la comunidad de usuarios de la PUCMM y lo que esperan de su biblioteca, es una señal de avance, en vista de que ayudará a reencauzar la gestión y la planificación de los servicios que demandan los usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM.

Evaluar la biblioteca universitaria en una sociedad caracterizada por el crecimiento exponencial de la información y de la producción académica en un país como República Dominicana, que en la actualidad no hay registros de investigaciones sobre la calidad de los servicios de la biblioteca, es una necesidad, asunto que justifica el rol protagónico de la biblioteca como espacio del saber y de conocimiento para las universidades dominicanas.

El Informe Final Autoevaluación Institucional: Componente Recursos para la Docencia y la Investigación de la Biblioteca Central (2008) reflejó que esta Biblioteca cumple con los criterios de cantidad y, en términos generales, con los estándares establecidos por el MESCyT y con la estructura organizativa para el soporte de los programas de estudio junto a las Facultades y Departamentos de la Universidad.

El informe recoge datos muy importantes como son: composición, tamaño de la colección física, equipos tecnológicos y audiovisuales, cantidad de volúmenes por estudiantes y profesores, porcentaje de actualización de las colecciones, cantidad de títulos de publicaciones periódicas, base de datos, entre otros. Las debilidades detectadas como producto del análisis situacional realizado constituyeron un buen instrumento de ayuda para un proceso continuo de mejora. Del mismo modo, permitió trabajar con propuesta y planes que fueron posibles y susceptibles de ser abordados con los propios recursos de la biblioteca. Muchas de las debilidades detectadas fueron superadas.

El informe concluye señalando: “la PUCMM debe planificar una reflexión en torno al modelo de biblioteca que aspira la Institución, ya que se entiende, que a la luz de este proceso de autoevaluación se asume un compromiso con la mejora de la calidad de los servicios bibliotecarios” (p. 11).

Después de siete (7) años de haber transcurrido el proceso de autoevaluación de la Biblioteca Central, se hace necesario evaluar la calidad de los servicios de esta Biblioteca, aplicando una herramienta confiable y validada por profesionales del ámbito de la bibliotecología, como LibQUAL+, que ayude a proporcionar los datos que resulten de esta investigación, asunto que permite obtener el mejor aprovechamiento para mejorar y optimizar cada uno de los procesos que se ejecutan al interior de la Biblioteca Central.

El objetivo de esta investigación consiste en conocer el grado de satisfacción de la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM, enfocado en la calidad de los servicios que ofrece esta Unidad de Información y Documentación. La finalidad es proponer un plan de mejoras, puesto que, para ofrecer un buen servicio, hay que conocer las necesidades de los usuarios. Siguiendo a Rey (2000), una definición simple del concepto satisfacción de usuarios se tiene cuando “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respeto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio” (p. 142).

ii. Problema y Planteamiento de la Investigación

El Sistema de Bibliotecas de la PUCMM lo integran tres unidades de información, que son: la Biblioteca Central, situada en el Campus Principal en Santiago de los Caballeros, la Biblioteca Rafael Herrera Cabral, ubicada en el Campus Santo Tomás de Aquino (CSTA) en Santo Domingo; y la Biblioteca de la Extensión de Puerto Plata, ubicada en esta misma ciudad. Se escogió la sede de la Biblioteca Central, por ser la Biblioteca principal del Sistema.

Es signo de crecimiento, la realización de esta investigación sobre la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM, entidad que como afirman Peguero (2012), El Caribe (2012), PUCMM Informa (2013) y Rivera (2014), cuenta con más de cincuenta (50) años formando profesionales exitosos y emprendedores, y una de las más prestigiosas del país

(Editorial del Periódico Acento, 2014) y la primera universidad privada de República Dominicana. La Biblioteca Central de la PUCMM se puede entender como un paradigma para el desarrollo de las bibliotecas dominicanas y se encamina a poner en marcha todas sus capacidades con el propósito de adaptarse a los nuevos escenarios que ofrece la educación superior, y lograr mayor calidad en los servicios que presta a su comunidad de usuarios. Jiménez, Gómez, y Méndez (1987) al referirse a la Biblioteca Central de la PUCMM, la catalogan como una de las más avanzadas del área del Caribe; el edificio es muy moderno y bien equipado.

El Grupo SECABA (2011) señala que el hecho de que una biblioteca haga estudios de esta naturaleza para conocer la opinión de los usuarios, es una señal de madurez de esa biblioteca, asunto que les permitirá encauzar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios. Hernández (2011) habla sobre la importancia que tienen los estudios de satisfacción de usuarios dentro de las actividades de información. Herrera-Viedma y López (2011) señalan que las necesidades reales de la comunidad de usuarios de las bibliotecas universitarias son poco conocidas, de ahí la ausencia de encuestas nacionales de satisfacción de usuarios.

Cada año académico, la Biblioteca Central dispone de un presupuesto para la adquisición de libros impresos y electrónicos, nuevas bases de datos, mobiliario, tecnologías, entre otros. Sin embargo, se carece de indicadores de eficiencia que permitan que la Biblioteca canalice sus esfuerzos conforme a los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios. Chiong (2012) indica que la comunidad bibliotecaria se definen los indicadores de rendimiento como una proporción cuantificada de la biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos. Un indicador ayuda a comparar lo que la biblioteca está haciendo, es decir rendimiento, con lo que está contemplado en su misión y con las metas que quiere alcanzar.

Por otro lado se dice que las bibliotecas, siempre se han ocupado de la recolección de datos concernientes a las colecciones, infraestructuras y actividades; sin embargo, estas tareas de

recopilación de datos se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa y no estaban asociados a los objetivos y metas de la biblioteca, ni se orientaban a la toma de decisiones para la mejora de los servicios. Por lo tanto, existirán así dos posibles enfoques en las metodologías de evaluación: el vinculado a la planificación y la gestión de calidad, y aquel que se limita a reflejar cuantitativamente la situación de los servicios (Alonso, 1999).

Concluyendo con el pensamiento de Alonso, dice que para evaluar el rendimiento de la biblioteca se requiere de indicadores cuantitativos y cualitativos como los utilizados para medir la satisfacción de los usuarios. El hecho de utilizar estos dos tipos de indicadores contribuye a obtener una descripción más amplia de las variables del beneficio de las bibliotecas.

En síntesis, el que la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias sea un fenómeno relativamente nuevo tiene su justificación, pues como advierte Herrera-Viedma (2011) es un proceso que refleja la madurez de los sistemas e instituciones. Sólo cuando una institución tiene superado los criterios de cantidad, en la prestación de servicios a la comunidad de usuarios se plantea criterios de calidad en el suministro de los mismos.

iii. Breve resumen de los Objetivos, Estructura y Contenido de la Investigación

La Biblioteca Central de la PUCMM, nacida conjuntamente con la Universidad en 1962, se somete a un proceso de evaluación porque se entiende que ya se tiene superado los criterios de cantidad (colecciones, mobiliarios, equipos, infraestructura, entre otros), como lo señalan autores como Herrera-Viedma, López y Prado (2008), Herrera-Viedma y López (2011), Hernández (2011), Rey (2014) y REBIUN (2014) en el tema de evaluación de la calidad. Por tal razón, la Biblioteca Central de la PUCMM se adentra a un proceso de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad de usuarios.

La administración de una biblioteca tiene como objetivo la obtención de los mejores resultados de su gestión. Por tanto, la evaluación de los servicios constituye una herramienta significativa para conocer si la biblioteca está respondiendo a las necesidades reales de su comunidad de usuarios, dado que la satisfacción es el fin fundamental de toda unidad de información.

Para evaluar la calidad de los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la PUCMM, se plantearon los siguientes objetivos generales:

- Determinar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de la PUCMM sobre el servicio que ofrece la Biblioteca Central.
- Formular propuestas de mejoras orientadas a optimizar la calidad del servicio, en las áreas que lo requieran, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Para el logro de los objetivos generales, se definieron objetivos específicos:

- Conocer la opinión de los usuarios acerca del servicio prestado por el personal de la Biblioteca, así como la Biblioteca Central como lugar.
- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acceso y control a los recursos de información de la Biblioteca Central.
- Conocer la opinión de los usuarios acerca de los medios de difusión que usa la Biblioteca Central para promocionar los servicios.
- Identificar debilidades y fortalezas para proponer un plan de mejora para perfeccionar la calidad de los servicios de la Biblioteca Central.

Estos objetivos conducen al fin último de la investigación, que como ya se ha mencionado, es presentar un plan de mejoras con el fin de optimizar las áreas que resulten deficientes.

Esta investigación se organiza en bloques. En el primer bloque se aborda el marco teórico, donde se presenta una visión amplia de la biblioteca universitaria: funciones, características,

gestión de recursos de información, gestión de recursos humanos, servicio en la biblioteca universitaria, biblioteca universitaria del siglo XXI. Para una mejor comprensión del tema de la biblioteca universitaria de este siglo se consideró importante conceptualizar sobre Internet, biblioteca digital y los repositorios institucionales, así como el perfil del profesional bibliotecario, considerado fundamental para la administración y gestión del nuevo modelo de biblioteca universitaria.

Además, se aborda la calidad de los servicios en la biblioteca universitaria y la evaluación y calidad de la biblioteca universitaria a nivel general. De una manera más específica, se incluye el tema de la evaluación de la biblioteca universitaria en República Dominicana, donde se exponen los antecedentes históricos de la evaluación en el país. Para el tratamiento de este tema se hizo una revisión de los estudios y planteamientos llevados a cabo por el MESCyT respecto a la evolución del proceso de evaluación de las instituciones de educación superior, así como a la Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología de República Dominicana, con sus normativas y reglamentos.

En el segundo bloque se presenta el marco metodológico, donde se describe la relación de cada una de las etapas de la investigación. Se incluyen los objetivos generales y específicos. Se define además, el contexto de la investigación, con el propósito de una mejor comprensión de los resultados extraídos de la encuesta. Se explica además, el enfoque de la investigación y el tipo de estudio, el diseño de la investigación, descripción de la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para la recogida de la información, el análisis y procesamiento de los datos, las fases de la investigación, procedimiento de la investigación y por último, el cronograma de la investigación.

En el quinto capítulo se muestran los resultados derivados de la investigación, analizados e interpretados, en función de los objetivos planteados en el presente trabajo. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Los resultados del estudio, producto del instrumento aplicado, se despliegan en los

siguientes acápite: Perfil del Usuario, Frecuencia del Uso de la Biblioteca, así como, las cuatro (4) dimensiones: Valor Afectivo del Servicio, Biblioteca como Lugar o Espacio, Acceso y Control de los Recursos de Información y Difusión de los Servicios de Información. Finalmente, en las preguntas de respuestas abiertas, se recogen las inquietudes, opiniones y demandas presentadas por los estudiantes encuestados.

En el sexto capítulo aparecen las conclusiones y discusiones. También se presentan los hallazgos más importantes emanados de la evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la PUCMM a su comunidad de usuarios. Se incluye el plan de mejoras, producto de los resultados del estudio, asunto que ayudará a mejorar aquellas áreas que resulten deficientes en cuanto a la calidad de los servicios que ofrece la Biblioteca Central.

El plan de mejoras es fruto de todo un compromiso de mejora para con los usuarios, tomando como criterio principal la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y una confianza en el personal de la biblioteca que presta servicio (Universidad Politécnica de Madrid, 2007).

En el apartado final de la investigación se incluyen, entre otros anexos, los siguientes: cuestionario validado por los expertos, cuestionario utilizado para la encuesta dirigida a los estudiantes de grado de la PUCMM, instructivo dirigido al equipo encuestador, comunicación presentando la propuesta del Proyecto de Adecuación Biblioteca Central, comunicación aprobación proyecto y presupuesto, el Plano Remodelación Biblioteca Central, así como, metas de la Biblioteca Central para el año 2015 y la lista de instituciones de educación superior de República Dominicana y términos utilizados.

CAPÍTULO I. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria es básicamente un fenómeno del siglo XX, aunque en el mundo occidental sus orígenes se remonta muchos siglos atrás, “en su forma actual, sólo han evolucionado en las últimas cinco o seis décadas” (Thompson, 1990, p. 17). Para Thompson, la visión general, tanto de las universidades como de las bibliotecas universitarias, se inicia con el establecimiento, en 1919, del University Grants Committee (UGC), cuyo campo de acción se limitaba a investigar las necesidades económicas de la enseñanza universitaria en el Reino Unido, así como asesorar al gobierno en la aplicación de las ayudas que daba el Parlamento para transformarla. Comenta, que los miembros del comité planificaron una serie de visitas a todas las universidades y colleges de Inglaterra, Escocia y Gales, y publicaron un informe de esas visitas que contenía la declaración básica del contexto de una biblioteca universitaria. Señala además, que el carácter y eficacia de una universidad puede medirse por el tratamiento que se da a su órgano central; la biblioteca. Para el autor señalado, una biblioteca en condiciones apropiadas no es sólo la fortaleza para el estudio y la enseñanza, sino la condición primordial para el soporte de la investigación.

“Las universidades más importantes, en el cumplimiento de su misión, son las que cuentan con la infraestructura informativa requerida para soporte de los programas de estudio e investigación” (Lienert, 2007, p. 347).

La naturaleza de la biblioteca universitaria, a más de una década de haber comenzado el inicio del siglo XXI es incomparable a la vivida en el siglo XX, dado que la sociedad del conocimiento ya es una realidad, a pesar de que todavía hoy el acceso es desigual y complicado en las diferentes universidades del mundo.

No obstante, en plena sociedad del conocimiento, es indiscutible, la poca importancia que le dan algunas universidades a sus bibliotecas, aunque muchas bibliotecas universitarias nacionales e internacionales han logrado grandes avances.

La biblioteca universitaria es una institución de suma importancia, como lo indica Navarro (2012) “la biblioteca universitaria es una herramienta esencial para la docencia y el aprendizaje del alumno. Por lo que es preciso entender la biblioteca como espacio del saber y del conocimiento” (p. 1).

Núñez (1997) afirma con mucho fundamento, que “la biblioteca es el corazón de la universidad” (p. 116). En ese mismo orden de ideas, la Guía de Servicios del Sistema de Bibliotecas de la PUCMM dice “que es el centro de la vida académica” (PUCMM, 2013, p. 1).

A tenor con lo expresado, Medina (2013) sostiene:

La biblioteca representa el corazón de una universidad; señala que así como el corazón es un órgano vital para el cuerpo humano la biblioteca ocupa el lugar central y básico, como un recurso que es, porque sirve a todas las funciones de una universidad: la enseñanza y la investigación, la creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente y del pasado. (p. 1).

La biblioteca universitaria es un recurso valioso para la universidad y es una herramienta esencial para el aprendizaje de los alumnos, y para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar los programas educativos, de investigación y demás servicios.

Sanabria (2013) va más allá y predice que la biblioteca “no es un ente aislado, y si quiere ser el corazón de la institución, debe poseer esos sellos de identidad que la organización mayor tiene y/o preconiza” (p. 82).

Blanco (2014) al abordar el tema de las bibliotecas universitarias señala: “la biblioteca universitaria es un centro de recursos establecido, mantenido y administrado por una universidad, destinado a apoyar el aprendizaje, la docencia, la investigación y a todos aquellos aspectos relacionados con la gestión universitaria” (p. 1).

La misión principal de la biblioteca universitaria es facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, adaptando sus modelos de actuación a las nuevas necesidades que demanda la sociedad de la información.

Busto-González (2011) al referirse a la misión de la biblioteca, testifica:

La misión de la biblioteca es, asegurar el aprendizaje de los estudiantes mediante la provisión de acceso a recursos de información y la disposición de espacios de aprendizaje físicos y virtuales; dar acceso a la comunidad académica a la corriente principal de la ciencia, y visibilizar a ese mismo nivel, la producción científica, académica y artística de los miembros de la universidad. Como actor cultural, colaborar en la preservación y difusión de nuestra identidad cultural en un mundo que se globaliza. (p. 6).

La American Library Association (ALA, 1983) define la biblioteca, como una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios, con el objetivo de asistir a la comunidad de usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. Para la ALA la biblioteca constituye un eje de primer orden para la formación, investigación y aprendizaje en las instituciones de nivel superior ofertando servicios de calidad, en procura de la excelencia académica de la institución para la cual sirve.

“Las bibliotecas universitarias de hoy se enfrentan a nuevos retos y estilos de trabajo, se transforman para convertirse en centros para el aprendizaje y la investigación” (Medina, 2009, p. 1). La Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) propone un nuevo modelo de biblioteca universitaria y la define como un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad a la que pertenece.

La biblioteca universitaria de este siglo, se aboca a grandes desafíos, producto de los cambios que se están produciendo en la sociedad. Uno de esos cambios es la presencia de las tecnologías de información y comunicación en todas las actividades de la vida humana. Las bibliotecas se transforman de tradicionales centros receptores de documentos físicos a sistemas de gestión de información híbridos. La biblioteca ha pasado de ser un centro pasivo a un centro de descubrimiento de nuevos conocimientos, ya que hoy no sólo se habla de recursos de información en formato físico, sino que existe un universo de información compuesto por múltiples formatos y soportes de información sumado a la poderosa herramienta que es la Internet, la cual abre diversas posibilidades a los usuarios.

De lo anterior se desprende que la biblioteca universitaria está en el deber de evolucionar hacia la adopción de nuevas formas de gestión de información, obviando los procedimientos tradicionales, en vista de que la biblioteca se aboca a nuevos retos, producto, entre otras causas, a los cambios que se están dando en la Educación Superior. The challenge of modeling 21st century Learning (2014) indica que para enseñar a los estudiantes a tener éxito en el siglo XXI, la economía del conocimiento exige una forma diferente de enseñanza. En ese orden, Recio (2014) afirma que las bibliotecas universitarias necesitan adecuar los métodos y estilos de trabajo, debido a que estas instituciones contribuyen de por vida a la educación y a la formación de nuevos conocimientos.

En consonancia con lo expresado, Sánchez y Flores (2013) sostienen que la biblioteca universitaria, como entidad estratégica en la preservación y conservación del conocimiento, debe evolucionar de manera rápida en el atributo de creatividad para, de esa manera, consolidarse como una organización innovadora, que participa en forma activa en la generación de conocimiento y crea opciones de desarrollo en la que el ser humano es lo más importante.

Por lo antes señalado, es vital que el modelo de gestión implementado en la biblioteca refleje e impulse una nueva cultura de servicio a sus usuarios, en el corto, largo y mediano

plazo, para de ese modo construir una organización innovadora. Para dar cumplimiento a dicho enunciado, el profesional de la información tiene la obligación de mantenerse actualizado en el desarrollo de nuevas competencias, mantener actitud positiva, compromiso, educación, ética, identidad y originalidad, así como, contar con buenas infraestructuras tecnológicas, personal calificado y las herramientas demandadas por los usuarios para así, dar paso a su nueva misión y su implementación.

La biblioteca universitaria se convierte en el centro de acción para que los estudiantes desarrollen su aprendizaje y para que gestionen la información y el conocimiento en su formación como profesionales.

El cambio es algo evidente, sobre todo si se hace referencia al paradigma de la alfabetización informacional como una forma más social, integradora y humana de que los estudiantes comprendan la importancia de utilizar la información de modo ético y consciente, en todas las acciones que se realizan tanto en el ámbito personal, académico como profesional. (Pinto y Fernández, 2010, p. 82).

En ese mismo orden de ideas, Navarro, Suárez y Guío (2012), opinan que la biblioteca ofrece uno de los mejores recursos para el aprendizaje del alumno y permite aplicar la propuesta de “Enseñar a Aprender”. El modelo educativo que persigue el Proceso de Bolonia⁷ se basa en el trabajo del estudiante y no en las horas de clase; se centra en su aprendizaje y no en la docencia de los profesores, dado que la nueva unidad de medida, es el crédito europeo (European Credit Transfer and Accumulation System), toma como referencia el volumen de trabajo que necesita un estudiante medio para aprender. Incluye clases teóricas y prácticas, todo tipo de actividades académicas dirigidas a: tiempo dedicado al estudio y la preparación de exámenes, valorando de forma específica el dedicado en la biblioteca, elaboración de trabajos, entre otros. Por tanto, la biblioteca debe pensarse como

⁷ Tras la Declaración de la Sorbona en 1998, firmada por los ministros de Educación de Francia, Alemania, Italia y Reino Unido, otros 25 países europeos ratificaron la Declaración de Bolonia en 1999. El Proceso de Bolonia constituye una reforma de los sistemas de Educación Superior en 29 países de la UE, con el objetivo principal de construir el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En ella se establecen los principales objetivos orientados a la consecución de una homologación de la enseñanza superior europea con el fin de fomentar la libre circulación de estudiantes y aumentar el atractivo internacional de la educación europea. (<http://www.infouma.uma.es/docs/eees.pdf>)

el “espacio del saber”. Es el lugar que contiene conocimiento, sirve de soporte a la educación y a la investigación, así como, ofrecer recursos de información en consonancia a las necesidades de los programas de estudios de la universidad y al mismo tiempo fomentar la investigación científica.

Esto lo confirma Lau (2002):

En el modelo educativo orientado al aprendizaje, centrado en el alumno; la biblioteca real o virtual se vuelve el centro de dicho proceso, ya que se convierte en laboratorio de ideas, centro de conocimientos y espacio ideal para aprender. En estos esquemas, la construcción del conocimiento debe hacerla el estudiante -aprendedor-, bajo la guía u orientación del profesor, que actúa como facilitador del proceso y de toda la estructura que apoya el aprendizaje. (p. 4).

En este nuevo ambiente, la educación ya no está enfocada en el maestro, sino en el estudiante, hoy en día no sólo se enseña conocimiento, sino que la formación conlleva desarrollar competencias. Como indica El Círculo de Docentes Santillana (2005), estos nuevos métodos de enseñanza buscan dar prioridad al desarrollo de competencias, dando especial atención al desarrollo de habilidades que permitan aprender a aprender, e interpretar, a organizar y utilizar.

La sociedad del siglo XXI, requiere de ciudadanos debidamente formados para que puedan hacer uso de todo el ecosistema informacional tecnológico existente. Actualmente, hay herramientas que almacenan, organizan y divulgan información en forma de bibliotecas digitales, como son: bases de datos, catálogos en línea, páginas web, repositorios institucionales, publicaciones digitales, blogs, redes sociales, entre otros. Es importante que los universitarios dispongan de los conocimientos y habilidades para el uso de esas herramientas que les permitirán acceder a información especializada, en bases de datos o sitios web relevantes para sus campos de conocimiento.

En las Jornadas de Innovación Docente e Investigación Educativa (2014), celebrada en la Universidad de Zaragoza, se enfatizó sobre la esencia del servicio de las bibliotecas como servicio de apoyo a la docencia, y más concretamente, como colaboradoras del profesorado en la formación de competencia transversal (competencias informacionales) del alumnado de esta universidad, aspecto al que se le está dando mucha importancia en esa Institución. De ahí es que Sang-Geronikolou (2013) destaca sobre “el cambio que se está dando en las expectativas del usuario y las tecnologías de la información y la comunicación, lo que obliga a los bibliotecarios a innovar y enriquecer su base de conocimientos con información continuamente actualizada” (p. 18).

En ese mismo orden de ideas, la biblioteca de este tiempo tiene la obligación de crear conciencia en el personal, sobre su labor fundamental, de que no es solo facilitar recursos de información. Es, además, propiciar que la comunidad de usuarios produzca nuevos conocimientos. Es decir, motivarlos que sean emprendedores para la innovación e incentivarlos a que se mantengan actualizados y que la producción intelectual generada en la institución sea bien aprovechada y aplicada en los trabajos de investigaciones.

Marquina (2013) también habla de la necesidad de abrir nuevas vías a través de espacios innovadores (Learning Center) para el aprendizaje tanto tecnológico y social. Continua destacando la importancia de que la biblioteca universitaria cautive a los usuarios a través de servicios creativos, a la vez recomienda premiar la fidelización y esfuerzo de la comunidad de usuarios.

Rodríguez (2014) señala ‘los usuarios no solamente se valen de los libros como tecnología principal de acceso al saber, sino de nuevos instrumentos y herramientas para generar conocimientos compartidos’ (p. 1). Por lo tanto, el compromiso es dirigir las bibliotecas hacia una organización de aprendizaje y hacer de ellas espacios organizados, atractivos y flexibles, que generen, difundan y transmitan conocimientos. Por lo que es necesario, que las bibliotecas se transformen en espacios innovadores para facilitar la creación, la

colaboración y el desarrollo de la creatividad y a su vez que sean lugares idóneos para el esparcimiento, la educación, el trabajo y el entretenimiento.

Por otro lado, González-Fernández (2011), IFLA (2011) y Monsalve (2015), señalan que las bibliotecas han cambiado de manera sorprendente si nos revocamos veinte años atrás, indican que el cambio no solo se ha dado en las bibliotecas, sino, en todas las organizaciones y la sociedad, somos más globales, sin olvidar lo local. Recomiendan investigar la forma en que la tecnología actúa sobre los servicios de biblioteca de hoy en día y, más específicamente, cómo los edificios de la biblioteca se están adaptando para dar respuesta a la nueva demanda de servicios de los usuarios. Los edificios tendrán que diseñarse y rediseñarse y las bibliotecas universitarias tienen que reordenar sus espacios ante el impacto de las tecnologías y los nuevos hábitos de sus usuarios.

Marquina (2015) sostiene:

La tecnología nos ha engullido sin preguntarnos antes si queríamos formar parte de ella. Las redes sociales han abierto las bibliotecas a un público más amplio y variado que no se acercaba a ella. En definitiva, las bibliotecas han cambiado, porque ha cambiado, principalmente, la sociedad y ha habido una necesidad de adaptación de servicios, funciones y actividades a los nuevos tiempos. (p.1).

De acuerdo a lo expresado, las bibliotecas universitarias tienen la obligación de abrirse a nuevos senderos a través de la creación de nuevas áreas para el aprendizaje tecnológico, colectivo y social. La biblioteca de hoy tiene que conocer su comunidad de usuarios (sus intereses, expectativas, demandas), para atraerlos y mantenerlos como usuarios fieles. Además, se recomienda recompensarlos y apoyarlos cuando descubren nuevas ideas que conducen al aprendizaje, la innovación y el crecimiento de su institución.

Pérez-Salmerón (2013) reitera lo antes expuesto, cuando expresa:

Nuestro futuro profesional es apasionante. Si somos proactivos en este nuevo escenario, si somos constantes, y si somos capaces de innovar se nos abre un abanico de perfiles profesionales que van más allá de lo que hasta ahora hemos entendido como biblioteca. Disfrutaremos de nuestra profesión como nunca hasta ahora y elevaremos el servicio a la comunidad hasta límites insospechados (p. 9).

La biblioteca universitaria para dar respuestas a las demandas del mundo de hoy, está recopilando, preservando y conectando a las personas con el conocimiento. La biblioteca tiene la misión de proveer a su comunidad de usuarios todo un universo de información y documentación en diferentes formatos. A través de las palabras, los sonidos (podcasts), videos, películas, redes sociales, twitter, pues a través de estos medios, las personas comparten su conocimiento con los demás.

La biblioteca tiene ante sí un gran reto frente a los emocionantes cambios que se están dando a nivel de la industria de la información y dentro del contexto de la sociedad del conocimiento. Sanabria (2013) nos habla de la necesidad de una mayor integración de la biblioteca a la universidad a la que sirve, apoyándola en su función educativa a través de la formación en competencias informativas a los futuros profesionales.

El Informe Especial de Bibliotecas Universitarias (1999) afirma, “en esta sociedad del conocimiento las universidades están convocadas a jugar el rol de líderes de las sociedades y las bibliotecas universitarias tienen que integrarse a ese mandato” (p. 4). De ahí es que parafraseando a Bustos-González, en las aulas se enseña, en las bibliotecas se aprende, indicando la articulación ideal entre la universidad y la biblioteca para lograr objetivos comunes.

Dando continuidad al tema sobre el rol de la biblioteca universitaria en el proceso de gestión Huatari y Livonen (2005), sustentan que las habilidades competitivas de la universidad se perfeccionan cuando su biblioteca se concibe como una aliada estratégica y esencial para la

creación de conocimientos. Para esto, la biblioteca tiene el reto de asumir un papel activo al interior de la institución ayudando a los investigadores, profesores, estudiantes y usuarios externos.

Parafraseando a Magán (2001), en definitiva si las bibliotecas continúan centrándose en información sobre soporte en papel y específicamente adquiriendo colecciones en formato del libro impreso, corren el riesgo de no justificarse ante la sociedad, pues su función es el abastecimiento de información con fines educativos, recreativos, científicos, según los casos. Si la biblioteca quiere seguir jugando su papel, debe proveer información en diferentes formatos. Hoy en día, hay mayor acceso a la información y en una gran variedad de soporte. Como cualquier otra organización, la biblioteca debe tener una misión clara, así como un conjunto de metas y objetivos, y unas estrategias para su desarrollo e implementación que ofrezcan resultados cuantificables y que justifique el trabajo de las bibliotecas ante los usuarios. Esa justificación vendrá dada por la satisfacción de los usuarios ante la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca universitaria.

1.1 Funciones de la Biblioteca Universitaria

La función principal de toda biblioteca universitaria es proveer información actualizada en diferentes soportes, teniendo en cuenta el perfil de los programas de estudios de la institución, para satisfacer las necesidades de la comunidad académica e investigadora.

En esta sociedad de información y conocimiento, las bibliotecas han fortalecido sus funciones y se han diversificado; se clasifican a través del tiempo en: bibliotecas universitarias, personales, especializadas, reales, monásticas y públicas, siempre acorde en sus funciones y objetivos a la forma de organización social del momento en que surgen (Cobos, 2009, p. 135).

En la literatura sobre bibliotecología se dice que la función principal de toda biblioteca universitaria es facilitar el estudio y la investigación a los miembros de su institución.

No hay dudas, que la biblioteca universitaria realiza una función fundamental en la vida de las instituciones de educación superior. Lupo (2000), declara:

La biblioteca universitaria constituye una de las manifestaciones de mayor significado en el avance cultural de un país al tener como función preservar, difundir y transmitir el conocimiento, mediante el soporte que debe prestar a las funciones de docencia, investigación y extensión universitaria, conforme a la misión y visión de la institución a la que pertenece. (p. 46).

La literatura consultada señala que las bibliotecas aparecieron para asegurar el acceso a los libros, independientemente de su formato (código, rollo, tableta). Señala que la conservación sólo era una parte de esa misión. Por tanto, su función siempre ha sido en primer lugar la de ofrecer servicios de información y proveer acceso a la información para contribuir al conocimiento.

Por su lado, Shanhong (2009) plantea “las funciones convencionales de una biblioteca son, reunir, procesar, difundir, almacenar y usar la información documental para dar servicio a la sociedad” (p. 1). Por consiguiente, para cumplir con las funciones citadas, el desarrollo de la biblioteca universitaria se basa en la organización, planificación y el funcionamiento de las actividades y servicios, en armonía con la institución a la que sirve.

La biblioteca universitaria, como lo expresan los investigadores de este tema, surge para brindar servicios de información. En tal sentido, las funciones de soporte para el estudio, investigación y extensión académica que identifica a la biblioteca universitaria deben estar plasmadas en servicios de acuerdo a las necesidades de información de las diferentes comunidades de usuarios a la que sirve la biblioteca.

A tono con lo expuesto, los servicios de la biblioteca universitaria de este tiempo, deben estar alineados a las nuevas funciones de la biblioteca de hoy, como lo declara Marquina (2015): “las principales funciones que las bibliotecas de hoy desempeñan en su comunidad, tienen que ver con el acceso, la colección (recolección), la conexión, el descubrimiento y la creación” (p. 1).

Hay que tener en cuenta, que la biblioteca universitaria está afrontando una serie de nuevas funciones que deben ser planificadas en consonancia con el servicio que presta a las instituciones de investigadores, académicos, estudiantes y otros.

Esto lo ratifican Jaguszewski y Williams (2013) cuando dicen:

Poderosas fuerzas transformadoras están cambiando las funciones de las bibliotecas: la rápida evolución de las tecnologías de información y comunicación, la abundancia de información digital en miles de formatos, la forma de cómo aprenden los estudiantes de hoy, la evolución en los métodos de investigación y el cambio de cómo los investigadores comunican y difunden sus investigaciones. (p. 18).

En la actualidad, la biblioteca universitaria está comprometida a conocer y apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como desarrollar las competencias documentales requeridas por la comunidad de usuarios (estudiantes, investigadores, profesores, entre otros). Además de la adopción del nuevo concepto desarrollo de competencias informacionales y/o alfabetización informacional (ALFIN) para mejorar la productividad académica, a través del soporte que la biblioteca debe dar a las funciones de docencia, investigación y extensión universitaria, de acuerdo a la misión y visión de la institución a la que pertenece.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han transformado el ambiente de trabajo de la biblioteca y centros de documentación e información, como lo explica Area (2010), información y tecnología son binomios que se apoyan mutuamente. La información se genera en todas partes y en todo momento, debido al gran potencial de las tecnologías. Sin embargo, la tecnología digital tiene sentido y utilidad social, porque facilita a los seres humanos buenas experiencias de la cual se pueden nutrir con informaciones de calidad para su formación. Los recursos de información a su vez requieren de la tecnología para resguardarla, organizarla y diseminarla en la red para beneficio de la ciudadanía (investigadores, estudiantes, docentes).

En consonancia con lo expresado, la biblioteca universitaria está en la obligación de actualizar su perfil de trabajo para incorporar nuevas funciones, entre las señaladas: proveer tecnologías innovadoras adaptadas a la nueva cultura del usuario, crear servicios adecuados a las necesidades individuales o de equipo, ya que el usuario es el eje central.

López (2014) indica que es de esta manera que nace el concepto del bibliotecario como facilitador o gestor de información, cuyo ejercicio cambia la idea del bibliotecario tradicional. Por ende, en los profesionales bibliotecario debe producirse un cambio de actitud. Hay que modificar la forma de trabajar, innovando continuamente y aprovechando las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

White (2012) formula:

La biblioteca como puerta de acceso al conocimiento y a la cultura, desempeña una función fundamental en la sociedad. Los recursos y servicios que ofrece dan la oportunidad de aprender, sirve como apoyo a la alfabetización y a la educación, y ayuda a generar nuevas ideas, las cuales son vitales dentro de una sociedad creativa e innovadora en la que vivimos. De igual modo, garantizan la existencia del registro del conocimiento creado y acumulado por las generaciones pasadas. Si no existieran las bibliotecas, sería difícil avanzar en la investigación, preservar los conocimientos acumulados y el patrimonio cultural para las generaciones futuras. (p. 1).

Por tanto Shanghong (2009) comenta que en la era de la economía del conocimiento, la biblioteca se convierte en tesoro del conocimiento humano, participa en la creación del saber y es un eslabón importante en la cadena de innovación de éste. Para cumplir con ese mandato la biblioteca tiene la obligación de procesar y registrar los recursos de información para hacerlo compatible y parte de las grandes redes mundiales de información de forma equitativa.

Sánchez-Suárez (2008), sostiene las bibliotecas universitarias, en los inicios del siglo XXI, se están enfrentando a un nuevo modelo de enseñanza, donde el entorno virtual es

fundamental. Dichas bibliotecas, en sus funciones como CRAI, se verán con el reto de adaptar sus colecciones y servicios a las plataformas de enseñanza, apoyar al profesorado en la elaboración de productos para la docencia y diseñar una política de alfabetización de información.

El cambio en el modelo de enseñanza de educación superior ofrece a la biblioteca la oportunidad de integrar políticas de alfabetización informacional dentro del currículo docente. En este sentido Sánchez-Suárez (2008) explica:

El sistema educativo definido en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES)⁸ plantea una mayor independencia del estudiante, a través del autoaprendizaje, donde la búsqueda y valoración de los recursos de información, se consideran piezas esenciales dentro de la formación de los estudiantes. Tal vez, nunca como ahora, las bibliotecas universitarias necesiten definir claramente programas sobre alfabetización, aprovechando todos los mecanismos que ofrecen tanto la enseñanza presencial como virtual. (p. 20).

En el diseño del programa de alfabetización informacional, la Association of College and Research Library (ACRL, 2007), recomienda que el bibliotecario universitario debe asegurarse de que el estudiante sea capaz de:

- Establecer el alcance de la información necesaria
- Acceder a la información con eficacia y eficiencia
- Evaluar de forma crítica la información y sus fuentes
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos
- Utilizar la información de manera eficaz para realizar tareas específicas
- Comprender la problemática económica, legal y social que rodea el uso de esos recursos de información
- Utilizar la información de forma ética y legal

⁸ El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es fruto de un consenso alcanzado en Bolonia por 29 Gobiernos de la UE para crear un Marco Común de Enseñanza Superior en Europa. El EEES es un ámbito de integración y cooperación de los sistemas de Educación Superior, con el objetivo de crear, en 2010, un escenario unificado de niveles de enseñanza en todo el continente, que permita la acreditación y movilidad de estudiantes y trabajadores por todo el territorio europeo. (<http://www.uma.es/eees/>)

Como se puede comprobar en el desarrollo de este tema, proporcionar información es una función que siempre ha realizado la biblioteca universitaria. En la biblioteca de este siglo, esta función se mantiene, lo que han cambiado son los medios y las herramientas tecnológicas para lograr ese fin. En consecuencia, estas herramientas tecnológicas son partes fundamentales para el desarrollo y cumplimiento de las funciones de la biblioteca universitaria e implementar un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

REBIUN (2003), Marquina (2014) y Estrada (2015) definen un CRAI como un entorno dinámico en el que se integran todos los servicios de la universidad, relacionados con el mundo de la información y de las nuevas tecnologías que dan soporte al aprendizaje, la docencia y a la investigación: servicios bibliotecarios, informáticos, audiovisuales y multimedia.

En ese orden de ideas, Rivera (2014) señala: el entorno cambiante de las bibliotecas ha generado nuevos modelos que le permiten ampliar fronteras y dar lugar a un ecosistema más activo, de tal situación surgen los denominados CRAI. Aquí se enfatiza la función del desarrollo educativo de la biblioteca universitaria, creando un mayor vínculo en el proceso de formación de los estudiantes.

Estrada (2015) recomienda la importancia y necesidad, hoy día, de empezar a convertir la biblioteca universitaria en un CRAI. Este permite desarrollar un conjunto de nuevas funciones tipificadas en servicios, donde la estructura y funciones de la organización deben servir de plataforma para garantizar:

- Servicio de información global de acogida en la universidad.
- Servicio de biblioteca.
- Servicio informático para los estudiantes.
- Servicio de laboratorio de idioma.
- Servicio de salas de estudio con diferentes modalidades.

- Servicio de soporte a la formación del profesor.
- Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia.
- Servicios de presentaciones y discusiones grupales.
- Servicio de reproducción y otras facilidades directas para el usuario, entre otras.

De lo antes señalado se deduce, que el tránsito de la biblioteca tradicional a la biblioteca del siglo XXI, conlleva el desarrollo de nuevas funciones. Asunto que plantea retos y oportunidades para los bibliotecarios, como son: capacitación de los estudiantes, profesores e investigadores en la aplicación de las mejores prácticas de documentación para acceder a información de calidad, así como seleccionarla adecuadamente y evaluarla con criterio ético y legal. Es además, una función del bibliotecario del siglo XXI, instruir al usuario en el uso de las herramientas que nos ofrecen las tecnologías para acceder a buena información en la Web, de modo que el usuario tenga independencia en el buen uso de los recursos de información que dispone la biblioteca. Otra función del bibliotecario de hoy es la organización de los recursos de información en la red, de modo que se posibilite a los usuarios un mejor acceso a la Internet, a través de servicios efectivos desarrollados por la biblioteca universitaria.

El nuevo paradigma que presenta la biblioteca universitaria requiere incorporar un programa de alfabetización informacional (ALFIN), con el objetivo de que estudiantes y profesores se formen en las metodologías documentales que les capaciten para saber qué información necesitan, cómo seleccionarlas, localizarlas, usarlas y valorarlas críticamente (Area, 2012). Esta es una función de la biblioteca de hoy. La biblioteca universitaria no debe conformarse con sólo dar acceso a la información, sino que también debe enseñar a los usuarios a usarla. Este es uno de los actuales desafíos de la biblioteca universitaria, debido a la enorme cantidad de recursos de información que diariamente se genera en la Web y la biblioteca tiene el deber de dar a los usuarios la posibilidad de acceso a los múltiples recursos, para que seleccionen los más adecuados y los de mayor calidad.

UNESCO (2014) al referirse al tema de la alfabetización informacional señala:

La alfabetización informacional faculta a la persona, cualquiera que sea la actividad que realice, a buscar, evaluar, utilizar y crear información para lograr sus objetivos personales, sociales, laborales y de educación. Las personas que dominan las bases de la información son capaces de acceder a información relativa a su salud, su entorno, su educación y su trabajo, así como de tomar decisiones críticas sobre sus vidas. (p. 1).

También la UNESCO (2012) señala que en el mundo digital, la alfabetización informacional requiere que los usuarios cuenten con las competencias necesarias para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación y sus aplicaciones, a fin de tener acceso a la información, valorarla con sentido crítico, usarla de forma ética y comunicarla.

REBIUN (2014) define las competencias informacionales como:

- Reconocer la necesidad de información, conocer los recursos de información con los que se cuenta, saber localizar y realizar estrategias de búsqueda de manera eficaz y eficiente.
- Evaluar la información y sus fuentes de forma crítica e incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimiento y su sistema de valores.
- Organizar y gestionar eficazmente la información reunida.
- Usar la información, publicar y difundir el nuevo conocimiento generado, respetando la legislación y normas éticas aplicables.

Hay que resaltar que la biblioteca universitaria podrá desarrollar lógicamente un mejor papel, en cuanto al cumplimiento de sus funciones, si cuenta con los recursos humanos y de información suficientes en calidad y cantidad, como se estipula en las diferentes normativas y reglamentos (ACRL, 2007; CABID, 2003; IFLA, 2011; UNESCO, 2002) quienes indican: la biblioteca a través de los procesos de desarrollo de colecciones, organización y conservación, coadyuva a la oferta de productos y servicios de información coherentes con

la misión y funciones de la institución de educación superior. Los recursos humanos representan un capital muy importante en la biblioteca y por consiguiente su cantidad y calidad deberá constituirse en una garantía para el cumplimiento de las funciones de la biblioteca.

En definitiva, el papel principal de la biblioteca universitaria siempre ha sido el educativo, pero no como un mero depósito de libros con una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico al servicio de la educación. El presente de la biblioteca universitaria se encamina hacia centros gestores de recursos de información disponibles, tanto de forma local como remota, lo que la convierte en espacios donde el aprendizaje y el acceso electrónico al conocimiento hacen la diferencia.

1.2 Características de la Biblioteca Universitaria

En el presente acápite se aborda el tema de las características de la biblioteca universitaria, que están determinadas por el trabajo de gestión que realiza la biblioteca de conformidad con la naturaleza de la institución a la que presta servicios.

Además, se dan a conocer aspectos sobre las características de la biblioteca universitaria, ya que es la unidad encargada de cumplir funciones de docencia, investigación y extensión. La biblioteca universitaria desempeña un rol muy importante en la comunidad académica, constituye el medio a través del cual se difunde información y conocimiento. Contribuye en la formación de profesionales capaces de dar solución a los problemas que a diario desafía la sociedad.

Para alcanzar el buen funcionamiento de la biblioteca universitaria, se debe contar con una buena planificación que incluya una gran variedad de actividades vinculadas al manejo apropiado de múltiples elementos y recursos. Cada una de las actividades planificadas requiere de una preparación especializada, de modo que pueda contribuir al mejoramiento constante de la institución y así lograr servicios de óptima calidad.

El rápido desarrollo de las TIC ha llevado la biblioteca universitaria a realizar cambios significativos e innovadores para apoyar a sus instituciones y avanzar con éxito en las nuevas demandas que impone la sociedad del conocimiento. Lo que significa que docentes, investigadores, estudiantes y bibliotecarios requieren redimensionar las tareas de la biblioteca de hoy.

En el Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación (2000) se afirmó: No se concibe hoy día una institución de educación superior sin una buena biblioteca o red de unidades en sus campus, pues el mundo de la información que va a la par con el avance tecnológico, ha experimentado tal cambio cuantitativo y cualitativo, que ha roto con todos los esquemas convencionales. Por lo tanto, la biblioteca universitaria ya ha iniciado su proceso de adaptación a los cambios mencionados con la incorporación y aplicación de las tecnologías de información a los procesos de gestión y servicios a los usuarios y la integración en redes.

Entre las características que abarcan el trabajo de la biblioteca universitaria, identificadas por Poll y Boekhorst (citado por Calva, 2000), se señalan las siguientes:

- La biblioteca universitaria desarrolla sus actividades con el apoyo de herramientas tecnológicas.
- La información que se genera en todo el universo, en su mayoría se produce en soporte digital y por tanto, la biblioteca universitaria tiene que hacerla accesible a los usuarios.
- Con menos recursos financieros para las colecciones propias, pero con mucha más información disponible en todo el mundo, el papel del bibliotecario está transformándose de administrador de las colecciones a intermediario de la información.
- Las bibliotecas como organizaciones de servicios están en el deber de rendir cuentas de sus actividades a la administración.

- Las relaciones públicas están adquiriendo cada vez más importancia en las bibliotecas, por lo tanto, necesitan instrumentos que demuestren y hagan públicas sus actividades, como son las redes sociales.

Otra característica distintiva de la biblioteca universitaria de este siglo, es agregar valor a sus recursos de información mediante una buena selección, gestión y abastecimiento de la información más relevante y de mejor calidad para su comunidad de usuarios en diferentes soportes. Así como también organizar la producción intelectual que se genera en la institución como resultado del proceso de comunicación académica, como son los repositorios institucionales (RI).

La gran cantidad de recursos de información que la sociedad del conocimiento genera periódicamente, conduce a la biblioteca universitaria a un riguroso proceso de evaluación, encaminado a garantizar continuamente la alta calidad de los fondos documentales de la biblioteca, lo que implica, por parte de la biblioteca, un trabajo cuidadoso para asegurar buenos mecanismos de control de calidad, en lo referente a: acceso a bases de datos, revistas, repositorios, entre otros.

Según Moreira (2001), "la biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos" (p. 3). Es por esta razón que en los últimos años, la incursión de las tecnologías llevó a las bibliotecas a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir los recursos de información.

Aceves (2001) define la biblioteca universitaria como un sistema gestor de información, basado en una organización humana estructurada, que realiza los procesos y proporciona los servicios, utilizando los recursos y las herramientas más adecuadas para las exigencias y las posibilidades del momento. De igual forma Martínez (2004) añade: la biblioteca universitaria es aquella que pertenece a una universidad o institución equivalente, y cuyos fondos están a disposición de la comunidad de usuarios para el cumplimiento de los fines universitarios y bibliotecológicos.

Las bibliotecas universitarias son tal vez las instituciones de nuestra área que cuenta con un mayor grado experiencia de la gestión de recursos bibliográficos digitales. En el caso de la biblioteca universitaria, la biblioteca digital supone una realidad que no solamente está en continuo crecimiento, sino que supone un replanteamiento de muchos de los principios de gestión e incluso de la figura de los profesionales de estos centros. (Pastor-Sánchez, 2015, p.1).

Arriola (2009) enuncia que de esas definiciones se pueden señalar los elementos que coinciden tales como: recursos humanos, recursos de información, instalaciones, servicios y usuarios, que son los fundamentos que dan sustento a la biblioteca para el cumplimiento de su misión. Debido a que es un sistema cambiante por el impacto tecnológico, principalmente, es difícil estructurar una definición que abarque todos los elementos que intervienen en la biblioteca universitaria. Es por esta razón que los estándares chilenos han modificado un tanto la definición de la ALA y ha estipulado lo siguiente:

La biblioteca universitaria es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructuras, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. (CABID, 2003, p. 13).

Las normas mexicanas generadas por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB, 2005), dicen que las bibliotecas universitarias deben cumplir con características como las que se detallan a continuación:

- Tienen el deber de asumir una participación importante en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Deben constituirse en un organismo dinámico que cumpla con la responsabilidad de localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar y brindar acceso oportuno a recursos de información que sirvan de soportes a los diferentes programas académicos de la institución.

- La Biblioteca como organismo encargado de múltiples aspectos vinculados con la información, ha de procurar que su participación a esta dinámica quede registradas en los documentos estratégicos de la institución.
- Deben ser un centro donde se promueva el aprendizaje de los usuarios, para que desarrollen habilidades en el manejo de las tecnologías de la información y de los diversos recursos informativos, así como el uso honesto de la propiedad intelectual.
- Deben apoyarse en el Comité de Biblioteca con el propósito que los diferentes sectores de la universidad, participen en el proceso de selección, adquisición y descarte de los recursos documentales.

A tenor con lo expresado, Vilca (2007) y Arriola (2009) expresan que las características de la biblioteca universitaria están íntimamente relacionadas con las funciones de la biblioteca. La biblioteca universitaria tiene una función educativa, debido a que facilitan recursos de información para la investigación científica, por lo que:

- Asegura el acceso a una amplia gama de recursos y servicios, dotando a los estudiantes de las capacidades básicas para obtener y usar los recursos de información.
- Actúa como enlace con otras fuentes y servicios de información externos y fomenta el uso de los recursos de información por parte de la comunidad universitaria.
- Sirve de soporte a las funciones de docencia, investigación y difusión de la institución a la que pertenece.
- Provee textos y fuentes relacionados con los programas impartidos, así como los medios básicos para la investigación; forman a los usuarios para la investigación; difusión de la catalogación y proporcionar acceso a las fuentes externas como repertorios, bases de datos, catálogos en línea de otras bibliotecas, etc.
- Provee de manera continua en los catálogos de acceso público en línea (OPAC) materiales y documentos, que obliga a realizar tareas de evaluación de la colección y

expurgo. La vigencia es lo que da valor añadido a la colección y lo que impulsará a buscar documentos incluso antes de su publicación.

- Los fondos están constituidos por una colección general y especializada conforme al perfil de la universidad a que sirve.
- La descripción de los documentos es más amplia y exhaustiva: análisis de contenido por áreas temáticas, clasificación, indización, tablas de contenidos, entre otros.
- Incentiva el uso a través de programas de difusión de la información: boletines electrónicos, con las nuevas adquisiciones de revistas y libros, blogs acceso a bibliotecas virtuales y a páginas con buenos contenidos.
- Reúne, organiza y difunde la documentación precisa para las tareas de docentes e investigadores de la comunidad universitaria, ofreciendo unos servicios que proporcionen la cobertura documental indispensable a todo trabajo de investigación.
- Los recursos de información deben estar conformados por los siguientes aspectos: consulta y referencia, libros en diferentes soportes, obras de investigación, publicaciones periódicas en formato físico y electrónico, bases de datos, multimedia, podcast, medios audiovisuales, entre otros.
- El acervo documental debe ser actualizado, para satisfacer las necesidades de los planes de estudios y de las investigaciones que desarrolle la institución para la cual sirve.
- La biblioteca cuenta con un comité, con el propósito que las diferentes facultades de la universidad, participen en el proceso de selección, adquisición y descarte de los recursos de información.

Tabla 1-1. Comparación de las características de la biblioteca universitaria tradicional versus biblioteca universitaria del siglo XXI. Elaboración propia conforme a la literatura revisada.

BIBLIOTECA TRADICIONAL	BIBLIOTECA UNIVERSITARIA SIGLO XXI
Salas de lectura	Puestos de trabajo-computadoras
Salas de estudios individuales	Salas individuales y grupales
Silencio	Lugar de aprendizajes colaborativos
Colecciones en papel	Recursos de información en soporte impreso y digital (multitipos)
Lugar donde se produce aprendizaje	Espacio donde se produce aprendizaje
Ambiente Manual	Ambiente tecnológico
Centrada en documentos impresos	Centrada en el universo de información
Documentos tangibles	Recursos de información intangibles
El usuario es un elemento más	El usuario es el elemento central
Sin criterios de calidad	Con criterios de calidad
Apenas se evalúa	Importancia de la evaluación
No hay retroalimentación	Con retroalimentación
Usuarios Cautivos	Mercado abierto
No trabaja con planes estratégicos	Con planes estratégicos

La visión de la biblioteca de este siglo tiende a englobarla en red o redes, debido a que sólo a través de su interacción e integración con otras bibliotecas, será posible desafiar los retos que demandan la sociedad. La biblioteca universitaria sola difícilmente puede dar respuestas a las demandas de información de la comunidad académica. Su estructura, estrategias y servicios tienen que evolucionar para dar respuestas a las nuevas demandas.

Arriola (2009) señala además, que a las tareas tradicionales de la biblioteca universitaria se han sumado nuevas responsabilidades, como son: servir de filtro de la gran cantidad de información que se genera en diferentes formatos y soportes, por lo tanto tiene que adaptarse a la aparición y declive de nuevos soportes, trabajar con nuevas tecnologías cada vez en menor tiempo.

Otra característica recomendada por la literatura profesional con el fin de incrementar la posibilidad de acceso a recursos de información que no están en la biblioteca es gestionar acuerdos de cooperación con organismos e instituciones, nacionales e internacionales para

complementar las demandas de información de los usuarios. La International Standard Organization (ISO, 2001) define un acuerdo de cooperación o una red de bibliotecas como un pacto planificado para que las bibliotecas trabajen juntas, compartiendo servicios y recursos de información con la finalidad de mejorar los servicios a los usuarios. Este plan se lleva a cabo mediante un acuerdo formal donde se fija la estructura, los objetivos y los servicios que se han de compartir, entre los que se citan: digitalización de documentos, préstamo interbibliotecario, catálogos colectivos, adquisición de documentos, adquisición de bases de datos, entre otros.

Se concluye con las recomendaciones y criterios que hace el Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES), para la construcción y características del nuevo modelo de biblioteca universitaria:

- Se hace necesario construir, tomando lo mejor de nuestra tradición, un nuevo modelo de universidad que requiere ser acompañada de un nuevo modelo de bibliotecas.
- Es necesario crear sinergias mediante alianzas que respeten la diversidad de estructuras y políticas de las universidades.
- La biblioteca universitaria de hoy debe dar prioridad a la organización de las fuentes del conocimiento, dispersas a lo largo de la red, así como a los recursos docentes que se generen en la universidad.
- Hay que dar prioridad a la creación de nuevos consorcios y fortalecer los existentes, con el objetivo de concentrar los mejores recursos de información y crear las condiciones para alcanzar la excelencia en la investigación, la docencia y el aprendizaje.
- Explotar al máximo el potencial tecnológico, para desarrollar los planteamientos de renovación e innovación educativa.
- Se hace preciso que, además de la voluntad de los bibliotecarios, exista un verdadero apoyo institucional, con el fin de modernizar la infraestructura y los equipos, así como

captar recursos humanos con formación multidisciplinaria, flexible y con las competencias requeridas.

Se hace evidente que la biblioteca universitaria, que no entre en la dinámica recomendada por el EEEs, quedará al margen de las necesidades de la universidad y por ende pasará a ofrecer servicios secundarios.

1.3 Gestión de Recursos de Información

La gestión de recursos de información es un concepto amplio, abarca: desarrollo de colecciones, facilidades de acceso a otras colecciones, selección de los recursos de información, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos y a otros recursos de información en texto completo, disponibles a través de las redes de telecomunicaciones. El equilibrio de los recursos de información es dado en cada caso por las características a la que está llamada ofrecer servicio la biblioteca universitaria para el adecuado soporte a los programas académicos y de investigación.

El Tecnológico de Monterrey (2015) define la gestión de recursos de información o desarrollo de colecciones como:

El programa o plan estratégico para hacer crecer el fondo documental con materiales en todos los formatos, y satisfacer así las necesidades de información para la enseñanza e investigación de la comunidad académica. De lo anterior se sigue que la biblioteca deberá planificar el desarrollo de su colección acorde a los requerimientos de los usuarios reales y potenciales, siempre con el objetivo final de dar satisfacción a las necesidades de información de los mismos. (p. 1).

El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES, 2012), en sus normas, comenta: el desarrollo de colecciones es un proceso donde participan académicos, bibliotecólogos y otros miembros de la comunidad universitaria, a fin de garantizar la calidad, la cantidad y la diversidad de recursos de

información para ofrecer a la comunidad de usuarios una amplia gama de colecciones en diferentes soportes.

La gestión de los recursos de información, desde el surgimiento de las bibliotecas universitarias es el propósito central de la profesión bibliotecaria. Una de las funciones primordiales es organizar los recursos de información mediante la aplicación de estándares de modo que los usuarios puedan acceder a dichos recursos, en razón de que son el soporte para los procesos de investigación y aprendizaje de la universidad.

La literatura consultada señala que durante la larga trayectoria de existencia de la biblioteca universitaria, su principal fortaleza han sido los recursos impresos. Todo el sistema de gestión se basaba en un mundo en el que la información era estática y monolítica y estaba organizada para ser utilizada en espacios físicos y bien resguardados.

López (2008), quien advierte sobre las transformaciones que el uso de la tecnología y el trabajo en red han provocado en los procesos de gestión de información, por lo tanto, la biblioteca universitaria de este siglo hay que pensarla como una unidad de información. Su naturaleza se ha vuelto compleja, ya que tiene que ajustarse a las nuevas prácticas de investigación y aprendizaje. La biblioteca de hoy tiene la obligación de trabajar con esa complejidad, con el fin de dar soporte a los procesos de trabajo de sus usuarios, en el nuevo entorno digital basado en la Web y las múltiples posibilidades de colaboración que ofrece.

La biblioteca universitaria tiene el compromiso de asumir un rol proactivo, lo que conduce a la biblioteca: a planificar y desarrollar proyectos de digitalización de los recursos bibliográficos, dentro de un marco de respeto de los derechos de autor, además de colaborar en el establecimiento de políticas para la edición y divulgación de las publicaciones de la Universidad (edición de revistas, tesis, entre otros).

La gestión de información implica: evaluación, selección, adquisición, organización, control, diseminación, uso de los recursos de información, como eje fundamental para la calidad educativa. En la biblioteca de hoy es importante mantener un equilibrio entre los recursos de información en soportes impresos y los digitales.

Por su parte, la Universidad de Granada (2015) afirma: la biblioteca universitaria tiene como misión la gestión de los recursos de información bibliográficos y digitales, necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria. La finalidad principal de la biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

Los estándares de la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CABID, 2003), afirman que en la gestión de recursos de información la biblioteca universitaria no es sólo un agente que consume información producida por otros, sino que debe asumir un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos requeridos para mejorar la disponibilidad de recursos de información para el estudio, la investigación y el aprendizaje, así como la preservación y difusión del conocimiento generado en la Universidad.

Al referirse al tema de la gestión de recursos de información, el Reglamento de Evaluación de Bibliotecas para las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana (2009), señala:

La gestión de recursos de información está llamada a constituir una función consubstancial a la misión de la biblioteca, pues a través de los procesos de desarrollo de colecciones, organización y conservación, coadyuva a la oferta de productos y servicios de información coherentes con la misión y funciones de la Institución de Educación Superior. (p. 14).

Por tanto, la gestión de recursos de información está al servicio de los procesos que es donde se registra la información existente en la biblioteca. Se hace necesario resaltar que el primer cambio significativo ocurrido en la biblioteca en cuanto a la gestión de los recursos de información, fue la transición del catálogo de fichas (manual) al Catálogo Público automatizado. Esta fue la primera información electrónica que la biblioteca universitaria dispuso al servicio de los usuarios con la finalidad de transferir el patrimonio intelectual de la institución, utilizando metadatos, es decir, el registro bibliográfico legible por el computador y de libre acceso al servicio de la docencia, la investigación. Por tal razón, la biblioteca universitaria debe contar con políticas de respaldo para los recursos de información en formatos digitales, por lo que se requieren medios tecnológicos precisos para respaldar esta tarea.

La literatura de carácter internacional revisada destaca, que a partir de la automatización de los catálogos de las bibliotecas universitarias, así como la llegada de Internet y sus tecnologías en todos los procesos, los cambios se fueron produciendo rápidamente. Llegaron los recursos electrónicos, como: las revistas en línea, libros electrónicos, base de datos, y más tarde, las colecciones digitales. Con estas colecciones se enriquecen los catálogos con nuevos beneficios y funcionalidades y se incorporan a la Web. El usuario ya no solo accede a información referencial, sino que tiene acceso también a contenido en texto completo. Por último, nacen los repositorios institucionales, para dar visibilidad a la producción intelectual que se genera en la universidad.

La gestión de recursos de información conlleva: procesos de selección, adquisición por concepto de compra, canje o donación, así como el acceso a otras colecciones mediante libre acceso y suscripción. Del mismo modo el acceso a base de datos especializada y multidisciplinario.

Toda biblioteca universitaria debe contar con unidades o secciones específicas para la gestión de los recursos de información. Las funciones fundamentales de esta unidad son:

adquisición, ordenación, facturación, pago, recepción de los recursos, limpieza de las colecciones, verificación, control del presupuesto, políticas de preservación y conservación, entre otras.

Por otro lado, es responsabilidad de la biblioteca cumplir con las funciones de localización, evaluación, selección, adquisición, organización, preservación y acceso a los recursos de información que son el soporte a los programas de estudios y líneas de investigación de la universidad. Además de formar a los usuarios para que desarrollen una conciencia clara de la importancia de la información como pilar fundamental en su proceso educativo y formativo para que sean autosuficientes a la hora de utilizar los recursos de información.

Las normas internacionales y nacionales citadas, recomiendan que la biblioteca prepare cada año académico un presupuesto, tanto para los nuevos programas que se ofrezcan, como también para la actualización de las colecciones, siempre tomando en cuenta el perfil de la institución a la que pertenece la biblioteca universitaria.

CONPAB-IES (2012), indica “el presupuesto para la biblioteca debe ser al menos, el **5%** del presupuesto global institucional; de los cuales el **60%** se asignará a nómina y el restante **40%** a cubrir las necesidades de infraestructura y desarrollo de colecciones” (p. 19).

De acuerdo a las normas revisadas (ALA, 2000; CONPAB-IES, 2012; IFLA, 2002; MESCyT, 2009; UNESCO, 2003) las variables más comunes a tomar en cuenta en el programa de gestión de recursos de información son:

- Plan estratégico de la universidad
- Objetivos y estrategias de enseñanzas de la institución
- Números de estudiantes, investigadores, profesores y personal administrativo
- Infraestructura tecnológica capaz de permitir el acceso a la disponibilidad de información
- Facilidades de accesos a otros recursos; bibliotecas locales, nacionales, regionales y consorcios.

Por su parte, CABID (2003) recomienda:

Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, al menos, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial, no presencial, y para el docente. Asimismo, los recursos de información digital, disponibles en forma virtual, deben cubrir la bibliografía básica y complementaria para el estudiante. Dependiendo de la modalidad en que se imparte la docencia no presencial, éste requisito puede ajustarse cuando se disponga de una red de bibliotecas propias o afiliadas, que permita igualar las condiciones con un estudiante presencial. La biblioteca debe facilitar recursos de información en calidad y cantidad para el estudio y aprendizaje en los diferentes niveles: técnico, especialidades, de grado, postgrado, doctorado. (p. 20).

El índice de crecimiento de la colección depende del número de estudiantes, las asignaturas, las carreras que ofrecen la universidad y las líneas de investigación (ALA, 2000; CONPAB-IES, 2012; IFLA, 2002; MESCyT, 2009; UNESCO, 2003).

Los siguientes criterios de selección están ordenados de acuerdo a su importancia. La ponderación de cada uno de ellos será en función de las líneas de gestión de los recursos de información de cada biblioteca universitaria.

Tabla 1-2. Criterios relacionados con la institución y el ámbito externo. Elaboración propia a partir de la experiencia.

Criterios relacionados con la institución	Criterios de ámbito externo
Área temática y planes de estudios	Contenido temático
Nuevos programas o carreras de estudio	Calidad
Bibliografía suministrada por los profesores	Previsión de uso
Estadísticas de uso	Adecuación de la colección
Desideratas	Valores bibliográficas
Renovación de las colecciones	Idioma de las publicaciones
Completar colecciones de revistas	

Las normas nacionales e internacionales señalan el programa de gestión de información abarca: soporte de la información, idioma, profundidad de los contenidos temáticos, actualidad, números de ejemplares a adquirir por la biblioteca de acuerdo al número de usuarios, relaciones interdisciplinarias, políticas alternativas de acceso a otros recursos de información (Sistema de Bibliotecas, consorcios, bibliotecas locales).

La gestión de recursos de información comprende además: describir la manera en que se combinan los diferentes servicios asociados a la gestión de información de la biblioteca, tanto en la disponibilidad de acceso local como virtual. Recomiendan tomar en cuenta los siguientes recursos o servicios considerados básicos: colección de publicaciones periódicas disponibles localmente. Además, hay que mantener suscripciones a un grupo selecto de publicaciones periódicas relativas a las disciplinas que se imparten en la universidad; suscripciones a publicaciones periódicas electrónicas en texto completo; acceso a publicaciones periódicas de libre acceso; boletines en línea con las últimas adquisiciones personalizados, entre otros.

Normas como IFLA (2002), UNESCO (2003), CABID (2003), MESCyT (2009), ALA (2014), REBIUN (2014), enfatizan en la conexión que debe existir entre la organización de los recursos de información. Exhortan a que los recursos adquiridos por la biblioteca universitaria deben procesarse y organizarse de acuerdo a estándares internacionales, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera. Señalan que para garantizar el uso adecuado de los recursos de información y participar activamente en redes cooperativas, la biblioteca tiene que incorporar, en el proceso de organización de la información, los elementos siguientes:

- Adopción del formato internacional de registros de información bibliográfica para intercambio de información (el más conocido formato MARC⁹)
- Normalización para los procesos de descripción mediante la aplicación de reglas

⁹ El Formato MARC (Machine Readable Cataloguing) fue creado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos en 1966, para automatizar la catalogación manual.

internacionales para la catalogación (como es Reglas Angloamericanas de Catalogación).

- Control de autoridades de materia y autores.

En conclusión, la gestión de recursos de información para el desarrollo de las colecciones debe estar amparada en evaluación continua del acervo, tomando en consideración las demandas curriculares y cocurriculares. Las normas internacionales y del país categorizan los recursos de información que deben tomarse en cuenta de conformidad con la comunidad de usuarios que sirve la biblioteca, por ejemplo volúmenes por cantidad de usuarios, servicios, acceso, entre otros.

1.4 Gestión de Recursos Humanos

Según Chiavenato (2011) los recursos humanos:

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles. Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que son de por sí inertes y estático. (p. 81).

Por ende, las personas son el capital más valioso de la organización con sus talentos y preparación la conducen a la excelencia y al éxito. Las personas son las que aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, entre otros.

Lo planteado por el autor citado, no escapa a las tareas y funciones del personal de la biblioteca. En la actualidad el número de tareas y la complejidad de la misma se han incrementado. Entre las diferentes responsabilidades que conlleva dirigir una biblioteca están: desarrollo e implementación de las tecnologías, filtrar y seleccionar información de innumerables fuentes, negociar un conjunto de contratos de acceso a información, continuo manteniendo del servicio de referencias, participa en comités y otros ámbitos de toma de

decisiones (Consejo académico, Junta universitaria, entre otros).

Magán (2001) sostiene:

No sólo las funciones y tareas han cambiado entre el personal de la biblioteca: también la forma que tienen que organizarse. Las bibliotecas están aplicando un modelo menos jerárquico, más participativo. El tipo de personal que se necesita también está cambiando. Cada vez se necesita trabajadores con un alto conocimiento tecnológico. (p. 597).

Calva (2012) afirma “la administración de unidades de información ya sean bibliotecas, hemerotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, entre otros, es una labor compleja que requiere no sólo de conocimiento administrativo y bibliotecológico, sino en muchas ocasiones de intuición, inteligencia y mucha calma”, (p.1). En consecuencia, los recursos humanos representan una parte fundamental de toda biblioteca y son los responsables de llevarla al éxito en sus diferentes funciones.

Siguiendo estos planteamientos, para laborar en una biblioteca universitaria se requiere escoger los recursos humanos a través de la selección de personas con buenos niveles de formación, como son: bibliotecólogos, catalogadores, informáticos, personal de servicio, auxiliares, entre otros. Las asociaciones profesionales que influyen en esta profesión han elaborado una serie de proyectos para identificar y reglamentar a nivel general las competencias que debe poseer un bibliotecario en sus ámbitos específicos.

El Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (2007) al referirse al tema de los recursos humanos aclara: el servicio de biblioteca es probablemente uno de los servicios en el que mayor peso tienen los aspectos relacionados con el personal. Tanto es así, que podríamos afirmar que la calidad del servicio que prestan las bibliotecas depende en buena medida de las condiciones, aptitudes y actitudes del personal que trabajan en ellas. Igualmente, constituye la base primordial, en la que se sustentan todos los procesos y servicios; nada funcionará bien si el elemento humano tiene fallas o carencias, pues es la

base que determina que la biblioteca sea capaz y eficaz.

La literatura profesional señala que la universidad debe garantizar que los servicios bibliotecarios cuenten con personal suficiente para atender las demandas de sus usuarios diversificados en toda la geografía.

En tal sentido, las normas para bibliotecas (ALA, 2014; CABID, 2003; IFLA, 2002; REBIUN, 2015; UNESCO, 2003), exponen que la cantidad y el tamaño del personal de una biblioteca universitaria están determinados por variados factores, como son:

- Perfil de la institución
- Característica de la biblioteca, extensión, distribución de los espacios.
- Variedad y cantidad de servicios que ofrece.
- Número de colecciones separadas físicamente.
- Número de horas de servicios.
- Cantidad de documentos adquiridos por la biblioteca anualmente.
- El horario de servicio y atención.
- Participación en proyectos de cooperación, consorcios, servicio de extensión y programas de prestación de servicios.

Arriola (2009), esboza las diferentes categorías de personal en función de las tareas o responsabilidades que realizan en la biblioteca:

- Director o coordinador: es quien se encarga de la administración general de la biblioteca; bajo su responsabilidad recaen los recursos humanos y materiales. Las normas (CONPAB-IES, 2005; MESCyT, 2009), establecen que el director de la biblioteca debe poseer título de licenciado en bibliotecología, maestría o doctorado, con los conocimientos y habilidades de liderazgo y administración, manejo y aplicación de la nueva tecnologías, actitud abierta al cambio, así como experiencia docente.
- Bibliotecarios: persona en que recae las tareas y procesos, tanto rutinarios (desarrollo de colecciones, organización de la información, formación de usuarios, referencia y

consulta). En ésta categoría pueden existir niveles jerárquicos. Esta debe incrementarse a medida que la población aumente en la institución, se recomienda contar un profesional por cada 5000 usuarios y un auxiliar por cada 1000 usuarios.

- Auxiliares de biblioteca (personal administrativo): en esta categoría se encuentra todo el personal, que normalmente no tiene formación bibliotecaria a nivel de grado, tiene diplomados, cursos de auxiliares, y posee conocimientos, preparación, habilidades, aptitudes y actitudes para prestar un servicio.

Las normas y directrices de REBIUN (1997), agregan: el personal administrativo como una nueva categoría, conformado por el personal de vigilancia de las instalaciones, disciplina y el personal de apoyo a la gestión (personal secretarial). Además, la colaboración de estudiantes becarios, programa que mantienen algunas universidades.

“Cabe destacar, que es frecuente encontrar casos del personal sin la formación bibliotecaria académica, ocupando las dos primeras categorías, en virtud de poseer la experiencia o una buena disposición de trabajo” (Arriola, 2009, p. 127).

Advierten que la biblioteca de hoy para cumplir con la función que demanda la sociedad del conocimiento debe contar con un equipo de profesionales multidisciplinarios que complementen y especialicen el quehacer de la biblioteca universitaria. Además, contratar profesionales del área informática, quienes serán los responsables de la administración y operación de los softwares, sistemas de redes y equipos.

Otros autores (González, 2009; MESCyT, 2009; UNAM, 2008, Universidad de Buenos Aires, 2013) recomiendan a la biblioteca universitaria establecer un plan de desarrollo, capacitación y educación continuada para el personal profesional y para-profesional. Este plan debe dotar al personal de las actualizaciones y conocimientos necesarios para cubrir las nuevas necesidades de la biblioteca. El plan procura además, perfeccionar al personal en las innovaciones que surjan producto del desarrollo e impacto tecnológico que repercuten en la biblioteca, para beneficiar el desarrollo de servicio y responder a las expectativas de

los nativos digitales.

Prensky (2010) denomina nativos digitales aquellas personas nacidas en la época de los 90 (época digital) en la cual los avances tecnológicos empezaron a abarcar la sociedad. Esta época es donde empezó la era electrónica comercial. Esos jóvenes han adquirido su bagaje sociocultural y cognitivo en un vínculo muy estrecho con Internet y las tecnologías de la información y comunicación, celulares inteligentes, PC, iPod, videojuegos, televisión.

Para que la biblioteca cumpla con las funciones que demanda el nativo digital, el personal debe reforzar su papel de intermediario entre la información y la tecnología para manejarla y procesarla. Concentrándose en la creación de políticas adecuadas de accesos a la gestión del conocimiento. Asimismo, enseñar y guiar a los usuarios para sean autosuficientes para aprender a aprender. De este modo, se procura equilibrar el acceso y el uso de la información a toda la comunidad de usuarios. González y Molina (2008) sostiene “el bibliotecario deja de ser un técnico especialista sólo en el tratamiento de la documentación para pasar a ser un nuevo agente del proceso educativo universitario que facilite y asegure al profesor y al estudiante la generación y apropiación de nuevos conocimientos” (p. 3).

A tenor con lo expresado, Núñez (2014) hoy más que nunca se requiere de personal bibliotecario calificado, puesto que son el soporte fundamental para la enseñanza, la investigación y el aprendizaje. Los bibliotecarios hacen posible el cambio y la adaptación de los servicios, cuando:

- Organizan colecciones de calidad.
- Ofrecen acceso a información consistente en acopio, organización y análisis, proyectado y disponible fuera de las paredes de las bibliotecas.
- Desarrollen servicios proactivos e innovadores de calidad.
- Conozcan y manejen el lenguaje del usuario, ya que ese lenguaje será de uso común en las transacciones de información.

- Crean interfaces múltiples y precisas entre bibliotecas y todo tipo de proveedor de información y de usuario.
- Crean gran variedad de puertas de entrada y llaves de acceso a la información.

Ekertt (2010) afirma que el recurso humano es uno de los primeros aspectos a ser planificado y estructurado en la biblioteca universitaria. Una biblioteca que tenga el personal bien distribuido, con unas funciones claras y detalladas, y con unas relaciones bien establecidas será, con toda seguridad, una biblioteca eficiente y efectiva. Por tal razón, es clara la necesidad de gestionar correctamente los recursos humanos, con el fin de lograr resultados satisfactorios.

En definitiva, el personal que labora en la biblioteca universitaria debe ser seleccionado guiándose por las normativas que regulan la profesión bibliotecaria. Cada biblioteca universitaria tiene el compromiso de trabajar y redactar sus propios manuales y reglamentaciones, donde se incluyan todos los detalles de las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo conforme a la misión y visión de la institución.

1.5 El Servicio en la Biblioteca Universitaria

El servicio en la biblioteca universitaria comprende el conjunto de las acciones que realiza la biblioteca para cumplir con sus objetivos de difusión, especialmente de los recursos de información, los cuales deben ser planificados atendiendo a las necesidades de la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca.

El Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información (1988), define el servicio de biblioteca como el término genérico que se aplica a todas las actividades que llevan a cabo las bibliotecas y a los programas dirigidos por éstas a sus grupos de usuarios. Puede abarcar una gran variedad de servicios, como son: públicos, de información y de préstamo y están determinados por los objetivos de cada biblioteca.

La biblioteca universitaria de este siglo concentra sus servicios en el acceso y suministro de información, en la recuperación de recursos en línea, en la difusión personalizada, en la prestación de nuevos servicios informacionales y en la formación de usuarios críticos. Núñez (2014) comentó:

La biblioteca del siglo XXI, ha dejado de ser un lugar donde se almacenan pasivamente los recursos de información para convertirse en un ente dinámico y clave en las nuevas formas de aprendizaje, que ofrece una gran variedad de servicios. El nuevo modelo de biblioteca tiene un fuerte componente tecnológico, de ahí que la comunidad de usuario, desde cualquier lugar que se encuentre puede continuar aprendiendo de forma autónoma o en grupo y siempre que la biblioteca le provea las tecnologías requeridas y conectadas a la red de Internet. (p. 4).

En la XLIII Conferencia de Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL, 2013), dos expertos, de la Universidad del Estado de San José, Canadá; Loertscher y Koechlin (2013), consultores en rediseño de biblioteca universitaria, indicaron que en el nuevo rediseño de la biblioteca de hoy, se debe tomar en cuenta las tendencias del mundo de la información, que incluye una gran variedad de estilos de aprendizaje y de investigación, por parte de los estudiantes, con acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Enfatizaron, que las bibliotecas, están cambiando sus entornos y servicios, para atender las necesidades y expectativas de sus diversos usuarios interconectados en la red. Destacaron la importancia de reinventar las bibliotecas, a fin de que mantengan su vigencia a través del tiempo.

Gimeno (2005) plantea que los usuarios de hoy piensan en su modo de accionar en el tiempo, no en el espacio jerárquico de las divisiones impuestas; se clasifican en usuarios-lectores-investigadores, electrónicos y no electrónicos. El usuario electrónico conoce las fuentes, los recursos y herramientas informativas que necesita, la tecnología de la información o la investigación y, por lo general, no requiere ayuda del bibliotecario. Este usuario construye su camino hacia la información que necesita, a través de la biblioteca

híbrida y de la Internet.

Continúa señalando que las TIC no solo son fuentes de nuevas formas documentales, son también generadoras de nuevos servicios de información y que su incidencia en los usuarios aún no está suficientemente estudiada. Recomienda un análisis abierto acerca del impacto del trabajo que las bibliotecas y centros de documentación, están realizando con los nuevos soportes y servicios tecnológicos y como estos ejercen sobre la comunidad de usuarios.

Al referirse a este tema, Cuesta (2013), reflexiona:

Los servicios de la biblioteca universitaria son la razón de ser de la institución, pues son el soporte a sus funciones. La evaluación de toda y cada una de sus actividades es ineludible; sin embargo, en los servicios es donde se manifiestan las necesidades y expectativas de los usuarios. (p. 271).

IFLA (2000) señala: “el éxito de cualquier servicio depende de su contenido y su calidad, y de la aceptación del servicio por la clientela para la cual fue diseñado” (p. 20).

Al respecto Martín (2008) añade, “uno de los principales retos de las bibliotecas es investigar y determinar cuáles son los mecanismos más apropiados para mejorar y asegurar la calidad de sus servicios bibliotecarios” (p. 5).

Los servicios en la biblioteca universitaria de este siglo son complejos y múltiples, debido a que las bibliotecas están en un proceso de continuo cambio fruto de la introducción de las tecnologías en razón de que los usuarios se diversifican, así como los recursos de información en diferentes formatos y soportes.

El nuevo entorno tecnológico ha generado cambios importantes en la nueva forma en que los usuarios están percibiendo y demandando los servicios en la biblioteca universitaria. Las TIC no solo han transformado el interior de los muros de las bibliotecas, sino que los usuarios han asimilado un comportamiento diferente ante los nuevos medios y recursos de

información que reciben a través de la Web o la biblioteca digital, el teléfono móvil, entre otros. Gimeno (2005) plantea que “estos medios están provocando tanta o más convulsión que el papel, el lápiz o la imprenta” (p. 40).

En este sentido, Hess (1998) sostiene que en el mundo de hoy ya no se trata tanto de experimentar la revolución tecnológica, pues como se sabe, hace tiempo que la tecnología está ahí. La reinvención pública de la comunidad de usuarios de servicios de información está en su despertar, lo que significa que los bibliotecarios tienen que capacitarse para conocer el propósito de para qué los usuarios están utilizando los nuevos medios y con qué fin.

Los usuarios del siglo XXI no se clasifican por clases sociales o usuarios de servicios gratuitos o de pago, como lo ha planteado el grupo de diseñadores de la nueva Biblioteca Nacional de Francia Francois Mitterand. Los usuarios piensan ya en su modo de accionar en el tiempo, no en el espacio jerárquico de las divisiones impuestas. Por lo tanto, pueden ampararse a derechos que el usuario del libro impreso no tenía.

Torres (2011) señala:

La biblioteca universitaria es ya consciente del cambio funcional y de la adaptación que tiene que realizar en sus servicios para responder a la renovación pedagógica que supone el cambio de modelo educativo planteado en el marco de la sociedad de la información y que pone el acento en el aprendizaje y no en la carga docente. (p. 47).

El impacto de este nuevo modelo educativo en la biblioteca es de gran trascendencia y ya se ha iniciado su evaluación en cuanto a:

- Nuevos planteamientos de las instalaciones bibliotecarias (más puestos multifuncionales, salas para estudio en grupos, docencia en la biblioteca, manejo de información en múltiples soportes).

- Nuevos perfiles de los profesionales (bibliotecarios temáticos, especialistas en aprendizaje virtual, nuevas alianzas con informáticos y docentes).
- Nueva definición de la posición de la biblioteca en los debates pedagógicos.
- Convergencia entre distintos servicios de la universidad.

El Reglamento de Servicios Bibliotecarios de la Facultad Latinoamericano de Ciencias Sociales (FLACSO, 2007) afirma que la biblioteca con su gran poder de acceso universal al conocimiento, ofrece a sus usuarios de este siglo oportunidades más democráticas, lo que significa que hay más libertad y es menos dogmática. Proporcionar la información adecuada en el momento oportuno, es el objetivo que persiguen los servicios bibliotecarios de toda universidad, por lo que se intenta poner a circular todos y cada uno de los recursos de información, a través de los diversos tipos de préstamos y servicios especializados que van desde la orientación hasta la recuperación específica de documentos impresos o en línea.

Todos estos cambios y retos, llevan a la biblioteca a convertirse en un centro dinamizador del aprendizaje. La universidad que está inmersa en estos cambios debe transformar la biblioteca.

En síntesis, el servicio que presta la biblioteca es de soporte a la docencia, al estudio y la investigación que desarrolla la universidad, a través de su comunidad universitaria. Por tanto, es responsabilidad de la biblioteca, garantizar la disponibilidad de la información y de la documentación necesaria para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación y la extensión universitaria, y a tal efecto: los servicios más comunes en una biblioteca universitaria son:

Préstamo en sala: el servicio de préstamo en sala proporciona a los usuarios los recursos de información de la biblioteca, como su nombre lo indica, para su consulta en sala. Son documentos que por su tipología o frecuencia de uso se restringen a las instalaciones de la biblioteca.

Préstamos a domicilio: es el servicio al que tiene derecho el personal docente e Investigador, estudiantes y personal administrativo de la universidad que soliciten recursos en préstamo para ser consultado fuera de la biblioteca.

Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC): contiene los recursos de información que conforman las colecciones de la biblioteca.

Página Web: es el documento que contiene recursos de información impresos y digitales, sonido, vídeo, enlaces, imágenes, y muchas otras informaciones de la biblioteca.

Servicios de Referencia: consiste, en suministrar información, orientar a los usuarios en el uso y localización de los recursos de información de la biblioteca.

Acceso a Bases de Datos: es un servicio que la biblioteca de este siglo ofrece mediante acceso a bases de datos en texto completo, especializadas y multidisciplinarias a sus usuarios. Por lo general son por suscripción y de libre acceso.

Préstamo Interbibliotecario: se define como el proceso a través del cual la biblioteca obtiene de otras bibliotecas préstamo de documentos que no están en su colección, con el fin de satisfacer las necesidades de información de su comunidad de usuarios.

Programa de formación de usuarios y/o Alfabetización Informacional: este es parte consustancial de la misión de la biblioteca. Tiene como objetivo, formar usuarios autosuficientes, para localizar e identificar recursos de información tanto presenciales como en línea.

Servicio de multimedia: ofrece a los usuarios sonido grabado o imágenes en movimiento, sonido e imágenes, además, contiene texto y gráficas animadas.

Servicio de Internet: la biblioteca facilita a la comunidad de usuarios computadoras para acceder a los recursos de información, para fines de estudio e investigación.

“La biblioteca universitaria administra (planifica, evalúa y desarrolla) el proyecto de los servicios de manejo y recuperación de información tradicional y no tradicional. Define normas, procedimientos administrativos y planes de acción en concordancia a las políticas y reglamentaciones institucionales” (Caribbean University, 2013, p. 4). La biblioteca ofrece servicio directo al usuario: presta documentos, servicios de referencia bibliográfica, préstamo interbibliotecario, consulta, orientación, talleres sobre el uso, organización y recuperación efectiva de la información.

La integración de las tecnologías permite a los usuarios (estudiantes, profesores, investigadores, personal administrativos, entre otros) beneficiarse de una amplia gama de servicios utilizando los medios impresos y electrónicos, por lo que es necesario ampliar y desarrollar competencias profesionales como parte del proceso de alfabetización informacional.

La biblioteca de hoy programa talleres para el desarrollo de competencias de información sobre diferentes temas como: uso del catálogo en línea, acceso a bases de datos y libros electrónicos, herramientas para investigadores, creación de bibliografías, entre otros. Por lo tanto, en esta era de la información, donde los seres humanos están continuamente en la búsqueda de conocimiento, el personal de la biblioteca debe tener pleno dominio del manejo de la información y los recursos tecnológicos.

Como indica Arboleda (2015) los seres humanos aprenden de muchas maneras, pero como biblioteca estamos obligados a lograr que los estudiantes adquieran la formación más integral posible, que los capacite para ser autosuficientes en cualquier modelo de sociedad. Recomienda que lo primero que se necesita es lograr esa alfabetización académica que se sustente en leer y escribir como práctica universitaria, pero no es simplemente leer y escribir, sino es cómo descodificar las palabras, se refiere a leer lo que está dentro y detrás de esa información que pasa por la vista. El mundo circular que propone la Internet, obliga a saber leer lo que está en la red y destaca: que es a través de la alfabetización informacional

que los jóvenes universitarios, adquieren las herramientas para abordar el conocimiento y la forma de hacerle frente, a ese mundo ilimitado de información de manera crítica.

1.6 Los Usuarios y la Percepción del Servicio

El tema de la percepción trata de cómo los usuarios de la biblioteca universitaria aprecian el servicio recibido, cómo lo valoran cuando han recibido un servicio de calidad, si están o no satisfechos con el mismo. Se debe tener presente que lo que hoy se considera un servicio de calidad, cosas que satisfacen a los usuarios, mañana puedes ser diferentes.

Zeithaml y Bitner (2002) dicen: “todo el debate que gira entorno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del usuario acerca del servicio recibido y no sobre un criterio objetivo predeterminado sobre lo que es o debería ser el servicio” (p. 92).

En la revisión de literatura sobre satisfacción, existe una gran variedad de definiciones sobre este término. Algunos autores la consideran como un fenómeno de mucha complejidad y de difícil acercamiento. Como bien lo citan Giese y Cote (2000) “la inexistencia de una definición de consenso conduce a la imposibilidad de que los investigadores puedan seleccionar una definición apropiada para un contexto dado, puedan desarrollar medidas válidas de satisfacción y puedan comparar e interpretar resultados empíricos” (p. 1).

Oliver (citado por Zeithaml y Bitner, 2002), señala:

Todo el mundo sabe qué es la satisfacción, hasta que se le pida que la defina. Entonces, parece que nadie sabe. Oliver es un reconocido experto, escritor e investigador sobre el tema de la satisfacción del cliente, por muchos años. Él habla del reto que implica la definición de este concepto, por eso ofrece su propia definición formal como sigue: “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rango del producto o servicio, producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. (p. 94).

Zeithaml y Bitner (2002) dicen que los usuarios perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos. Los términos orientados hacia el usuario; calidad y satisfacción, han sido centro de atención de investigadores durante la última década. Las organizaciones reconocen que pueden competir con mayor eficiencia cuando se diferencian por la calidad en el servicio que suministran y por el perfeccionamiento de la satisfacción del cliente.

Autores como Rey (2000), Zeithaml y Bitner (2002), Hernández (2011) y Herrera-Viedma y López (2011), coinciden en que los conceptos satisfacción y evaluación de la calidad en el servicio son en esencia diferentes. Que si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se percibe como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Entonces desde ese punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente.

En la figura 1-1 se ilustra, cómo se da la calidad en el servicio. Refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio, como son: la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y perceptibilidad. La satisfacción es más inclusiva. Intervienen sobre ella las percepciones sobre la calidad del servicio, la calidad del producto, el precio, así como por ejemplo, la calidad del servicio de una biblioteca universitaria, se califica por atributos como:

- La disponibilidad de los recursos de información en el tiempo que los usuarios lo demandan para estudios e investigación.
- El nivel de responsabilidad del personal ante las necesidades de información de los usuarios.
- Las competencias informacionales del personal.
- El adecuado mantenimiento de las diferentes áreas de la biblioteca (climatización, limpieza, buena iluminación, mobiliarios confortables, entre otros).

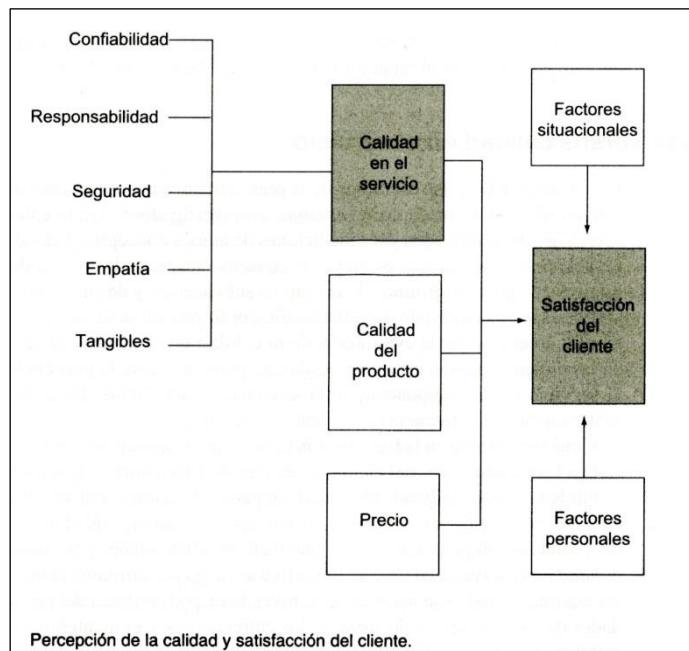


Figura 1-1. Percepción de calidad y satisfacción del cliente. Tomado de Zeithaml, V. A y Bitner, M. (2002).

La satisfacción del usuario en relación con la biblioteca implica un concepto más amplio en el que con toda seguridad influyen las percepciones sobre la calidad en el servicio, pero que también comprenden las percepciones de la calidad de los recursos de información (por ejemplo, actualización de los recursos de información, variedad, facilidad de uso, disposición del personal que presta el servicio, entre otros), así como factores personales: estado de ánimo del usuario e incluso factores situacionales no controlables, por ejemplo los problemas que se presenten al dirigirse hacia la biblioteca (disposición de estacionamiento, trato del personal de seguridad, entre otros).

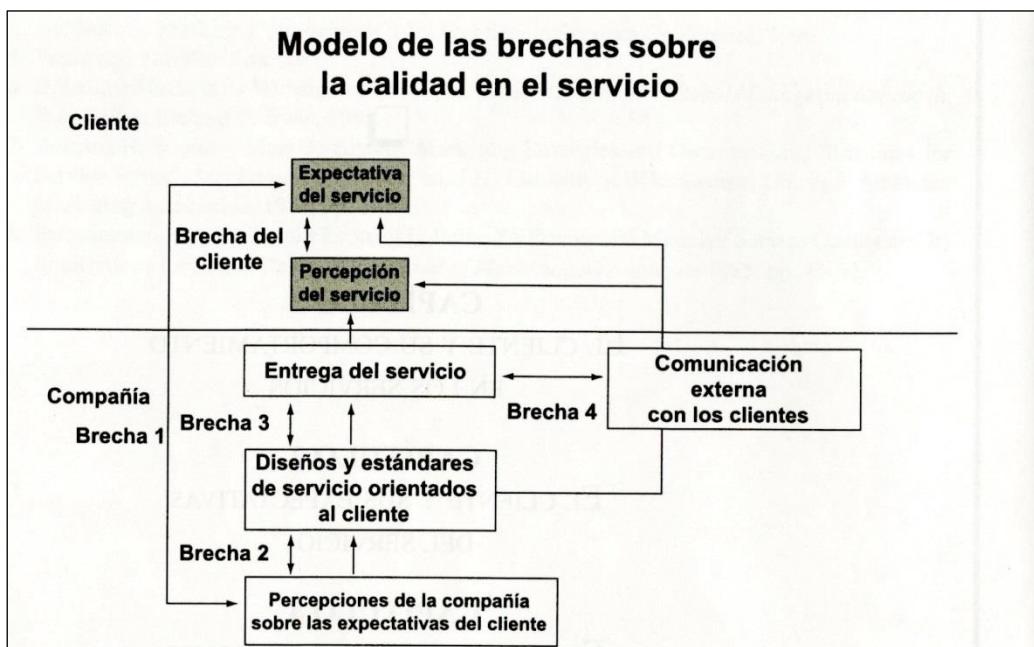


Figura 1-2. Modelo de las brechas sobre calidad del servicio. Tomado de Zeithaml, V. A y Bitner, M. (2002).

En otro orden, Schiffman y Lazar (2010) dicen: “las sensaciones es la respuesta directa e inmediata a un estímulo simple de los órganos sensoriales. Un estímulo es cualquier unidad de insumo para cualquiera de los sentidos” (p. 157). La percepción supone un paso adicional, pues este estímulo se transmite al cerebro el cual interpreta la sensación.

Landolfy (2011) expone, “la percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo” (p. 53). Se dice que así es como vemos el mundo que nos rodea. Es decir, cada individuo procesará la información que recibe por sus sentidos de forma tal, que coincida con la imagen mental que este posee.

Farré y Lasheras (1999), entienden que la percepción es el proceso psicológico complejo por medio del cual el individuo se hace consciente de sus impresiones sensoriales y adquiere conocimiento de la realidad. “Es un mecanismo de adquisición de la información a través de la integración estructurada de los datos que provienen de los sentidos; en virtud de esta integración el sujeto capta los objetos” (Ávila y otros, 2012, p. 15).

Sin embargo, lo que cada individuo percibe es muy diferente de la realidad objetiva. La percepción es importante sencillamente porque el comportamiento de las personas se basa en su percepción de lo que es la realidad, no la realidad en sí misma. “El mundo que es importante en términos de comportamiento, es el mundo según es percibido” (Robbins y Judge, 2009, p. 139).

Esto significa que dos individuos pueden estar expuestos a los mismos estímulos, bajo las misma condiciones aparentes, pero la forma en cada uno de ellos los reconoce, selecciona, organiza e interpreta constituye un proceso altamente individual, basado en las propias necesidades, valores y expectativas de esa persona (Schiffman y Lazar, 2005).

Matlin (1996) dice: “los fenómenos perceptuales se investigan mediante una gran variedad de metodologías. El mismo estímulo físico puede producir percepciones muy diferentes, también es posible que dos estímulos físicos diferentes produzcan percepciones idénticas” (p. 17).

Ruiz y Martínez (2009), establecen que la satisfacción del usuario mide una experiencia inmediata y subjetiva de un encuentro con un servicio específico, una experiencia interna única y personal que genera una percepción espontánea. La evaluación de la calidad de los servicios implica revisar una experiencia recibida contra una experiencia esperada, donde su foco es comparar objetivamente lo que los usuarios desean como atributos de un servicio idealizado contra las condiciones reales de ese servicio. El proceso de llevar a cabo esa comparación involucra una similitud objetiva entre una posibilidad ideal y una realidad presente.

Todo el análisis que gira alrededor de la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del usuario. El concepto básico es de ‘servicio percibido’, tal como se concibe en el modelo de la brecha sobre la calidad del servicio indicado en la figura 1-2. Hoy por hoy, la biblioteca universitaria está tomando muy en cuenta la calidad de su biblioteca. Uno de los aspectos a señalar es el interés de la biblioteca por conocer la opinión de los

usuarios. Por lo tanto, los estudios de satisfacción de usuarios lucen ser los más recomendados para conocer las percepciones que tienen los usuarios sobre el servicio que están recibiendo de la biblioteca universitaria.

CAPÍTULO II. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DEL SIGLO XXI

La biblioteca es una institución que ha sobrevivido con el tiempo debido a su capacidad de adaptación, adecuación y evolución ante los cambios tecnológicos, sociales y económicos. Sin embargo, se enfrentan a nuevos desafíos: nuevos usuarios, múltiples formatos y soportes, nuevas formas de comunicación y una serie de retos y oportunidades que no deben dejarse pasar por alto. Es por estas razones que conceptualizar la biblioteca del siglo XXI en una definición global se hace difícil, debido a que la biblioteca de este siglo es de carácter dinámico y cambiante, producto de la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Lorenzo (2011) señala que tal ha sido el impacto de las TIC que las bibliotecas no han sido la excepción. Cuando fue mencionado por primera vez el término **Web 2.0** producto de estas innovaciones, la biblioteca tuvo que modificar servicios tan importantes como las consultas y referencias.

Aula Mentor (2014) afirma que “la web 2.0 surge en el 2003 y es una denominación de origen que engloba un gran número de espacios web basados en el principio de una comunidad de usuarios” (p. 2). La Web 2.0 está formada por plataformas para la publicación de contenidos, como: blogger, redes sociales, servicios de Wikis y los portales de alojamiento de fotos (flickers, Instagram), audio o videos. La esencia de esta herramienta es la posibilidad de interactuar con los estudiantes y aportar contenido que enriquezca la experiencia de aprendizaje.

Las TIC han tenido tantos avances que muchos aspectos de las actividades y servicios de la biblioteca universitaria se han transformado. Una muestra es que ya desde cualquier área geográfica se puede renovar el préstamo de un libro, acceder a bases de datos en línea, leer textos en línea, hacer visitas virtuales a bibliotecas, entre otros.

Al respecto, Marquina (2013) enuncia:

La marca biblioteca debe seguir creciendo y mostrando su importancia, como lo viene haciendo siempre ante la sociedad. Las bibliotecas se enfrentan a un futuro cercano en el cual los usuarios van a solicitar más servicios en línea y van hacer más usos de lecturas digitales que impresas (p. 10).

En consonancia con lo señalado por Marquina, la biblioteca universitaria del siglo XXI se está enfrentando a un nuevo modelo de enseñanza donde la formación en el entorno virtual tiene un papel muy importante. En este sentido, Sánchez-Suárez (2008) expresa: las bibliotecas universitarias se adelantaron a esos desafíos en la década de los años noventa, con la creación de colecciones y servicios digitales, con el acceso remoto para que los usuarios pudieran consultar o acceder a sus recursos de información fuera de la universidad, creando catálogos de acceso público en línea (OPAC). Además, se definieron nuevas funciones, como son los llamados CRAI.

Por lo tanto, es competencia de la biblioteca universitaria del siglo XXI gestionar eficientemente los recursos de información, con emancipación del concepto presupuestario y de los procedimientos que la biblioteca tenga para adquirir o contratar dichos recursos. La biblioteca debe funcionar como un CRAI, el cual se da cuando la biblioteca transforma la información y la documentación en conocimiento. Por lo tanto, debe trabajar para formar a los usuarios en las competencias sobre el uso y acceso de los nuevos recursos de información, promover el uso de las TIC y apoyar el aprendizaje interactivo y colaborativo.

En el mundo actual, es evidente que la atención hacia el conocimiento y la información ha aumentado, ya que estos aspectos se han constituidos en nuevas fuerzas que son el motor del desarrollo social y elementos fundamentales de los sistemas modernos de producción. De ahí que la biblioteca tiene que enfrentar este desafío, generando conocimientos, asunto que implica: trabajo de organización, difusión y conservación del conocimiento generado, con el propósito de socializarlo y mejorar la calidad de los servicios de la comunidad de usuarios a la que sirve. Esto contribuye a que los usuarios accedan a más recursos de

información independientemente del soporte, conforme al perfil de los programas de estudios de su universidad.

La biblioteca universitaria tiene un desafío importante en la sociedad de la información, un reto que le impone desarrollar sus potencialidades como verdadero centro de soporte a la investigación científica y, por tanto, ofrecer productos y servicios de información de calidad, utilizando los medios que nos ofrecen las tecnologías, como es la Internet. Esta es una red de redes conectadas que permite acceder a información libre. Sus posibilidades de comunicación y transmisión de datos y la gran cantidad de información que hay disponible en la red, la convierte en un auténtico fenómeno social.

La biblioteca universitaria es consciente del potencial de la herramienta Internet, como medio fundamental para desarrollar las actividades y servicios que les son propias. No obstante, el bibliotecario tiene que tener la visión suficiente para introducir las innovaciones requeridas por la biblioteca de hoy. Parafraseando a Monfasani (2014) el profesional bibliotecario debe manejarse dentro de las redes y tener la capacidad de seleccionar lo pertinente, separándolo de lo inútil, analizar la calidad de la información existente y organizarla de forma comprensible para ponerla a disposición de los usuarios.

La Internet es una herramienta muy valiosa para complementar las colecciones físicas, seleccionando reservorios de información en texto completo, gratuitamente en la red; el correo electrónico, bases de datos, foros científicos abiertos, chats, blogs, videoconferencias, repositorios digitales, podcasts, plataformas virtuales, software de libre acceso.

Es evidente que las tecnologías han cambiado el mundo. Las redes sociales están vinculadas al accionar de la sociedad y la biblioteca universitaria no debe estar al margen de esta realidad. Asunto que sustenta cada vez más, la necesidad de vincular la investigación como estrategia del proceso enseñanza-aprendizaje en todas las etapas y en todos los niveles educativos. En términos de su alcance, la biblioteca universitaria tiene el deber de

hacer un importante énfasis en estrategias, fuentes y recursos de aprendizaje en el marco de valores que no solo permitan la construcción de conocimientos, sino, que promueva la inteligencia social, como son: acceso a catálogos públicos en línea y a múltiples bases de datos, tanto especializadas y generales adquiridas mediante suscripción y de libre acceso.

Están ahí colocadas en las agencias del primer mundo, así como los repositorios digitales, los metabuscadores o descubridores. Es un motor de búsqueda que envía una solicitud a otros múltiples buscadores o bases de datos, retornando una lista con los resultados de la búsqueda o enlaces para acceder a los resultados individuales de cada buscador.

Alegsa (2010) sustenta:

Los metabuscadores o descubridores, permiten a sus usuarios ingresar criterios de búsqueda una sola vez, y acceder a múltiples buscadores de forma simultánea, no suelen tener una base de datos propia, sino que simplemente emplean los resultados de otros buscadores, generalmente unificándolos, empleando algoritmos propios para ordenarlos en relevancia (por lo general, eliminando aquellos resultados idénticos). Suelen entregar resultados de páginas web de la WWW, pero también existen algunos específicos que buscan en foros de discusión, grupos de noticias, weblogs, imágenes en la web, documentos gratuitos o libres en la web, los campos virtuales, los catálogos en línea, entre otros. (p. 1).

ALA (2014) señala que el género de servicio de descubrimiento web ha experimentado un desarrollo vigoroso, a partir del año 2009. Estos productos se basan en un índice centralizado masivo poblado por el universo de productos de contenido a la que las bibliotecas se suscriben, materiales de acceso abierto, recursos locales, así como lo gestionado a través de sus ILS¹⁰. Esta herramienta es muy importante para la biblioteca con grandes volúmenes de información, asunto que le permite localizar los contenidos de información a través de una simple, pero poderosa búsqueda.

¹⁰ ILS: brinda servicios integrales de logística, cumpliendo con estándares internacionales, diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente con base a sus propias políticas y procedimientos internos.
(<http://www.ils.com.ec/index.php/es/home/politica-integral>)

Morales (2001), expresa, que la biblioteca se ha desdoblado y distribuido en mil y un lugares y gracias a las telecomunicaciones, está al alcance de todo usuario en el lugar donde se encuentre, el proceso educativo se alimenta de estas opciones. El bibliotecario tendrá que plantear su formación en una modalidad híbrida, para prepararse a responder a las demandas de información de usuarios, a los cuales no necesariamente tendrá que conocer de manera personal, cara a cara, pues serán reales y virtuales. Llegarán a la información desde diferentes contextos geográficos e históricos, así como diferentes lenguas e ideologías. El bibliotecario también deberá interactuar con todo el sistema del personal académico de la universidad, para entender y satisfacer adecuadamente los requerimientos o necesidades de información.

La biblioteca de este siglo tiene la obligación de redefinir los procesos educativos y los métodos de entrega de información con diferente enfoque del usuario y del manejo de la misma, pues sabemos, que el usuario no ha cambiado sus necesidades. Sin embargo, en la actualidad, hay que ofrecerle servicios a dos generaciones diferentes: los alfabetizados en tecnologías de información y a los que no están familiarizados con estas herramientas tecnológicas.

La creatividad es un reto para las bibliotecas del siglo XXI porque la ayuda a inventar y a crear nuevos servicios. Corresponde a la biblioteca de este siglo ampliar las colecciones hasta límites infinitos, con la responsabilidad que conlleva mantener al día una colección en diferentes soportes e incluso, parte de ella materialmente ausente.

En la biblioteca del siglo XXI se acerca el final del bibliotecario catalogador y se dará paso a profesionales que se manejen dentro de las redes computacionales para seleccionar, de este modo, lo pertinente, separándolo de lo inútil, analizar la calidad de lo existente y organizarlo de forma comprensible para ponerlo a disposición de los usuarios.

Morales (2001) indica que el acceso a la información en la biblioteca del siglo XXI debe estar apoyado en los siguientes principios:

- En una gran red global en línea de bibliotecas y de información.
- En interfaces múltiples y precisas entre bibliotecas y todo tipo de proveedor de información y de usuario.
- En una gran variedad de puertas de entrada y llaves de acceso a la información.
- En los usuarios. Estos crecen geométricamente por todas las posibilidades de conexión que ofrecen las redes de telecomunicaciones y de información.
- En una oferta y acceso de información a partir de la biblioteca y del trabajo bibliotecario consistente en acopio, organización y análisis pero proyectado y disponible fuera de las bibliotecas.
- En un personal profesional que conozca y maneje el lenguaje del usuario, ya que ese lenguaje será de uso común en las transacciones de dar información.
- En el control de calidad de los procesos y servicios, que permitirá la fluidez y eficacia en el intercambio de la información, su acceso y su uso.
- La calidad será una alta prioridad en la biblioteca del siglo XXI.

Es indudable que el mundo de la Internet ofrece grandes oportunidades a la biblioteca. Para Méndez (2010) la gran cantidad de información que hay en la red, sobrecarga de información, información de difícil estructura, variabilidad espacial y temporal, poco criterios de credibilidad , obligan que las fuentes de información de Internet requieran depuración para que puedan ser bien aprovechadas como información fidedigna de conocimiento. De ahí el reto que tiene la biblioteca universitaria y los profesionales bibliotecarios de este siglo, de valorar con sumo cuidado el grado de credibilidad de las fuentes de información disponible en Internet.

Ante la abundancia de información, tanto en formato impreso como electrónico, la responsabilidad de la biblioteca ya no es solo de ayudar a los usuarios a conseguir información sino más bien, capacitarlos para que obtengan calidad más que cantidad.

En un mundo globalizado donde las TIC condicionan el desarrollo social, la biblioteca universitaria se convierte en herramienta indispensable para el aprovechamiento del saber.

La biblioteca como un componente activo de la vida universitaria está compelida a automatizar todos los procesos internos, disponer de puestos de acceso a Internet en las áreas de lectura, espacios para el autoaprendizaje, ofrecer servicios de préstamo en línea, crear repositorios institucionales, ofrecer información y referencia en línea, entre otros. Además, la biblioteca universitaria es la responsable de organizar la información seleccionada de la red, diseñar guías educativas para el acceso a los recursos de información, así como desarrollar programas de alfabetización informacional, en resumen, convertir la biblioteca en un CRAI.

2.1 La Internet y la Biblioteca

En este apartado se trata la Internet y su importancia en la biblioteca universitaria. Internet es el nombre de una red de recursos de información electrónica, la cual tiene alcance mundial. Enlaza miles de redes en el mundo con millones de computadoras y usuarios a través del globo terráqueo. A Internet se conectan: universidades, centros de investigación, agencias gubernamentales, compañías privadas, escuelas, organizaciones profesionales, entre otros.

Meléndez (1996) dice que la Internet es el primer foro y primera biblioteca global. Los usuarios de Internet tienen acceso a una gran variedad de recursos de información, los cuales pueden acceder por correo electrónico, telnet, WWW (World Wide Web), FTP-File Transfer Protocol, entre otros.

Lancaster y Sandore (2000) comenta, el acelerado desarrollo de las redes y la propagación electrónica de información ofrece, tanta ventajas como desventajas. Entre las ventajas se citan: la flexibilidad y comodidad que la información en red permite; las desventajas: el trabajo que implica para los bibliotecarios integrar estos nuevos servicios en la

infraestructura bibliotecaria existente y adaptar a los usuarios a estos dos nuevos entornos de información (presencial y virtual).

“Internet es posiblemente el recurso electrónico que está teniendo hoy en día el impacto más significativo en los servicios y operaciones bibliotecarias, y en las actividades profesionales de los bibliotecarios” (Landcaster y Sandore, 2000, p. 242).

En el Diálogo sobre la Gobernanza de Internet (2015), celebrado en la República Dominicana se destacó: “estamos en la Era de la Internet, una Era en la cual la tecnología y políticas gubernamentales se entrelazan en favor del entrenamiento y la educación, fundamentales para el desarrollo económico y social de todos” (p. 1). Se expuso, además, que a nivel mundial y regional los países han reconocido la importancia de disponer de plataformas que permitan dialogar y expresar su punto de vista sobre temas importantes de Internet y su evolución, como elemento esencial para mantener un Internet abierto y libre y el desarrollo de una economía global basado en el uso de las TIC.

En el Diálogo se destacó la importancia que tiene Internet para las bibliotecas, en vista de que se ha convertido en un espacio importante para que las bibliotecas creen y diseminen conocimientos. Además de dar conocer los diferentes servicios que ofrecen, sin importar su tamaño o nivel de automatización.

En conexión con lo expuesto, la Internet es un medio que ofrece a la biblioteca la posibilidad de que los usuarios puedan acceder a las bases de datos, con sólo autentificarse. Igualmente, dar a conocer la totalidad de los recursos y servicios de información y navegar por la misma, accediendo a otros beneficios que proporcionan la Internet como son: agilización en la información requerida por los usuarios, simplificación de los procesos de solicitudes de recursos de información (adquisición, préstamo, información en diferentes soportes, préstamo entre bibliotecas, entre otros).

Álvarez y Suárez (2000) expresan, “así pues, las bibliotecas universitarias han encontrado en Internet un medio adecuado para una mejor consecución de sus objetivos: creación, recuperación, organización y difusión de la información” (p. 2).

La Internet es la red que permite el acceso a todos los recursos electrónicos mediante una estructura global, donde la biblioteca universitaria es un componente más. Las publicaciones ya no dependen de la biblioteca para llegar a los lectores. Hoy tienen otro tipo de distribución como las librerías electrónicas que permiten la distribución de millones de libros, música, audiolibros y otros recursos. En este contexto, se hace necesario que las redes de bibliotecas se integren dentro de la infraestructura global de información o de lo contrario se quedarían rezagadas.

La biblioteca universitaria del siglo XXI tiene desafíos y perspectivas. La Internet, las redes sociales, los dispositivos móviles, entre otros, inducen a cambiar en el modo de cómo se accede a la información. Si la biblioteca quiere permanecer como una institución de utilidad a través del tiempo, tiene que abrirse al cambio y no quedarse en el pasado. “Tan solo basta con mirar alrededor o acercarse a una biblioteca para saber que biblioteca es mucho más que un lugar donde se guardan, custodian y prestan documentos” (Marquina, 2013, p. 12).

2.2 Biblioteca Digital

Este acápite se inicia con una breve revisión teórica de los conceptos que giran en torno a la biblioteca digital. Permite no sólo mostrar y ofrecer los conocimientos para entender, acceder y manejar las colecciones electrónicas, sino también generar información de actualidad en relación con este importante tema.

Las bibliotecas han sido desde hace mucho tiempo instrumentos esenciales para fomentar la paz y los valores humanos. Su actual funcionamiento digital abre un nuevo cauce al universo del conocimiento y la información, estableciendo contactos entre culturas separadas por fronteras geográficas y sociales (IFLA, 2013, p. 1).

IFLA sostiene además, que una biblioteca digital se conforma con objetos digitales de alta calidad, creados o recopilados y administrados de acuerdo a estándares internacionales para lograr la interoperabilidad.

La interoperabilidad es la capacidad de un sistema o de un producto de trabajar con otros sistemas o productos sin un esfuerzo especial por parte del cliente. Desde este punto de vista computacional, la interoperabilidad permite generar un enlace entre sistemas de trabajo para las diferentes tecnologías de información promoviendo una sana convivencia y operatividad. (Martínez, 2007, p. 15).

Un ejemplo de interoperabilidad, es el protocolo Z39.50 considerado una auténtica herramienta para enlazar recursos de información, como son los sistemas que gestionan los catálogos de la biblioteca.

Aplicando estándares internacionales para lograr la interoperabilidad en la biblioteca universitaria, es como se crean las colecciones en línea de acceso abierto a disposición de estudiantes, investigadores y ciudadanía en general. Las bibliotecas digitales forman parte complementaria de los servicios de las bibliotecas del siglo XXI, empleando tecnologías innovadoras para el acceso a acervos digitales, con el fin de crear una red de información digital, que responda a las necesidades de la sociedad de la información. Es importante que los sistemas de todos los asociados de la biblioteca digital sean interoperables. Las bibliotecas digitales constituyen un complemento de los archivos digitales y las iniciativas para la preservación de los recursos informativos.

El tema de bibliotecas digitales es de mucho interés en este tiempo. El desarrollo de proyectos de bibliotecas digitales está ascendiendo en todo el mundo, sobre todo en Estados Unidos, con la Iniciativa de la Biblioteca Digital en el 1994 (Digital Libraries Initiative 1994); en Europa, con la Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque Nationale de France). También en América Latina existen varios proyectos interesantes, entre ellos: la Biblioteca Digital Latinoamericana y Caribeña (BD-DL), la Biblioteca Virtual de Salud de América Latina

y el Caribe (BVS), la Biblioteca Digital del Caribe (DLoc), de la cual la Biblioteca Central de la PUCMM forma parte.

La literatura revisada señala, que la sociedad de la información ha sido el elemento que ha desencadenado la globalización. Krüger (2006) entiende que en la sociedad que vivimos, la sincronización, espacio-tiempo ya no es indispensable para realizar los trabajos, debido a que se dispone del trabajo en red y la retribución va a depender de la capacidad del individuo para innovar o hacer mejoras en su puesto de trabajo. Estos cambios, se dan por la tecnología digital, puesto que en este siglo el conocimiento es el eje primordial del ser humano, asunto que ha desplazado las antiguas maneras de concebir el trabajo de la biblioteca.

Los espacios físicos, han sido un referente en la vida de los seres humanos. Hoy, el mundo se ha vuelto inmediato debido a que hay nuevas formas para que el ser humano se relacione y esas formas trascienden los límites geográficos locales. Para la UNESCO, la globalización, (citado por Fernández-Abalí, 2002), comprende lo siguiente:

Globalización no es globalización, porque no es uniformar, no es aceptar el predominio de una sola cultura, no es quitarle las aristas a la diversidad, sino todo lo contrario, es la multiculturalidad, la hibridación de las culturas, es el enriquecimiento de la humanidad en todos los niveles, es impulsar el crecimiento que todos los seres humanos manejen diferentes culturas, es además, la protección de la información como un bien común. (p. 35).

Es evidente, que las líneas espacio-tiempo producen cambios en todos los quehaceres, como son: conducta, manera de hacer las cosas, relacionarse socialmente, asuntos que inciden en la forma de educarse.

Para el mundo moderno, son indudables las grandes oportunidades que ofrece la Internet. Este medio ha contribuido a eliminar las barreras geográficas para acceder a la información aunque la ruptura de las barreras, geográficas y de globalización, no están acorde a los

requerimientos de la educación.

Hoy por hoy, se dispone de abundante información, pero de fuentes poco confiables y que se ajusten a las necesidades de la educación (UNESCO, 1996). Las bibliotecas son el pilar de la educación en todas las comunidades. Por lo tanto, la construcción de buenas bibliotecas digitales, con acceso a texto completo es una necesidad imperante en este siglo, para facilitar la búsqueda a recursos de información con rigor científico, debe primar la labor de la biblioteca como exigen los programas de enseñanza.

Por lo antes expuesto, los bibliotecarios de este siglo tienen que pensar globalmente, no hacer las separaciones que se hacían normalmente en la biblioteca, el CD-ROM por allá, la revista por acá y los libros y folletos en otro lugar. Se hace necesario integrar las tecnologías a los procesos de organización de los acervos y para eso se requiere capacitar al personal, promover el uso de las tecnologías y por supuesto la creatividad.

Los aspectos que caracterizan la sociedad de la información o sociedad del conocimiento de acuerdo a Castells (1998):

- El conocimiento reside en la persona y no se puede comprar.
- La innovación es el elemento clave y es lo que genera ganancia.
- La sociedad de la información está cambiando nuestra percepción de espacio-tiempo porque nos encontramos en un mundo interconectado.
- El ser humano está obligado a acelerar su aprendizaje, para poder conseguir e interpretar la información.

Siendo así, el reto de la sociedad de la información o del conocimiento es procurar que todos los individuos tengan acceso a la información, para obtener respuestas que le permitan resolver problemas específicos y garantizar la democracia participativa, porque de lo contrario se estaría generando más desigualdades sociales y brechas digitales.

De los planteamientos señalados, se puede deducir que la globalización y la sociedad de la información brindan grandes oportunidades a las bibliotecas.

Estas oportunidades se deben aprovechar para fomentar y propiciar el trabajo colaborativo en la red, construyendo buenos proyectos de bibliotecas digitales, que permitan dar visibilidad y acceso a la producción científica nacional e internacional. De ahí que los bibliotecarios, deben encarar la sociedad de la información, como uno de los medios para mejorar la calidad de la educación, y así dar respuesta a los nuevos retos que se presentan.

En los países que han alcanzado cierto desarrollo, las bibliotecas han desempeñado una misión fundamental, por su rol social de facilitar a la población los recursos de información que necesitan para prepararse y enfrentar los deberes cívicos e individuales. Esto lo confirma Montero (2014) cuando señala que las bibliotecas son el motor de la educación en las comunidades y por ende, son el mayor soporte de conocimiento para estudiantes de cualquier nivel, docentes e investigadores. En este contexto Voutssás (2002), señala:

Hay tres elementos indispensables en los que se requiere tener soporte para construir una biblioteca, sea digital o no. El primero es tener una colección de documentos, si está en formato electrónico o no, eso es otra cosa, pero se requiere primero una colección, segundo un sistema para ordenar los documentos, ya que un sistema para almacenar y recuperar las masas amorfas de información simple, puesta en forma electrónica no es biblioteca digital. Mucho de lo que ahora se pone en los medios electrónicos, es malamente confundido con biblioteca o información digital, poner documentos detrás de un search engine (motor de búsqueda) no es una biblioteca digital. Tercero, se necesita de una comunidad de usuarios, a quienes va dirigida esa biblioteca digital, su perfil, necesidades y que tenga algunas características determinadas. (p. 11).

Universidad Carlos III de Madrid (2015), expone que la biblioteca digital se ha convertido en un símbolo de la sociedad de la información y del conocimiento. Son muchas las instituciones que están trabajando en proyectos de digitalización de sus fondos y

colecciones; y creando servicios web con sus objetos de información originalmente en formato digital.

La biblioteca digital es la que mediante el uso de tecnologías digitales, adquiere, almacena, conserva, cataloga y ofrece a los usuarios información en forma digital, a partir de documentos existentes impresos, audiovisuales, cartas, discursos, colecciones especiales, el acervo cultural de una región, entre otros.

Voutsáss (2002), señala que ‘la biblioteca digital, en la actualidad, se torna más real y depende de quien la describe. Sostiene que su proceso de construcción es interdisciplinario. No sólo es una actividad para bibliotecarios, sino que se requiere expertos en comunicaciones, ingenieros de sistemas, desarrolladores de bases de datos, es decir, hay intervención de múltiples sectores: comerciales, académicos, técnicos, lingüistas, entre otros’.

Esto lo reafirma la Universidad Carlos III de Madrid (2015), la que dice: para gestionar sistemas y servicios de información digital, se requiere de expertos capaces de hacer frente a las necesidades de organización, recuperación, seguridad y preservación del patrimonio científico y cultural en formato digital.

Una de las principales características de cualquier biblioteca digital, es la diversidad para abarcar diferentes tipos de documentos y formatos. “Una biblioteca digital se distinguirá no sólo por el volumen de su colección, sino también por el tipo de tecnología implementada y la variedad de servicios para acceder a los documentos existentes en las redes y a fuentes de información remotas” (Ortiz-Repiso y Moscoso, 2002, p. 8).

Por tanto, la administración de la información contenida en una biblioteca digital debe estar esencialmente vinculada al acceso a información estructurada, con criterios y métodos de búsqueda útiles, de modo que el usuario pueda realizar consultas sin mayores barreras.

Voutssás (2002), Tramullas (2007) y Pastor-Sánchez (2015) expresan que los beneficios de la biblioteca digital derivan en fortalezas para cualquier organización pues, dispone de información organizada en un gran contexto, para el servicio de toda la estructura organizativa, y también para todo su personal. Esta bondad permite tener todos los elementos de la organización controlados en un gran sistema de información y no solo acogerse el viejo concepto de biblioteca, de almacenar libros, revistas o mapas.

En conclusión, la biblioteca digital es un entorno donde se reúnen, recursos de información, servicios y personal que favorecen el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de la documentación para la información y el conocimiento. Fernández-Abalí (2002, p. 36) señala que la UNESCO trabaja el proyecto de biblioteca digital sobre una plataforma con el objetivo de ir hacia la sociedad de la información y del conocimiento, con los siguientes propósitos:

- Incremento de la presencia de documentos digitales Latino Americano y Caribeño en Internet.
- Digitalizar todo lo digitalizable.
- Aumentar el dominio público de información digitalizada.
- Fortalecer el papel de las bibliotecas.
- Democratizar el acceso a la información y de las tecnologías de las comunicaciones, con el único propósito de: educar, educar y educar, estandarizar y cooperar.

Trabajar por la información como un bien común, es trabajar por la reducción de la ‘brecha digital’.

2.2.1 Repositorios Institucionales

En este tema se trata de dar una explicación sobre los conceptos que giran en torno a los Repositorios Institucionales (RI). Dávila y otros (2006) sostienen que “la revolución informacional está generando grandes cambios en la producción y difusión del conocimiento. La red de tele información permite que la universidad desborde sus espacios

ancestrales y que se haga presente en una sociedad que tiene como únicas fronteras el idioma” (p.1).

Crow (2002), Lynch (2003), Chan (2004) y CONACyT (2014) definen el RI como un conjunto de servicios de almacenamiento, gestión y diseminación de materiales digitales disponibles a los miembros de una determinada comunidad académica. Lo importante en un RI no es la herramienta computacional, son los contenidos del repositorio, su calidad, su actualización continua, seguridad, facilidad de acceso y la extensión de su difusión. Se puede deducir que un repositorio es un archivo donde se depositan, en formato digital, materiales emanados de la producción científica e intelectual de una institución, universidad y centros de investigación.

Champeswar y Dora (2010) definen el RI como “un archivo digital de los productos intelectuales creados por el profesorado, el personal de investigación y estudiantes de una institución, que están accesible a los usuarios finales, tanto dentro como fuera de la institución” (p. 181).

En los últimos años la comunidad universitaria ha discutido sobre el futuro de la producción intelectual, diseminación y el derecho que tiene la sociedad de acceder al conocimiento que se genera en las universidades y centros de investigación. Es por esta razón que la universidad tiene que jugar un rol primordial en la conservación del patrimonio intelectual y cultural de las naciones.

La mayoría de las investigaciones que se generan en el seno de la universidad son financiadas con fondos del Estado. Por tanto, este patrimonio intelectual de las universidades no debe guardarse en anaqueles y gavetas, sino que debe registrarse y difundirse, debido a que el auge de las tecnologías de la información y la comunicación hace posible la recuperación y diseminación de la información científica e intelectual en la red.

En este sentido Garrido (2008) señala:

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación hace posible el desarrollo de nuevos servicios, que facilitan la recuperación de la memoria institucional, uno de ellos es el repositorio institucional (RI), entendido como un sistema de información que reúne, conserva, divulga y da acceso a la producción académica de la institución. (p. 2).

La literatura consultada dice que para la comunidad académica es de vital importancia en este siglo conservar y dar visibilidad en la red a la producción intelectual. Por lo que es necesario crear políticas, mecanismos e incentivos que posibiliten preservarlo y difundirlo, permitiendo el acceso a ese caudal de conocimiento a toda la humanidad. Dávila y otros (2006) indican que el problema no es técnico; es eminentemente organizacional y su implantación tiene mucho que ver con la apropiación tecnológica institucional. Cada organización debe concebir y aplicar los esquemas metodológicos para desarrollar, seleccionar y diseminar contenidos digitales a través de las grandes redes de repositorios mundiales.

Es en ese contexto, que surgen en Budapest la Declaración Budapest Open Access Initiative (BOAI) en el 2002, el movimiento de acceso abierto (AA), iniciativa que promueve el libre acceso a las publicaciones científicas.

“El movimiento AA se fundamenta en dos estrategias básicas para garantizar el acceso y diseminación sin restricciones económicas y legales de la información científica-técnica y autoarchivo. Los estudios realizados han comprobado que los artículos de acceso abierto reciben el doble de citas” (Sánchez, 2007, p. 1). El acceso abierto beneficia a las universidades porque da la oportunidad de que sean mejor valoradas por sus pares nacionales e internacionales. En la actualidad la mayoría de las universidades del mundo están creando proyectos de repositorios institucionales con la producción intelectual que se genera en las instituciones, asunto de gran importancia porque permite que las universidades sean posicionadas en los rankings.

De ahí Babini y otros (2010) sostienen que el objetivo de los RI es facilitar el acceso de la comunidad científica internacional a los resultados de la investigación realizada por sus miembros y aumentar la visibilidad de la producción intelectual de la institución. Asimismo, contribuir a la preservación de los documentos digitales allí depositados. Los contenidos que se alojan en los RI incluyen tesis de pregrado y postgrado, tesis doctorales, artículos de carácter científico, ponencias, revistas digitales editadas por la universidad, materiales docentes, preparados por: los decanatos, profesores e investigadores de la universidad o centro de investigación.

Bustos-González y otros (2007), afirman: “estos sistemas de información: reúnen, preservan, divultan y dan acceso, de forma electrónica, a la producción intelectual y académica de las universidades” (p. 5).

Los RI se consideran como una herramienta fundamental para la divulgación científica de las investigaciones que se producen en la institución e incrementar su visibilidad en la web. Además, contribuyen con el desarrollo y democratización del conocimiento, a través de los aportes que realiza la comunidad científica e intelectual de las universidades.

La faceta de divulgación es un aspecto fundamental como lo ratifica lo publicado en el blog edit.um de la Universidad de Murcia (2015) donde se analiza el posicionamiento de las principales universidades, centros de investigación, repositorios digitales, entre otros, comentan:

Hace tres años la Universidad de Murcia estaba cerca del lugar 500, mientras que en este último llega al 242, subiendo casi 100 puestos respecto al ascenso del año pasado. Y por su presencia en Google Scholar es la 84 de 17000 universidades estudiadas. Todo este ascenso la hace posicionarse como la novena universidad española en Internet, y la tercera por visibilidad en Google Scholar. (p.1).

Continúan explicando, que el logro del posicionamiento de la Universidad de Murcia en Internet, se debe al incremento de documentos Open Access (acceso abierto) publicados

vía el portal de revistas de acceso abierto bajo Open Journal Systems (OJS) gestionado por Editum, así como los trabajos publicados en acceso abierto a través de la biblioteca universitaria en el repositorio Digitum¹¹.

Las universidades están constantemente generando, administrando y financiando la obtención de información en el marco de su quehacer institucional. Gran parte de esta información no es conocida por los investigadores, administrativos y mucho menos por el público en general, lo que hace que todo el trabajo sea invisible para la sociedad. De ahí, la necesidad de que las universidades de este siglo incorporen los cursos, informes, imágenes, materiales de aprendizajes, publicaciones, programas, entre otros, en acceso abierto. Es fundamental dar a conocer, conservar y preservar, y como parte de esa memoria institucional está el patrimonio digital que, de acuerdo a la UNESCO (2003) se define como: “conjunto de materiales digitales que poseen el suficiente valor para ser conservados para que se puedan consultar y utilizar en el futuro” (p. 165).

Los RI favorecen, fomentan e incrementan el acceso abierto a la labor investigadora del personal de la universidad, lo que permite un mayor acceso a su producción científica. Asunto aumenta la visibilidad y el impacto de la investigación. Los repositorios deben trabajar con protocolos internacionales normalizados para garantizar la visibilidad de los documentos en los buscadores de Internet.

Cada vez más, los recursos que son fruto del saber o la expresión de los seres humanos, sean éstos de carácter cultural, educativo, científico y administrativo, o la información técnica, jurídica, médica y de otras clases, se generan directamente en formato digital o se convierten a éste a partir de material analógico ya existente. Los productos de origen digital no existen en otro formato que no sea el electrónico original (UNESCO, 2003).

¹¹ El Depósito Digital Institucional de la Universidad de Murcia (DIGITUM) tiene como propósito permitir el acceso abierto a la producción científica y académica de la Universidad de Murcia, para incrementar la visibilidad de sus contenidos y asegurar la preservación de los archivos digitales.

Bueno y Hernández (2011) plantean:

La evaluación de un repositorio institucional podrá basarse en el empleo de medidas cualitativas y cuantitativas. La calidad de los repositorios, y por tanto, de sus recursos, deberá medirse por el rigor, la imparcialidad, la actualidad, cobertura y complejidad de los conocimientos que intenta comunicar, por su vocabulario y por la calidad de los recursos empleados (como textos, imágenes, videos, etc.) Pero también por su calidad didáctica, su eficacia, su capacidad de motivación, su diseño instruccional, su adecuación a los estudiantes, su enfoque creativo y aplicativo de las actividades, etc. Y por último, por su calidad técnica y estética entre lo que debe destacar su facilidad de uso o su forma de gestionar las interacciones entre el material y el usuario. (p. 11).

La literatura consultada indica que un repositorio institucional puede alojar recursos como: textos, bases de datos, imágenes fijas o en movimiento, grabaciones, material gráfico y didáctico, programas informáticos, páginas Web, podcasts, entre otros. Una variedad de formatos con contenido de calidad dentro de un gran espacio de acceso abierto de diversidad creciente actualizado continuamente, para lo que se requiere de un trabajo permanente para su mantenimiento y conservación de esa producción intelectual generada por la universidad.

UNESCO (2003) señala que muchos de esos recursos poseen un gran valor e importancia y constituyen un patrimonio merecedor de ser protegido y preservado, en beneficio de las generaciones actuales y futuras. Estos recursos de información pueden estar en cualquier idioma, zona geográfica y en cualquier forma de expresión.

El RI es también una herramienta que hace transparente las labores de gestión de la entidad y a la vez le da la importancia a la documentación y optimización de los procesos. La conformación de un repositorio institucional permitirá finalmente garantizar la preservación de la memoria institucional, de allí la importancia de definir qué conservar, cómo hacerlo y qué procesos e insumos hay que tener en cuenta. Todas estas interrogantes son

fundamentales para que el RI responda a las necesidades institucionales.

A manera de ilustración, se citan más adelante algunos directorios de repositorios considerados de importancia. Santovenia y Canedo (2008) explican que los prestigiosos RI no son más que directorios internacionales de repositorios académicos de acceso abierto, desarrollados por las universidades o instituciones. Y que cada repositorio que es seleccionado para formar parte de esos prestigiosos directorios es previamente analizado por un equipo de especialistas responsabilizados con el proyecto, quienes tienen la tarea de evaluar rigurosamente y en forma manual la calidad de la información que contiene cada repositorio que va a formar parte de ese importante directorio. Entre éstos se citan los siguientes:

- Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR)¹²
- SCImago Journal & Country Rank¹³.
- Directory of Open Access Journals (DOAJ)¹⁴
- Recolector de Ciencia Abierta (RECOLECTA)¹⁵.
- Hispana¹⁶.
- Repositorio Español de Ciencia y Tecnología (RECYT) ¹⁷.
- Digital.CSIC¹⁸.
- ArXiv¹⁹.

Dada la importancia que tienen los repositorios institucionales para la difusión de la producción académica intelectual de las universidades, es que la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) también se suma a esta iniciativa de divulgación de la producción científica e intelectual generada en esta Institución, acorde con la política de acceso abierto (AA).

¹² <http://www.opendoar.org/>

¹³ <http://www.scimagojr.com/>

¹⁴ <https://doaj.org/>

¹⁵ <http://recolecta.fecyt.es/>

¹⁶ <http://hispana.mcu.es/>

¹⁷ <http://recyt.fecyt.es/>

¹⁸ <http://digital.csic.es>

¹⁹ <http://arxiv.org/>

La PUCMM, con más de cincuenta (50) años de servicio en el país es pionera en el ofrecimiento de nuevas carreras importantes para el desarrollo de la Nación. Esta condición la convierte en una organización de gran visibilidad e impacto social. Cuenta con una Unidad de Investigación e Innovación. Dicha unidad tiene más de diez (10) centros y proyectos de investigación en desarrollo, gestionados por la Vicerrectoría de Investigación e Innovación.

Para el desarrollo e implementación del RI Investigare-PUCMM se utiliza el software DSpace versión 5.1. Es un software de código abierto para gestionar repositorios de ficheros textuales, audio, vídeo, entre otros, facilitando su depósito, organizándolos en comunidades, asignándoles metadatos²⁰ y permitiendo su difusión. DSpace dispone de una plataforma potente y es utilizado por más de seiscientas (600) instituciones de prestigio en el mundo.

La propiedad intelectual de todas las publicaciones a albergarse en el RI Investigare-PUCMM tiene que preservarse adecuadamente, para tales fines se utiliza la licencia Creative Commons (CC)²¹.

²⁰ Según Howe (1993), el término fue acuñado por Jack Myers en la década de los 60 para describir conjuntos de datos. La primera acepción que se le dio fue la de dato sobre el dato, ya que proporcionaban la información mínima necesaria para identificar un recurso. Los metadatos pueden incluir información descriptiva sobre el contexto, calidad y condición o características del dato. (<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17038.pdf>)

²¹ Creative Commons (CC) en español equivaldría a: “[Bienes] Comunes Creativos”) es una organización sin ánimo de lucro. Permite usar y compartir tanto la creatividad como el conocimiento a través de una serie de instrumentos jurídicos de carácter gratuito. Recuperado de (https://es.wikipedia.org/wiki/Creative_Commons)

En la figura 2-1 se presenta la plataforma del proyecto Repositorio Institucional (RI) INVESTIGARE-PUCMM.

Figura 2-1. Página web del Proyecto Repositorio Institucional Investigare-PUCMM

2.3 Perfil del Profesional Bibliotecario

Antes de iniciar el desarrollo del contenido de este acápite, es conveniente definir qué se entiende por perfil profesional bibliotecario. Jaramillo (2015) afirma “es lo que debe saber para ser y ejercer, es decir, la adquisición de los saberes, destrezas y habilidades para el desempeño profesional y la adaptación a las tendencias de la recuperación, organización, tratamiento, gestión y difusión de la información” (p. 3).

La biblioteca es una necesidad social que exige profesionales con capacidad para gestionar dichas instituciones, con habilidades para comunicar, formación tecnológica y una activa participación en los estamentos de la institución que la biblioteca forma parte.

El perfil profesional está determinado por un abanico de conocimientos y habilidades que establecen el ejercicio profesional para satisfacer las demandas del medio laboral. En la formación del bibliotecario debe coexistir una fusión de un conjunto de conocimientos y desarrollo de capacidades y habilidades inherentes del área de la bibliotecología y ciencias de la información. En el espacio laboral es donde el profesional logra desplegar las capacidades, habilidades y competencias para realizar las funciones propias del área que se le ha encomendado. Las competencias profesionales son esenciales para el logro de los objetivos propuestos por la institución y el desempeño profesional.

Buonocore (1952) decía:

El bibliotecario ideal debe ser no sólo un experto profesional que domine concienzudamente las diversas técnicas del oficio, sino también, un hombre culto – donde no hay cultura firme y valiosa no puede existir técnica bibliotecaria perfeccionada, pues ésta es eficiente sólo cuando se convierte en medio para servir los fines de aquélla– y un investigador de vocación latente o, por lo menos, un aprendiz de la investigación con la disciplina, las inquietudes y la sensibilidad del estudioso. (p. 1).

Haciendo una analogía de las definiciones señaladas, se puede colegir que los planteamientos de Buonocore, después de más de medio siglo, siguen teniendo vigencia en la actualidad, ya que el perfil del profesional bibliotecario de hoy también está determinado por una gran variedad de conocimientos y habilidades fundamentales para el ejercicio profesional y de esta manera compensar las demandas del ámbito profesional. Dichos conocimientos y habilidades deben ir acompañados de sólidos saberes, tanto teóricos como prácticos, para aplicarlos en diferentes ambientes y así, lograr desarrollar las capacidades, destrezas y competencias que les son encomendadas en las funciones propias de dirección.

En la investigación “Perfil del Mercado laboral del profesional de la información y su pertenencia en la formación profesional en Iberoamérica en el siglo XXI”, llevada a cabo por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) (2015), se señalan

las competencias que deben tener los profesionales bibliotecarios para responder a las demandas emergentes del nuevo modelo de sociedad (sociedad del conocimiento). Esta investigación arrojó que el mercado demanda de profesionales bibliotecarios con fuerte preparación en tecnologías, así como el fomento de una cultura digital; preparación y diseño de productos y servicios de información especializados y con alto valor agregado; la formación y organización de fondos bibliográficos y documentales orientados a los usuarios, y el desarrollo de investigaciones en el área.

Por otro lado, la investigación recomienda que el profesional bibliotecario debe adquirir competencias que contribuyan al perfeccionamiento de las secciones donde presta el servicio. Por estas razones, es indispensable el desarrollo de habilidades creativas, imaginación y flexibilidad para comprender y manejar las nuevas tecnologías.

Este profesional además, debe contar con actitudes y aptitudes gerenciales para poder imprimir ese nuevo enfoque organizacional a la entidad donde labora. Este es un reto que todo profesional de la información debe afrontar, ya que esto le permite gestionar con calidad, eficacia e innovación la unidad de información y documentación que tiene la encomienda de dirigir.

En ese mismo orden de ideas, Rodríguez (2008), añade otras características y habilidades del profesional bibliotecario, que complementan las ya señaladas en el estudio citado, las que se indican a continuación:

- Desarrollo de investigación como parte del perfil profesional.
- Formación humanística.
- Manejo de una lengua extranjera, de preferencia el inglés.
- Capacitación permanente (educación a lo largo de la vida).
- Apropiación personal del quehacer y el desarrollo de la institución.
- Empatía con los usuarios de la información.
- Valores éticos e integrales.

- Actitud positiva al cambio.
- Trabajo en equipo y participación interdisciplinaria.
- Educador.
- Compromiso con la excelencia del servicio.
- Creador de productos y servicios innovadores y competitivos.
- Participativo y cooperativo.

Pincay (2010) al referirse al perfil del profesional bibliotecario, sostiene:

En la sociedad de la información y del conocimiento, el perfil del profesional bibliotecológico ha evolucionado en consonancia con el desarrollo científico-técnico de la sociedad, su imagen se ha transformado, ahora es un profesional de la información, y su nombre toma distintas denominaciones: bibliotecólogo, gestor de información, gestor del capital intelectual, infonomista, ingeniero de información y mediador de información, entre otras acepciones. (p. 19).

La denominación de gestor de información se debe a que el profesional bibliotecario trabaja con los recursos de información, que es la materia prima, y a la que hay que sacarle el mayor y mejor provecho para convertirla en capital activo de la organización, adelantándose a las necesidades de información de la institución a la que ofrece sus servicios.

Castillo (1997), Barber (2003) y Chacón (2007) son más rigurosos al definir el perfil bibliotecario. Sustentan que las exigencias de un mundo globalizado requieren de un profesional con un perfil diversificado, tanto por el aumento y la gran variedad de medios tecnológicos como por las constantes demandas de servicios de las organizaciones y la sociedad.

Según lo enunciado, se infiere que los profesionales bibliotecarios de hoy tienen que asumir nuevos roles en su formación, capacitándose para comprender y manejar las nuevas tecnologías de información y comunicación, para ayudar a la biblioteca a cumplir con la misión de la institución a la que pertenece, y dar respuesta al nuevo reordenamiento de las

funciones y estructuras de la biblioteca universitaria, por lo que se requiere de un bibliotecario con el siguiente perfil, como lo expresa Moscoso (2003):

- Conocimiento de la organización donde se encuentra situada la biblioteca universitaria.
- Conocimiento para administrar los recursos de información.
- Manejo de las tecnologías para adquirir, organizar y diseminar información.
- Conocimiento para comprender y participar en la elaboración y aplicación de las políticas de información.
- Conocimiento para participar de forma activa en la investigación, en el área de información.
- Desarrollo de capacidades didácticas.
- Conocimiento para identificar, localizar, evaluar, organizar y utilizar la información de forma efectiva.
- Comprometido con la formación continua y el desarrollo de la profesión.
- Amplia visión para buscar alianzas, convenios y consorcios.

Acorde con lo expresado por Moscoso, el estudio Cultivating Global Library Leadership (2015) declara que el nuevo rol del bibliotecario ya es una realidad, demuestra la necesidad de formar a los bibliotecarios del siglo XXI ante el nuevo modelo de biblioteca. Los programas de bibliotecología de pre y postgrado tienen que avocarse a una revisión de los contenidos y adaptarlos al nuevo modelo de biblioteca con el propósito de formar profesionales conforme a las demandas del mercado laboral.

Núñez (2014) sustenta que los profesionales bibliotecarios, hoy más que nunca, se constituyen en un soporte fundamental para la enseñanza, la investigación y el aprendizaje y hacen posible el cambio y la adaptación de los servicios, cuando:

- Organizan colecciones de calidad.
- Ofrecen acceso a información consistente en acopio, organización y análisis, proyectado y disponible fuera de las paredes de las bibliotecas.
- Desarrollen servicios proactivos e innovadores de calidad.

- Conozcan y manejen el lenguaje del usuario, ya que ese lenguaje será de uso común en las transacciones de información.
- Creen interfaces múltiples y precisas entre bibliotecas y todo tipo de proveedor de información y de usuario.
- Crean gran variedad de puertas de entrada y llaves de acceso a la información.

El Grupo de Trabajo sobre Perfiles Profesionales del Sistema Bibliotecario Español (2013) se constituyó en comité para realizar un estudio y definir los perfiles profesionales y competencias de los bibliotecarios del sistema español. Señalaron que la biblioteca es un ente que se debe a los usuarios, por tanto, un profesional se tiene que regir, más en la mejora y en la excelencia de los servicios, que en el cumplimiento estricto de las funciones de su perfil. Enunciaron que la realidad de los servicios bibliotecarios necesita perfiles híbridos, con funciones y competencias que en ocasiones van más allá de las descritas en el documento y de la propia disciplina de información y documentación.

De acuerdo a la literatura revisada, las competencias del paradigma de la instrucción bibliográfica y la formación del usuario tradicional, hoy día han variado, debido a la transformación que han tenido los servicios bibliotecarios, fruto de la inclusión de las tecnologías. Dando paso a servicios innovadores en la red para el suministro de información. En ese sentido, Puertas y Pinto (2009) ponen de manifiesto la necesidad fundamental de introducir la alfabetización informacional y/o competencias informacionales (ALFIN) a todas las áreas dentro de la universidad; es decir, no solo al docente y al estudiante, sino al investigador inclusive. En este proceso ha de implicarse el personal de la biblioteca y es una temática que se viene desarrollando en el contexto de la biblioteca universitaria.

El término ALFIN está íntimamente ligado a la penetración de las tecnologías de la información y la comunicación. La capacitación en el uso de la información conlleva el desarrollo de habilidades de información en cualquiera de sus formas y tecnologías de

acceso, para el uso especializado de los servicios bibliotecarios y así optimizar los resultados en la educación superior.

La primera respuesta al concepto emergente sobre ALFIN por la clase bibliotecaria fue la de la ALA (1989), quien declara que para ser competente respecto a la información un individuo debe reconocer cuando es ésta necesaria, y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información que se requiere la gente preparada en este aspecto es, finalmente, la que ha aprendido a aprender. Saben cómo aprender porque saben cómo se organiza la información, cómo encontrarla y cómo usarla de forma que otros puedan aprender de ellos.

La Universidad Politécnica de Cartagena (2014) define las competencias informacionales (ALFIN) como:

El conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y conductas que capacitan a los individuos para reconocer cuándo necesitan información, dónde localizarla, cómo evaluar su idoneidad y darle el uso adecuado de acuerdo con el problema que se les plantea. La competencia informational es común a todas las disciplinas, a todos los entornos de aprendizaje, a todos los niveles de educación. Permite a los aprendices dominar el contenido y ampliar sus investigaciones, ser más autónomos y asumir un mayor control en su propio aprendizaje. (p. 2).

Por las razones expuestas, se evidencia la importancia de que el profesional bibliotecario implemente y desarrolle programas de alfabetización informacional, imprescindible para la formación de la comunidad de usuarios en competencias documentales y digitales necesarias para un mejor desempeño en la sociedad en que se vive.

Las consultas realizadas para este trabajo de investigación demuestran que hay experiencias concretas sobre programas de ALFIN, los cuales se están desarrollando en las bibliotecas universitarias a nivel internacional y paulatinamente a nivel nacional, como son: universidades españolas, de Puerto Rico, Estados Unidos, entre otras.

Almeida y Hernández-Pérez (2013)

Para ayudar a superar las carencias informacionales de los estudiantes, se sostiene que esta formación debe estar articulada a través del marco curricular de las disciplinas académicas y con la estrecha colaboración entre profesores y bibliotecarios. Este es el gran desafío al que se enfrentan las universidades y sus bibliotecas el cómo integrar ALFIN de forma sistemática en el desarrollo curricular. (p. 1174).

Por otro lado, Baños (2010) dice que en el mundo actual es difícil pensar en una formación que ignore la utilización de los nuevos recursos de información y también sería una irresponsabilidad de la universidad, abandonar al conocimiento y a las iniciativas de los estudiantes algo que tienen una gran importancia y que por tanto debe incluirse en los planes de estudios.

Pirela y otros (2014) propone que el eje transversal “desarrollo de competencias informativas, incluye cuatro campos de competencias que son: los procesos del pensamiento y su transferencia al uso efectivo de la información, el acceso a la información, evaluación, uso ético y legal. Lo transversal del eje se refiere a la posibilidad de que sus contenidos y estrategias se inserten en toda la malla curricular de la universidad.

Ante los desafíos que plantea la sociedad del conocimiento y los grandes cambios que se están dando en la educación superior, surge la necesidad de formar, desde la biblioteca, a la comunidad de usuarios en el desarrollo de competencias informacionales y/o alfabetización informacional con el fin de que sean autosuficientes al momento de requerir recursos de información para su formación profesional.

Una de las fuentes de información clave para el desarrollo de ALFIN son los sitios web de las bibliotecas universitarias. Este medio tiene gran impacto en la difusión de los servicios de la biblioteca. También la web social 2.0 se convierte en aliada para atraer e interactuar con la comunidad de usuarios y lograr que el estudiante se convierta en sujeto diligente de su aprendizaje. Los profesionales bibliotecarios están implementando herramientas sociales,

como: Facebook, Blogger, Twitter, Instagram, con el fin de dar visibilidad a los programas, actividades y servicios que ofrece la biblioteca. El uso de esas herramientas convierte la biblioteca en un elemento dinamizador (Uribe, 2012).

En el Blog de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca (2015) señalan:

Todavía hoy en día la figura del bibliotecario no está bien definida y eso se traduce en convocatorias de oposiciones o relaciones de puestos de trabajo en ocasiones muy alejadas de las competencias profesionales; y el segundo es que por el cambio profesional los ámbitos de actuación están en continuo crecimiento. La relación de perfiles profesionales elaborada puede ser de ayuda para las bibliotecas ya que les facilitará la elaboración de sus relaciones de puestos de trabajo, les ayudará a descripción de los perfiles que su institución precisa, y les servirá de referencia para otros asuntos de la gestión de su personal. (p.1).

El profesional de la información es un componente crítico en la sociedad actual. Este profesional se adhiere de manera natural por sus capacidades y competencias en los nuevos ambientes que exige la sociedad de la información. Se distinguen dos perspectivas fundamentales de acción del profesional de la información: como actor crítico en la generación de ventajas competitivas en las organizaciones (agente de cambio) y como actor en el propio desempeño de la profesión bibliotecaria (León y Ponjuán, 2009).

Los perfiles de los profesionales de la información se han definido a partir de dos (2) vertientes. Una, desde la fundamentación y principios de la profesión y, la otra, desde las demandas del mercado laboral. Es así como las asociaciones e instituciones relacionadas con la formación profesional han contribuido en este aspecto, con trabajos y aportes de instituciones como: ALA, IFLA, Euroguide LIS, quienes plantean las áreas fundamentales de dominio del profesional de la información.

Es así como en la revisión de los planes de estudio de los programas de formación de los profesionales de la información en varios países, fue común encontrar que estos definen como contenidos esenciales para la formación ocho (8) áreas:

- Fundamentos de la Profesión
- Recursos de Información
- Organización del conocimiento registrado e Información
- Conocimiento Tecnológico y Habilidades
- Referencia y Servicios de usuario
- Investigación
- Educación Continua y Aprendizaje Permanente
- Administración y Gestión

Uno de los desafíos que enfrentan los profesionales bibliotecarios del siglo XXI, es la capacidad de adaptarse a la constante evolución del medio. Adaptación que el profesional de la información debe asumir sin perder su función como guía, enlace y orientador entre la información y quien la necesita. Es el usuario la razón de ser de la biblioteca, en cuanto determina los resultados e impacto social surgidos cuando satisface su necesidad de información.

Los profesionales bibliotecarios continuarán avanzando en la profesión y por ende, tendrán que adaptarse a los cambios provocados por el fenómeno de la globalización, las tecnologías, los requerimientos de la sociedad de la información, entre otros. Asuntos que han impulsado una cadena de cambios en la profesión bibliotecaria. Los profesionales a nivel mundial han enfrentado los nuevos desafíos y se han posicionado adecuadamente en el nuevo entorno de la biblioteca.

El importante rol que realizan los bibliotecólogos en esta sociedad implica un reto difícil, pero posible de alcanzar. La actualización continua es un compromiso que debe asumir para dar cumplimiento a la misión de la institución a la que sirve. Las instituciones requieren de

profesionales bibliotecarios íntegros, competitivos y comprometidos con las necesidades que demanda la sociedad de la información.

CAPÍTULO III. CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Con el surgimiento de estándares para medir la calidad de los servicios, entidades como UNESCO (2003), ISO 9000 (2004), IFLA (2013), ALA (2014) y ACRL (2015), definen la calidad como el conjunto de las propiedades y rasgos característicos de un producto o servicio. Además, conjunto de propiedades, características de un servicio que le confiere la capacidad para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas.

La biblioteca universitaria está llamada a ofrecer servicios de información de calidad. Las funciones de soporte a la docencia y a la investigación, que identifican a la biblioteca universitaria, deben ser plasmadas en servicios a su comunidad de usuarios, diseñados en función de las necesidades de los diferentes usuarios de esa biblioteca.

La Universidad de Granada (2015) en su Carta de servicios, certifica que “la finalidad principal de la biblioteca, es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento” (p. 2).

En el espacio académico, la biblioteca universitaria adquiere importancia cuando esta se constituye en unos de los focos centrales de la universidad, pues hay que recordar que esta ofrece asistencia a profesores, investigadores, estudiantes, y a los demás miembros de la comunidad universitaria. Del mismo modo, se crean servicios para atender las demandas de la comunidad universitaria, a sabiendas de que cada parte de esta comunidad posee características diferentes.

Asimismo, el Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas de la Universidad de Chile (2010), alude que no hay dudas, de que uno de los principales desafíos que enfrenta la biblioteca universitaria hoy en día, es entregar a sus alumnos, académicos y funcionarios todas las herramientas necesarias para que la búsqueda de información académica y

especializada, en los nuevos medios tecnológicos disponibles (descubridor, Internet, bases de datos, catálogos (OPAC), bibliotecas digitales, repositorios, entre otros) no se convierte en una tarea angustiosa. De ahí que, la biblioteca de este siglo tienen el deber de asumir con mucha claridad el compromiso de la calidad, en vista de que los administradores y la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca lo están exigiendo constantemente.

El Centro de Investigaciones y Desarrollo Bibliotecológico (2010), define el término calidad, como el conjunto de propiedades o características que posee un producto o servicio ofrecido por una empresa, organización o unidad de información (bibliotecas, archivos, entre otros.) para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

El concepto calidad, utilizado en el ámbito de la industria, ha tomado fuerza y su modo de aplicación se ha expandido a otras áreas de actividad y del conocimiento, este concepto de calidad se transfiere a la biblioteca y unidades de información y documentación, en vista de que se entiende que hay elementos que amenazan el predominio de la biblioteca. Autores como Phipps (2001), Glocwaka (2002), Arias (2013), Alberlida (2014) y Marquina (2015) explican que hay varias razones por las cuales hay que poner atención en la calidad de los servicios de la biblioteca y sus herramientas, como son: la penetración de las tecnologías a partir de los años 80, así como el surgimiento de Internet y su amplio crecimiento a partir de los años 90 por lo que no toda la información y el conocimiento pasaron por los procesos impresos que posee la biblioteca.

El Blog de Historia de la Informática de la Universidad Politécnica de Valencia (2011) comenta, que el nacimiento de las redes de interacción social, se han convertido en uno de los elementos de Internet más difundidos, debido a que ofrecen a sus usuarios un lugar común para desarrollar comunicaciones constantes referentes a todas las actividades de la vida humana. Esto es posible gracias a que los usuarios no sólo utilizan el servicio a través de su computadora personal, sino que además, en los últimos tiempos se puede participar en este tipo de comunidades a través de una gran variedad de dispositivos móviles, como

son los teléfonos celulares, iPad, computadoras portátiles, asunto que ha marcado la nueva tendencia en comunicación.

Por lo antes expuesto, la biblioteca de este siglo no está sola, debe aprender a complementarse, definiendo claramente su perfil con respecto a la red de redes. Entre otras razones de mayor relevancia, la biblioteca universitaria se ve obligada a segmentar sus usuarios, a establecer claramente sus necesidades para responder con servicios y productos acordes a las expectativas de su comunidad de usuarios. En la biblioteca del siglo XXI, el usuario pasa a ser el centro, desplazando los procesos y servicios en sí mismo como eje fundamental de la actividad de los bibliotecarios. La tendencia de la administración está fuertemente influenciada por la visión de la Administración de la Calidad Total (Total Quality Management, TQM) han trabajado para que la biblioteca se ocupe de la calidad de los servicios, por ser un tema que busca la mejora continua, como apuntan Castillo, Pino y Espinosa (2000), la calidad hay que entenderla como una cultura que busca transformar a las organizaciones en más dinámica y en constante cambio.

Para el logro de los objetivos propuestos para esta investigación sobre calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM se identificaron métodos creados para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias, como son: Normas ISO (9005, 9001,11620), EFQM²², ServQUAL, ACRL/ALA, REBIUN, LibQUAL+, los sitios web de ANECA.

²² EFQM: Se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo (<http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>)

El concepto de calidad en biblioteca es un tema de interés para todos los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios. Gómez (2002) plantea:

El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios; es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino todas las particularidades asociados a ellos como son: rapidez, conductas del personal, espacio, mobiliario. (p. 5).

Según Gómez (2002), existen dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Continúa señalando que deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. Además, recomienda que la biblioteca debe dedicar tiempo suficiente y de calidad a la orientación e instrucción personalizada a cada usuario, así como, proveer una variada gama de servicios ajustado a las necesidades particulares, fáciles de utilizar y de fácil acceso.

Los servicios de toda biblioteca universitaria son la razón de ser de la institución, pues son los que brindan apoyo a sus funciones. La evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es obligatoria; sin embargo, en los servicios es donde se manifiestan las necesidades y expectativas de los usuarios. Por eso, la evaluación de esta actividad toma un papel predominante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles. Entre las herramientas más conocidas para evaluar el servicio de la biblioteca se tienen ANECA, EFQM, Norma ISO 11620, IFLA, ALA, ACRL y LibQUAL+.

Conforme a lo expuesto la calidad del servicio en la biblioteca universitaria además, ha sido puntualizada por Cristófani (2010) como una forma de actitud que no es equivalente al término satisfacción de usuarios. El usuario contrasta la calidad del servicio recibido con sus expectativas al realizar la solicitud de servicio. Este es un aspecto fundamental en toda biblioteca universitaria, ya que la valor de la biblioteca académica gira alrededor de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Lo que quiere decir que el éxito de la biblioteca es igual al éxito del usuario.

De ahí es que Herrera-Viedma, López y Prado (2008), afirman que las bibliotecas universitarias están trabajando y desarrollando planes estratégicos que conllevan la adaptación y evaluación de todos los elementos que forman parte de la biblioteca (procesos, personal y servicios) con el fin de lograr certificaciones de la calidad de los servicios.

Además, señalan los aspectos que justifican la aplicación de sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas, como son:

- Imagen social de la biblioteca: competitividad, prestigio (ranking de bibliotecas)
- Nueva visión de la biblioteca como servicio orientado y centrado al usuario.
- Justificar la necesidad de mantener los servicios. Impacto y beneficio que producen las bibliotecas.
- Innovación: ofrecer nuevos servicios a los usuarios y mejorar los existentes.
- Para conseguir mayores presupuestos y otras subvenciones.
- Demanda de la sociedad y de la Administración.

Para una mejor visualización, en la tabla 3-1 se presenta una síntesis de las tendencias conceptuales de la calidad en la literatura bibliotecológica y ciencias de la información.

Tabla 3-1. Conceptualización de Calidad en la Literatura de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Tomado de Sanabria Barrios, D. S. (2013).

Autores	Concepto Manejado o Criticado: Calidad es un concepto...
Cota-Schonberg (1994),	Dinámico, con cambio en el tiempo.
Webb (1995); Hsieh Chang y Lu (2000); Nagata, et al. (2004); Derfert-Wolf, Worski y Marcinek (2005)	En el que se privilegia enfocarse en las necesidades y expectativas de los clientes.
Pritchard (1996)	Qué significa efectividad.
Hernon y Altmann (1998); Nitecki (1996); Melo (2003)	Que se confunde con cantidades (entrada y salida de procesos).
Osman, Goon y Aris (1998)	Que no esté muy definido.
ISO 11620 (1998); Añorve Guillén, 2001	Que refiere a un conjunto de propiedades y características de un producto/servicio capaz de satisfacer necesidades.
Phipps (2001)	Que implica una construcción desde varios puntos de vista, no sólo del usuario.
Brophy (2004); Poll y Boekhosrt 92007)	Que implica la conformidad con la finalidad y los requerimientos.
Nascimento, Trompieri Filho y Freire Barros (2005); Arriola Navarrete (2005)	Que puede ser diferente para personas distintas.

3.1 Evaluación y Calidad de la Biblioteca Universitaria

La palabra evaluación se ha ido posicionando en todo el quehacer de la actividad humana, está presente en el mundo empresarial y en todos los servicios que oferta la sociedad. En el ámbito empresarial la palabra evaluación no tiene mayores sorpresas y se considera normal. En la actualidad, se usa ampliamente en el campo de la cultura y en las instituciones educativas como son las bibliotecas, las cuales no están exentas de esta tendencia. Hoy en día, las instituciones de educación superior disponen de normas para evaluar las bibliotecas y sus componentes, como son: estructura, recursos humanos, gestión de servicios, recursos de información, entre otros.

Pérez y otros (2014), explican que es en el siglo XXI cuando comienzan a aparecer programas específicos para evaluar las bibliotecas y su gestión con herramientas basadas en modelos probados, donde se plantea el sistema de gestión de la calidad, según diferentes normas, lo que asegura el control de todos sus procesos y su mejora continua (p. 578).

En la actualidad el componente biblioteca es esencial en toda evaluación institucional, en pro de la acreditación universitaria. Existen varios enfoques para evaluar la calidad de la gestión de la biblioteca académica y además, reafirmar el rol que desempeñan dentro de la actividad universitaria.

Herrera-Viedma y otros (2006) al referirse al tema de la evaluación de la biblioteca, indica:

La evaluación de las bibliotecas es necesaria por diversas razones: para conocer los puntos fuertes y débiles de la biblioteca, para conocer el nivel de rendimiento y saber cómo sería posible mejorarlo, también evaluamos para saber el grado de cumplimiento de los objetivos de la biblioteca y por tanto para conocer el grado de eficacia que tiene, es decir, poner en relación los resultados obtenidos con los objetivos que se habían marcado. (p. 35).

Según el diccionario de la Real Academia Española (2014) evaluar es:

- Señalar el valor de algo.
- Estimar, apreciar, calcular el valor de algo.
- Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos.

En cuanto a la palabra alumno al que se refiere el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española para fines de esta investigación se sustituye por los usuarios, en vista de que el trabajo en cuestión se aplica a los usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM.

Silipigni (2014) en su artículo acerca de la evaluación de la biblioteca dice, la evaluación es una actividad de investigación centrada en el usuario para comprender y mejorar los servicios y sistemas. Este es un tema de mucho interés para los investigadores y bibliotecarios que necesitan de herramientas validadas en pro de mejorar los servicios bibliotecarios.

Alarcón (2007) va más allá y sostiene:

Evaluación en la actividad bibliotecaria es un tema recurrente, abarca el análisis crítico de todas o parte de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados. (p. 1).

Para ello se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la satisfacción del usuario.

La tendencia en las bibliotecas de este siglo enfocadas a los estándares es hacia la autoevaluación que contrasta el rendimiento con las metas de la biblioteca y la institución.

La calidad se define como aquello que cumple con las expectativas del usuario. Hermón y Nitecki (2001) señalan que “la calidad del servicio implica un conjunto de atributos específicos que son conocidos, mientras que la satisfacción del usuario responde más a lo emocional y a lo afectivo, a lo experimentado” (p. 32). Otros dicen que los productos y servicios deben satisfacer necesidades de los usuarios, pero que deben ser conocidas y entendidas.

En este mismo sentido Pinto (2011) comenta:

Las instituciones responsables de la prestación de un servicio deben ajustarse a una serie de pautas y normas para lograr un servicio de calidad. Estas vienen dadas de las organizaciones normalizadoras y su cumplimiento viene determinado, ya sea por una imposición legal o por imposición del mercado. La calidad hoy día no es una meta, sino, que se ha convertido en un requerimiento mínimo de existencia, el usuario es cada vez más exigente y no se conforma con cualquier cosa. (p. 1).

Ramírez (2006), Martín (2008), Herrera-Viedma (2011) y Holguín (2014) hablan sobre los criterios más utilizados para medir la utilidad de una biblioteca universitaria y los clasifican en cuatro grupos: satisfacción del usuario, disponibilidad de recursos de información, facilidad y uso de la biblioteca, servicios de información.

Por tanto, la calidad en la gestión de prestación de los servicios de la biblioteca está determinada por los detalles que los usuarios perciben de forma positiva o negativa. Una buena atención a los usuarios se revierte en satisfacción, fidelización, calidad y además, se convierte en estrategia que agregan al servicio un valor añadido y por ende lo hace mucho más competitivo. La norma ISO 9000:2000 define la calidad como: “la capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos” (Nicoletti, 2008, p. 87).

La evaluación de la biblioteca universitaria es una actividad que forma parte de su ciclo de vida y contribuye a mejoras continuas. Son entidades de información, donde se preserva, organiza y se difunde la información. La evaluación de todas las actividades de la biblioteca es necesaria, pero en los servicios es donde se manifiestan las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto, la evaluación de las actividades de la biblioteca universitaria, juega un rol muy importante y es considerada como una herramienta valiosa para conocer qué tan fuerte o débil es la biblioteca. La evaluación ayuda además, a revelar información acerca del funcionamiento del sistema, lo que contribuye a tomar mejores decisiones y disponer de buenas estrategias con el fin de optimizar frecuentemente el sistema.

En este mismo sentido, Berrio (2007), puntualizan:

Los procesos de evaluación se realizan con dos objetivos: por un lado mejorar la calidad de la unidad evaluada y por otro, rendir cuentas ante la institución y la sociedad. Los servicios son en sí mismos receptores y generadores de decisiones y procesos que se dan en los diferentes niveles y órganos de decisiones. (p. 6).

Por lo tanto, el tema sobre evaluación de los servicios bibliotecarios es de mucha importancia para las universidades del mundo de hoy y algo muy discutido en la actualidad, debido a que es un aspecto clave para la institución, en el proceso de investigación, así como la enseñanza-aprendizaje. La biblioteca universitaria como entidad proveedora de variados servicios y con vasto conocimiento de su comunidad de usuarios, tiene la obligación de tomar muy en serio el componente evaluación, para determinar si la biblioteca

está cumpliendo con las expectativas y necesidades de su clientela. Como indican varios autores, el fin de la evaluación es conocer el impacto que tiene la biblioteca en el medio social.

Por otro lado, Cuesta y otros (2013) al tratar el tema de la evaluación esbozan: “la evaluación implica un programa de desarrollo, seguimiento y replanteamiento para encontrar la calidad y aumentar los niveles de calidad de la biblioteca, siempre en función de los usuarios a los que se sirve” (p. 3). Para llevar a cabo la evaluación se requiere de instrumentos y herramientas de evaluación apropiados y que sean referentes, en vista de que su adaptación e implementación representan un reto.

Para esta investigación se ha tomado muy en cuenta los aspectos señalados. Muchas de las herramientas recomendadas, están basadas en modelos probados, donde se diseña el sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a diferentes normas como son: modelo Gestión de la Calidad Total (Total Quality Manager), ISO²³ 23 11.620, también se tiene el ServQUAL, que con el tiempo se adaptó a las bibliotecas y dio paso a un instrumento adecuado para la biblioteca universitaria que es el LibQUAL+, herramienta aplicada para esta investigación.

Evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en los momentos actuales conduce a la organización a ser más competitiva. La misión debe encaminarse a la implementación y desarrollo de buenos servicios innovadores y con alta calidad, con un personal más dedicado a sus funciones, motivado, actualizado para que aplique los estándares que garanticen el plan de mejora continua.

La evaluación ofrece a la biblioteca universitaria un diagnóstico, donde se identifican las fortalezas y debilidades, lo que permite conocer las circunstancias en que está la biblioteca y así plantear estrategias para superarlas. Los estudios de usuarios son el fundamento de todo proceso de evaluación, en vista de que permite conocer las necesidades de cada

²³ Organización Internacional de Normalización (por sus siglas en inglés, ISO)

usuario, es un requerimiento necesario para planificar o mejorar los servicios.

3.1.1 Evaluación de las Bibliotecas Universitarias en República Dominicana

Antes de adentrarse al tema de la evaluación de la biblioteca universitaria en República Dominicana, se tratan los antecedentes de la evaluación de las instituciones de Educación Superior Dominicanas, como marco referencial, así como el camino recorrido por el Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCyT)²⁴, para lograr contar con mecanismos reguladores para la evaluación de la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES).

Como lo señala Melo (2006), “hasta 1978 la educación superior dominicana tenía poca regulación y control, con la ausencia de la evaluación de la calidad, en sus distintas modalidades y ausencia total de acreditación, la cual fue prácticamente nula hasta años muy recientes” (p. 18).

Este hecho, obligó al gobierno a realizar esfuerzos orientados al estudio y análisis de la situación y a la reestructuración organizativa de la oferta educativa dominicana. Fruto del estudio y evaluación se presentaron las sugerencias y recomendaciones y las mismas fueron recogidas en la primera Ley de Organización Universitaria, la número 11-98, promulgada por el Presidente Rafael Leonidas Trujillo Molina, el 21 de octubre de 1937 (Melo, 2006).

Luego de la caída de la dictadura del gobierno de Trujillo en 1961, la Universidad de Santo Domingo se avocó a un proceso de reformas internas, que culminó con la adscripción de la Universidad al llamado modelo latinoamericano de universidades públicas y a la formulación de una legislación por el Gobierno Dominicano, que autorizaba y promovía la educación (Melo, 2006). Es conveniente aclarar que en esa época solo existía una universidad pública

²⁴ Mediante el Decreto No. 56-10 del 8 de febrero de 2010, SEESCyT cambió a Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)

en el país, la Universidad de Santo Domingo, hoy Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). No es hasta 1962 que nace la primera universidad privada del país, la Universidad Católica Madre y Maestra, en Santiago de los Caballeros. A partir de esa época hubo una proliferación de universidades privadas sin los mecanismos legales y administrativos que permitieran garantizar un nivel mínimo de calidad en la oferta curricular.

A partir de la creación de esas universidades el Gobierno inicia los primeros esfuerzos para evaluar las normativas existentes y establecer mecanismos de evaluación, supervisión y control de la educación superior dominicana del sector privado, mediante el Decreto **No. 499 del 2 de diciembre de 1978**, donde se designa una Comisión Especial que se encargó de hacer un estudio completo sobre la legislación de la educación superior.

La multiplicación de universidades privadas fue de tal magnitud que muchas surgieron, sin los mecanismos legales y administrativos que permitieran garantizar un nivel mínimo de calidad en la oferta curricular, producto de la carencia de calidad de esas instituciones, en el 1980, las autoridades de educación superior proceden al cierre de varias universidades privadas (Melo, 2006, p. 18).

Para el año 1983, se crea un Organismo adscrito a la Presidencia de la República, conocido como Consejo Nacional de Educación Superior (CONEs). En ese mismo año, mediante el Decreto **No. 861 del 08 de marzo**, el Poder Ejecutivo congeló las autorizaciones de nuevas universidades privadas, y creó al mismo tiempo una Comisión Nacional de Educación Superior, quienes se encargaron de elaborar las reglamentaciones y mecanismos que regularan y supervisaran la educación superior del país (Melo, 2006).

En 1985, el CONES produce el primer diagnóstico de la educación superior, donde se dan a conocer informaciones, que permiten tener un conocimiento acabado sobre el funcionamiento de las universidades e Instituciones de Educación Superior (IES) del país.

En 1987, nace la Asociación Dominicana de Autoestudio y Acreditación (ADAAC), iniciativa de varias instituciones académicas privadas, quienes vieron la necesidad y urgencia de instalar en el país un sistema para el mejoramiento de la calidad tanto de las instituciones como de los programas o carreras de educación que se impartían.

En 1989 se inician las evaluaciones externas quinquenales, la primera (1985-1990). Dicha evaluación, aunque se inició en el 1989, concluyó cuatro (4) años después y la misma fue referida al período 1989-1993 (SEESCyT, 2006).

Es en este período que se publican las primeras *Normas para Bibliotecas Universitarias Dominicanas* (1993) adaptadas a la realidad de las bibliotecas universitarias del país, publicadas por la Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD, 1993). Estas normas nacen con el propósito de servir de base fundamental, para los procesos de autoevaluación y evaluación institucional, y fue el resultado de un objetivo común de las bibliotecas miembros de ABUD, dirigido a integrar y fortalecer las bibliotecas universitarias del país.

En la segunda evaluación quinquenal 1993-1998 se produce una revisión general de Plan de Evaluación, que implicó una reformulación de los objetivos y criterios y la adecuación de los instrumentos para recolección de información. Se acordó además, excluir el aspecto cuantitativo de los resultados y preparar informes en base a los hallazgos de cada institución.

La SEESCyT (2006) explica:

Los procesos a pesar de las dificultades y resistencias iniciales debido a la ausencia en el país de una cultura y normativa para la evaluación, dieron inicio a un proceso de evaluación que paulatinamente tendería hacia la rendición de cuentas, una gestión con mayores niveles de transparencia y al fortalecimiento de los mecanismos legales para la evaluación y la acreditación, teniendo como norte la búsqueda de la calidad y la pertinencia social. (p. 20).

Los cambios introducidos a los instrumentos de evaluación de la SEESCYT, incluyó la revisión y actualización de las *Normas para Bibliotecas Universitarias Dominicanas* de 1993, que dio como resultado lo que hoy se llama Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana (2009) expresa:

Las demandas propias de una educación superior de calidad en un cambiante entorno social, político, económico y tecnológico, ha hecho evidente tanto para la ABUD como para la SEESCYT, como máxima instancia reguladora de la educación superior del país, se viera la necesidad de actualizar la herramienta para la evaluación de recursos, procesos y servicios de las bibliotecas universitarias que están al servicio de la educación superior dominicana. (p. 9).

Al Reglamento de Evaluación, se le adicionaron criterios y se formularon preguntas e indicadores. Para la revisión se consultaron un conjunto de normas para bibliotecas universitarias internacionales, consideradas modelos para medir los estándares de calidad de las bibliotecas, como son: Association of College and Research Libraries (ACRL), división de la American Library Association (ALA), Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas, Norma ISO 11620 (E) Información y documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas, entre otras.

En agosto de 2001, se promulga la Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, mediante la cual se crea el Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, establece la normativa para su funcionamiento, los mecanismos que aseguren la calidad y la pertinencia de los servicios que presten las instituciones que lo conforman y sienta las bases jurídicas para el desarrollo científico y tecnológico nacional (R.D. Congreso Nacional, 2001, p. 1).

La Ley 139-01 es considerada como la ley de educación superior más completa que haya tenido la República Dominicana, la cual incluye importantes definiciones relacionadas con la creación de un Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, sustentado en la construcción de un subsistema nacional de la calidad. Incluye diversos tipos de

evaluaciones y diagnósticos. Regula la acreditación y crea un subsistema nacional de información, como soporte a la investigación, la evaluación, la planificación y la toma de decisiones de los actores de la educación superior dominicana (SEESCyT, 2006, p. 20).

En este periodo se desarrolla la evaluación externa de las escuelas de medicina y de la escuela de odontología, así como las escuelas de derecho, ingenierías, y ciencias de la salud. Aquí se inician los preparativos para la tercera evaluación quinquenal ahora con objetivos más amplios y claramente definidos en la Ley 139-01.

La Ley 139-01 tiene un conjunto de artículos (R.D. Congreso Nacional, 2001, p. 26) para asegurar la calidad de la educación superior dominicana, los cuales se citan a continuación:

Art. 55.- El Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología debe generar una cultura que propicie y desarrolle la calidad como un proceso continuo e integral, así como el establecimiento de políticas públicas encaminadas a su búsqueda.

Art. 56.- La calidad en el Sistema de Educación Superior, Ciencia y Tecnología implica múltiples y variadas dimensiones, tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, encaminadas al logro de la pertinencia del sistema, de la misión y los objetivos de las instituciones y al grado de satisfacción de los actores que intervienen en el proceso, así como también, del nivel de coherencia entre el desarrollo científico y tecnológico y las necesidades del país.

Art. 57.- La calidad de las instituciones de educación superior y de las de ciencia y tecnología será valorada conforme a la calidad de los recursos humanos que ingresan al sistema, los insumos, los procesos y los resultados, por lo que constituyen elementos esenciales, el liderazgo gerencial y académico, los recursos para el mejoramiento continuo, así como la integridad y credibilidad de las propias instituciones.

De la Rosa (2015) habla de que en la actualidad las universidades están empeñadas en aumentar su tamaño y en elevar la calidad de sus servicios por ello han diversificado sus funciones con el objetivo de satisfacer los requerimientos de manos de obras calificadas y de contribuir a satisfacer las necesidades de las gentes. Continúa diciendo:

Las acciones señaladas, están dando lugar a que el control de calidad se torne mucho más complejo que antes, por lo que ha de esperarse, que en el curso de la próxima década, los sistemas de control de calidad afronten serias dificultades en relación con los procedimientos a emplear y a los problemas educacionales que deben abordar. En materia de evaluación de la calidad de educación superior en República Dominicana aún nos quedan muchos caminos por recorrer. Dos grandes desafíos debemos encarar: la actualización de la **Ley 139-01** y la formación de una Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. (p. 11).

En la República Dominicana solo existe una universidad pública que es la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y las cuarenta (40) instituciones de educación superior restantes, pertenecen al ámbito privado (Reyna, 2004, p. 3). Esta situación fue lo que evidenció la necesidad de contar con normas orientadas a asegurar la calidad de la educación superior.

Por tal razón, se aprueba la Ley de Educación Superior que representa para el país, un instrumento legal dirigido a beneficiar una oferta educativa de calidad. (R.D. Congreso Nacional, 2001, p. 1). De ahí que el artículo siguiente establece:

Art. 1. - El propósito fundamental de la presente ley es la creación del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, establecer la normativa para su funcionamiento, los mecanismos que aseguren la calidad y la pertinencia de los servicios que prestan las instituciones que lo conforman y sentar las bases jurídicas para el desarrollo científico y tecnológico nacional.

La SEESCYT, dando cumplimiento a la Ley 139-01, pone en vigencia el Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior en el año 2006. Este Reglamento ratifica:

Conocer el cumplimiento de las instituciones de educación superior, de acuerdo a su misión, visión, fines y objetivos; así como la calidad de los servicios que ofrecen, y los procesos y productos de su gestión, es algo perentorio en la toma de decisiones para la superación de sus deficiencias y mejoría de su calidad. (SEESCYT, 2006, p.7).

Para un mayor y mejor cumplimiento de la Ley, la SEESCYT, certifica lo siguiente:

Como institución comprometida con el desarrollo y mejoramiento cualitativo del Sistema y de las instituciones que lo conforman, debe generar una cultura que propicie y desarrolle la calidad como un proceso continuo e integral, y el establecimiento de políticas encaminadas a su búsqueda. Esto hace que el reglamento de evaluación de la calidad sea parte de su compromiso con las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y con la sociedad dominicana a la cual se debe. (Reglamento de la Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior, 2006, p. 7).

En el Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior (R.D. SEESCYT, 2004), en los **artículos 20, 55 y 56** se incluyen el servicio de bibliotecas, como uno de los componentes de la evaluación quinquenal de las instituciones de educación superior, los que se detallan a continuación:

Artículo 20. Instalaciones e infraestructura, sus características, requerimientos técnicos; adecuación de las aulas, espacios de trabajo, laboratorios, talleres, espacios experimentales y el servicio de bibliotecas y fondos documentales.

Artículo 55. Las instituciones de educación superior, conforme al modelo institucional definido en su misión, deberán tener una adecuada infraestructura física, tanto en las edificaciones, como en lo referente a las facilidades de apoyo para el estudio y la investigación, tales como: laboratorios, centro de información y documentación o bibliotecas con bibliografía actualizada, tecnología computarizada, conexiones

interinstitucionales a través de las redes.

Artículo 56. Los centros de información y documentación o bibliotecas de las instituciones de educación superior deberán disponer de información impresa y electrónica actualizada y relevante conforme al perfil académico institucional. Asimismo, estar equipados con una avanzada tecnología informática, acceso a la información en línea y personal de apoyo eficiente.

En países más desarrollados que República Dominicana, la evaluación de las bibliotecas es una tarea de larga tradición. En el país, como se ha expuesto con anterioridad, el componente evaluación de la biblioteca universitaria se inserta en el periodo 2004-2008 dentro del marco de la evaluación institucional estatal.

En el 2006 la Biblioteca Central de la PUCMM, como parte de las actividades de su Plan Estratégico realizó un sondeo entre los estudiantes y empleados para conocer su apreciación sobre las fortalezas y debilidades, respecto a las colecciones, trato a los usuarios, equipos tecnológicos, instalaciones físicas, entre otros. Para dar respuestas a las debilidades evidenciadas, se realizaron cuantiosas inversiones en la remodelación y reacondicionamiento de los espacios, adquisición de nuevos recursos y equipos tecnológicos, entre otros (PUCMM, 2006).

Dos años después, a requerimiento de la SEESCyT, la Biblioteca Central se sometió en el 2008 a un proceso de autoevaluación²⁵, enmarcado dentro del proceso de evaluación de la calidad de las instituciones de educación superior de la Republica Dominicana, contemplada en la Ley 139-01 que establece que la SEESCyT dispondrá la realización de evaluaciones cada cinco (5) años en coordinación con las instituciones de educación superior (PUCMM, 2008, p. 4). Producto de la autoevaluación se formuló un plan de mejoras de la Biblioteca Central, al cual se le dio cumplimiento en 80%.

²⁵ Informe final: auto evaluación institucional: componente recursos para la docencia y la investigación. PUCMM, Biblioteca Central, Mayo, 2008.

Para el proceso de autoevaluación de la Biblioteca Central, se elaboró una metodología de trabajo tomando como guía el Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana, y conforme al formulario de recolección de información de la SEESCYT. Olivo (2012) hace la siguiente observación sobre el formulario o instrumento facilitado por la SEESCYT para el proceso de autoevaluación, indica que no se tomaron todos los estándares e indicadores establecidos en el Reglamento, sino, que la SEESCYT hizo una adecuación al instrumento para recoger la información, tomando como base algunos de los elementos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), dejando fuera los servicios de la biblioteca y prácticamente la evaluación se enfocó en cuantificar las colecciones y la infraestructura; por ejemplo de la dimensión de recursos humanos, solo tomó la figura del Director y la formación.

Castaños²⁶ (citado por De la Rosa, 2015) durante la participación en el Almuerzo Semanal del Grupo Corripio²⁷, habló del tema de las evaluaciones quinquenales:

El rector Castaños, reprochó el hecho de que los resultados de las evaluaciones quinquenales de las instituciones de educación superior que lleva a cabo el MESCyT, no se hayan dado a conocer al público conocimiento. Señaló que en la América española y el Caribe, las actividades vinculadas con el aseguramiento de la calidad de las universidades y demás instituciones de educación superior han tenido una notable expansión a partir de la última década del pasado siglo 20. Y cada país ha desarrollado diversas acciones al respecto en función de sus necesidades y de la normatividad de su propio sistema de enseñanza superior. En la República Dominicana, la evaluación de la calidad de las instituciones de educación superior está normada por la Ley 139-01 y por el Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior.

²⁶ Rector de la Universidad Interamericana (UNIBE). Es un Centro de Educación Superior privado que surge en el año 1982, mediante el Decreto No. 3371 del día 12 de julio de 1982.

²⁷ El **Grupo Corripio** es un grupo empresarial privado dominicano, fundado por Manuel Corripio en 1930. Actualmente tiene una plantilla de alrededor de 12.000 empleados. Poseen diferentes empresas desde periódicos hasta fábricas de alimentos, bebidas y tiendas por departamento.

Continúa señalando, que hasta el momento el MESCyT ha utilizado dos modalidades de evaluación: la auto-evaluación y la evaluación externa. La auto-evaluación tiene como objetivo la formulación de un plan de mejora; en esta, se destaca la importancia del referente institucional, es decir, se toma como punto de partida la intencionalidad de la institución sujeta a evaluación expresada en su misión, visión y valores. En la evaluación externa se valoran los avances de la entidad como resultado de haber llevado a cabo el plan de mejora derivado de la auto-evaluación. Los resultados de ambos procesos no son de dominio público. Sólo sirven para que la institución evaluada corrija las debilidades que pudiera tener.

El Sistema Dominicano de Instituciones de Educación Superior tiene pendiente algo muy elemental como lo es el contar con una agencia acreditadora de las universidades que pueda medir de manera independiente la calidad de las instituciones de educación superior del país. (p. 11).

De la Rosa (2015) hace un llamado de atención a la opinión de Castaños ya citada. Dice que los resultados de las evaluaciones quinquenales de las universidades del país que realiza el MESCyT no son de dominio público, por razones técnicas, son confidenciales.

En cuanto a la sugerencia que hiciera Castaños, Rector de UNIBE, de contar con una agencia acreditadora de las universidades, De la Rosa (2015) en su artículo publicado en el Periódico Hoy, recordó:

El MESCyT cuenta con personal especializado en materia de evaluación y acreditación de universidades, formados en el exterior y con gente de mucha experiencia en las universidades. Por lo que señala que habría que conocer la naturaleza de esa agencia, si sería un organismo autónomo o dependiente del MESCyT, recomienda que habría que avocarse a lograr un consenso para dar la respuesta más adecuada a la propuesta del Rector Castaños. (p. 11).

En la sociedad del conocimiento se tiene el compromiso de avanzar de modo que la biblioteca universitaria, logre posicionarse en este nuevo escenario que presenta la educación superior. De ahí es que European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS, 2010), trabaja con este tema y señala que ya se perciben tendencias muy marcadas al cambio en las universidades, por lo que estos cambios plantean nuevos retos y perspectivas, y la biblioteca brinda uno de los mejores recursos para el aprendizaje del alumno y permite aplicar la propuesta de ‘Enseñar a Aprender’. Por lo tanto, la biblioteca debe entenderse como el ‘espacio del saber’, es el lugar donde se preserva, disemina y brinda conocimiento. Además, la biblioteca es reconocida tanto por las leyes, estatutos y reglamentos que regulan la universidad, como un servicio fundamental que la universidad tiene el deber de ofrecer.

La biblioteca universitaria de hoy mantiene un importante espacio dentro de las instituciones académicas, por tal razón, tiene el compromiso de trabajar para la innovación y la creatividad a fin de satisfacer las nuevas necesidades, hábitos y expectativas de la comunidad de usuarios.

Parafraseando a Martín (2008) quien señala que en los últimos años de forma gradual se ha ido reconociendo la posición de la biblioteca universitaria como centro vital de la universidad, contrario al concepto tradicional donde la biblioteca era relegada a un simple almacén de libros y sala de estudio para los usuarios. En la era de la información y del conocimiento prevalece el pensamiento de que el conocimiento se produce a través de la información y por esta razón es que la literatura internacional dice que la biblioteca hace universidad. El valor de la biblioteca estará respaldado por los métodos docentes que las universidades empleen.

En República Dominicana la metodología de enseñanza se ha basado básicamente en clases magistrales, donde el profesor es el transmisor del conocimiento a los estudiantes. Con esta metodología de enseñanza el estudiante se convierte en un ente pasivo que

aprende asistiendo a clase y tomando apuntes y, muchas veces se le facilita la bibliografía recomendada por el docente. Con este escenario, el papel que juega la biblioteca universitaria es de poca importancia en la universidad, ya que los estudiantes la utilizan muy poco y los que la visitan la usan como sala para revisar los apuntes tomados en clases.

Los nuevos escenarios que presenta la educación superior del siglo XXI, así como los nuevos métodos de aprendizaje que está implementando el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), está contribuyendo a que la biblioteca universitaria dominicana se dinamice y juegue el rol que le corresponde y se inserte en las universidades. Esto es así porque los nuevos métodos de enseñanza requieren de un estudiante activo y participativo en su proceso de aprendizaje, por lo que demandan de la biblioteca recursos humanos calificados y mayores y mejores recursos de información y servicios para la enseñanza-aprendizaje.

Esto lo reafirma Martín (2008) cuando sostiene que “la importancia de la biblioteca en la universidad es tal, en este nuevo contexto que los servicios bibliotecarios actualmente suelen constituir uno de los indicadores para medir su calidad” (p. 4).

González y Molina (2008) también reconfirman lo expresado anteriormente cuando dicen:

Sin lugar a dudas, actualmente se produce una revolución en los sistemas educativos: los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje evolucionan con el desarrollo científico-tecnológico y el uso masivo de las TIC hacia novedosas formas de aprendizaje como el e-Learning. También se maneja un nuevo concepto de aprendizaje basado en las competencias donde las habilidades para la búsqueda y la gestión de la información son una premisa imprescindible y a la vez un reto. (p. 4).

Para dar cumplimiento a los nuevos retos presentados, la biblioteca universitaria en el ámbito internacional, se ha agrupado en diferentes asociaciones, redes y consejos para promover y desarrollar en cada país una estrategia común para la elaboración de normas y estándares de calidad.

A continuación, se presenta algunas de las asociaciones de bibliotecas consideradas más importantes y que se están ocupando del tema de la evaluación de la calidad de la biblioteca, como son:

La IFLA planteó en 1998 las directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. “Las características que diferencian estas directrices, en relación con las normas ISO 11620 y 9001, se centran en las bibliotecas universitarias, incurren en indicadores sobre los usuarios, que son los indicadores para hacer mediciones generales como también mediciones de actividades específicas” (UNESCO, 2001, p. 67).

La Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) desde un primer momento ha sido consciente de este cambio de paradigma; así la línea estratégica 1 del plan de actuación de 2003-2006 establece la necesidad de impulsar la construcción de un nuevo modelo de biblioteca universitaria, concebida como parte activa y esencial de un Sistema de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) (Berrio, 2007, p. 59).

REBIUN²⁸ surge en 1988 y se incorpora posteriormente como una de las diez comisiones sectoriales de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas), tiene como objetivo ser un organismo estable en el que estén representadas todas las bibliotecas universitarias españolas, para lograr:

- Elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura biblioteca mediante la cooperación.
- Llevar a cabo las acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de las bibliotecas universitarias españolas.
- Representación ante organismos públicos y privados.
- Intercambio y formación del personal.

²⁸ <http://www.rebiun.org/pruebaConfig/>

REBIUN desarrolla sus actividades cooperativas a través de trabajos y propuesta de diferentes grupos que fueron conformados en las VIII Conferencia (mayo 2002) entre las que se citan:

- Acceso al documento: se refiere a valorar el uso del catálogo de la biblioteca como principal recurso de información en línea para los usuarios.
- Catálogo Colectivo: la versión actual del Catálogo Colectivo de REBIUN está disponible al público a través de internet. Tiene unos 13 millones de catalogaciones de registros únicos, pertenecientes a más de 31 millones de localizaciones en monografías (no series) y a más de 700.000 localizaciones de publicaciones periódicas. Además, tiene un subcatálogo de fondo antiguo que recoge todas las publicaciones anteriores a 1900 y un subcatálogo de publicaciones periódicas.
- Estadísticas: este grupo trabaja en dos aspectos fundamentales de REBIUN: Facilitar el proceso de introducción de datos en el formulario estadístico y evaluar el cumplimiento de éste.
- Gestión de Colecciones Patrimonio Bibliográficos: este grupo es el encargado de difundir el patrimonio bibliográfico de las bibliotecas pertenecientes a REBIUN. Presentación y distribución del número monográfico de la Revista ANABAD dedicado al patrimonio bibliográfico universitario. Elaboración de un proyecto de encuesta para la redacción de una Guía de incunables de las bibliotecas universitarias y científicas españolas.

En el año 2000 el Grupo de Evaluación de REBIUN publicó la lista de indicadores de rendimientos para la evaluación de la biblioteca universitaria y fue distribuida a todas las bibliotecas; este grupo tiene representantes de seis universidades: Cádiz, Carlos III de Madrid, Extremadura, Oberta de Cataluña, Valladolid y Autónoma de Madrid.

A continuación se presentan los indicadores de calidad aplicados por REBIUN:

- Total de monografías por usuario: realizar una estimación del número de copias promedio por título, por usuario.
- Total de revistas por usuario: medir la cobertura de las colecciones de revistas en cada una de las áreas de conocimiento.
- Préstamos por usuario: medir la evolución de los servicios de préstamo de recursos físicos.
- Metros cuadrados por usuario: calibrar los espacios existentes con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de los usuarios.
- Estudiantes por puestos de trabajo: evaluar la suficiencia o no de puestos de lectura en las bibliotecas teniendo en cuenta la comunidad a la que dan servicio de apoyo a la docencia en primera instancia.
- Gasto en adquisiciones por usuario: medir la evolución de la inversión en los recursos bibliográficos para dar servicio a los usuarios
- Total de documentos obtenidos por usuario Préstamo Interbibliotecario (PI): evaluar la utilización de los servicios de (PI) en general por parte de la comunidad investigadora.
- Porcentaje de la plantilla que ha recibido cursos de formación: hacer un seguimiento de la oferta de cursos de formación del personal de la Biblioteca, tanto obligatorio como voluntario, para comprobar su evolución en el tiempo y su grado de adecuación temática a las previsiones.
- Porcentaje de usuarios asistentes a cursos de formación: calibrar la repercusión de los cursos o sesiones de formación sobre la comunidad de usuarios, para ayudar a marcar las pautas generales en la organización de cursos de formación destinados a usuarios de las bibliotecas.
- Usuarios por personal bibliotecario: este indicador evalúa la cantidad de personas que en total que requieren en la biblioteca para dar servicio a la comunidad de usuarios.
- Gasto de personal por usuario: evaluar en el tiempo el gasto en personal que la Biblioteca supone para la Universidad relacionándolo con el total de usuarios inscritos

de la Biblioteca. Este indicador puede ser útil en una serie temporal y para la comparación con bibliotecas universitarias similares.

- Gasto total por usuario: medir la evolución de la inversión en los procesos fundamentales de la biblioteca que permiten a los usuarios acceder a fuentes de información.
- Gasto en recursos electrónicos por uso: el indicador presenta la evolución de la inversión en la colección electrónica contratada o adquirida.
- Porcentaje del presupuesto total de la universidad destinado a la biblioteca: la biblioteca deberá contar con presupuesto propio del presupuesto total asignado a la universidad.

Los Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas fueron aprobados por la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CABID), en Santiago de Chile, el 17 de agosto de 2001. Y tienen como objetivo apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias, así como la evaluación de las existentes.

Además, tiene el propósito de apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de postgrado. La creciente preocupación de las universidades, del Estado y de la sociedad en general, por asegurar la calidad y garantizar la fe pública respecto de las instituciones que componen el sistema nacional de educación superior, demanda la existencia de estos estándares. Continúan diciendo que los estándares presentados son de carácter cualitativo y cuantitativo. Sin embargo, a lo largo de ellos se hacen reiterados llamados a considerar que las diferencias de misión, proyecto educativo, visión, valores, historia, recursos y tipo de usuarios establecen distinciones entre las instituciones que deben considerarse al aplicar éstos y otros estándares (CABID, 2003).

El documento está estructurado en torno a las siguientes secciones:²⁹

Estándar I. Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria:

Se refiere a la misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad.

La biblioteca universitaria debe depender de la Pro rectoría o Vicerrectoría Académica. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares. 6.1.2. El Director de la biblioteca universitaria debe formar parte de los comités o consejos académicos generales de la universidad.

Estándar II. Gestión de Recursos de Información:

La gestión de información incluye selección, adquisición, arriendo, organización, control, diseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de las organizaciones. La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual y permanente, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.

El concepto de gestión de recursos de información considera a la biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y la preservación de la identidad cultural. Este rol proactivo conduce a la biblioteca universitaria, entre otras tareas, a tener que liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor y a participar en la fijación de políticas de comunicación del conocimiento generado en la universidad (edición de revistas científicas, tesis, entre otros).

Estándar III. Productos y Servicios de Información:

La biblioteca universitaria debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión. La variedad de servicios y productos debe estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales.

²⁹ <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf>

Estándar IV. Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria:

La planta funcionaria tendrá el tamaño y la calidad adecuados para atender las necesidades de la biblioteca universitaria, considerando a los usuarios, servicios, programas y recursos de información.

El Director es el responsable de administrar los recursos de información, recursos humanos, físicos y financieros de la biblioteca universitaria, asegurando el desarrollo eficiente de ésta y un armónico cumplimiento de la misión. El Director tendrá rango y remuneración acorde con su nivel y será el responsable de la selección de todo el personal de la biblioteca universitaria.

Se estima que el personal que labora en una biblioteca universitaria, con régimen de estantería abierta o cerrada, debe incluir:

- a) 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos.
- b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.
- c) 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada.

Estándar V. Infraestructura de la Biblioteca Universitaria:

Las bibliotecas son una puerta de acceso a la información para la universidad y un espacio social relevante para la vida académica.

Las recomendaciones y normas que se señalan a continuación están destinadas a cualquier edificio de biblioteca universitaria, independientemente de su tamaño. Las bibliotecas deben ser espacios flexibles, que permitan incorporar adecuadamente los cambios que continuarán experimentando las tecnologías de la información.

Existe una amplia variedad de edificios de bibliotecas, los cuales, en menor o mayor grado, se construyen y diseñan por un equipo de trabajo, en que el bibliotecólogo participa activamente desde sus inicios. 1.4. La ubicación geográfica del edificio de biblioteca al interior del campus debe ser equidistante de otras unidades, de tal forma que los usuarios converjan en forma natural hacia él.

Estándar VI. Gestión de Recursos Financieros:

1.1. La biblioteca universitaria debe contar con un programa propio de gestión financiera dentro del presupuesto ordinario de la universidad, que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información. 1.2. El Director de la biblioteca tiene la responsabilidad de preparar, fundamentar, presentar y administrar el presupuesto de la biblioteca universitaria de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la universidad. 1.3. El Director de la biblioteca es responsable de la gestión de los recursos que se le asignen, de acuerdo a la política institucional y al plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria. 1.4. La creación y modificación de carreras y programas de post-grado, la creación de servicios y la incorporación de tecnología se deben considerar en el plan de inversiones de la Universidad y constituyen un presupuesto adicional para la biblioteca.

Estándar VII. Mediciones de Eficiencia

Toda biblioteca universitaria debe evaluar regularmente su grado de eficiencia respecto del grado de cumplimiento de las tareas que le son propias, como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales. 1.2. En este proceso, la calidad y la eficacia³⁰ de los servicios y otras actividades de la biblioteca universitaria, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar con relación a la misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos.

Las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (ACRL-ALA) buscan que sean aplicadas en bibliotecas universitarias y que sirvan de sustento a los programas académicos de instituciones de educación superior. Estas normas toman en cuenta aspectos tales como: presupuesto, infraestructura física, recursos de información, así como las actividades del personal de la biblioteca.

Estas normas adoptan un tratamiento a la vez cuantitativo y cualitativo de la evaluación de la eficacia de una biblioteca y de sus bibliotecarios. Abogan por el uso de medidas de recursos, productos y resultados dentro del contexto de la misión de la institución. Estimulan la comparación de los resultados de estas medidas con los de otras instituciones similares; ofrecen declaraciones de buena práctica bibliotecaria, y sugieren diferentes vías de evaluación de dicha práctica en el contexto de las prioridades de la institución. (Pasadas, 2004, p.3).

El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (2008) señala que “los indicadores no son considerados como estándares que hay que cumplir, sino que actúan como un estímulo de mejora continua en las bibliotecas y como un modo de acentuar las mejores prácticas” (p. 4). Su continuo manejo ayuda a priorizar los servicios bibliotecarios. Los indicadores presentados en los estándares para bibliotecas chilenas son: Costos (datos): monto invertido en publicaciones seriadas, monto invertido en material monográfico, monto invertido en bases de datos, monto invertido en información electrónica, monto total invertido en recursos de información, recursos de información (datos), número total de títulos monográficos, número total de volúmenes monográficos, número de títulos monográficos ingresados por año, número de volúmenes monográficos ingresados por año.

En el caso de la biblioteca universitaria de República Dominicana, el tema de la evaluación fue planteado por la ABUD, como grupo consciente del aporte que demanda la cualificación del sistema educativo dominicano de calidad. Para tales fines se conformó un grupo para trabajar en la redacción de las normas, cuyo propósito consistió en esbozar las bases mínimas en las que deberían sustentarse el planteamiento y la evaluación de las bibliotecas universitarias dominicanas, con miras a contribuir al logro de los objetivos de la universidad.

Las demandas de una Educación Superior de calidad en un entorno social, político, económico y tecnológico en constante cambio, hizo necesario tanto para la Asociación como para la MESCyT, la importancia de actualizar las “Normas para Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD, 1993)”. Estas normas se actualizaron, con el propósito de aportar un marco normativo que sirviera de base para la producción de herramientas técnicas en cada etapa del proceso de evaluación de las bibliotecas dominicanas y se sistematizaron un conjunto de reglas en torno a criterios o aspectos relevantes, cuyo cumplimiento se traduce en calidad. (MESCyT, 2006). Asunto que dio como resultado la publicación del Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana (2006). Las mismas fueron elaboradas por reconocidas especialistas³⁰ bibliotecología del país, representantes de diversas instituciones de educación superior y aprobadas mediante **Resolución 28-2004** de fecha **5/08/2004** por el Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencias y Tecnología.

³⁰ Instituto politécnico Loyola (IPL), Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad del Caribe (UNICARIBE), Universidad Católica Tecnológica del Cibao (UCATECI), Universidad Instituto Cultural Domínico-American (UNICDA), Universidad Acción Pro Educación y Cultura (UNAPEC), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), O&M, Universidad Iberoamericana (UNIBE), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Universidad Central del Este (UCE), Universidad Adventista Dominicana (UNAD).

Los criterios seleccionados para la actualización de las normas, se basaron en la revisión bibliográfica de las normas latinoamericanas y del mundo. Cada criterio eje dio lugar a una norma, las cuales se enuncian a continuación:

Norma No. 1: Misión y Estructura de la Biblioteca:

1.1 La biblioteca deberá definir su misión, inspirada en la misión general de la Institución de Educación Superior, sus principios, valores, objetivos y características.

La misión deberá definir claramente la razón de ser de la Biblioteca, sus fines y objetivos y valores, así como los destinatarios de sus servicios. De esta manera servirá de guía a su accionar, pues en función de ella se analizara la coherencia entre los principios que declara y los recursos y servicios que ofrece.

Norma No. 2: Gestión de Recursos de Información:

2.1 La gestión de recursos de información está llamada a constituir una función consustancial a la misión de la Biblioteca, pues a través de los procesos de desarrollo de colecciones, organización y conservación, coadyuva a la oferta de productos y servicios de información coherentes con la misión y funciones de la Institución de Educación Superior.

La gestión de recursos de información alude, por tanto, a los procesos de selección positiva y negativa, la adquisición por concepto de compra, canje o donación, la obtención de acceso a otras colecciones mediante suscripción, renta o alquiler, incluyendo como apropiado la planeación de recursos para compartir, el almacenamiento cooperativo y el acceso electrónico a bases de datos.

Norma No. 3: Gestión de Servicios de Información

2.6 Los recursos de información seleccionados y adquiridos, deberán ser procesados y organizados de conformidad con normas bibliotecológicas de alcance nacional e internacional.

La organización de recursos de información deberá tomar en consideración estas recomendaciones:

- a. La labor de organización técnica deberá estar avalada por una colección de referencia que, entre otras ventajas, permita utilizar la experiencia de otros centros de catalogación del país y del exterior.
- b. La innecesaria duplicación de esfuerzos y la inconsistencia en la organización técnica deberá conjurarse mediante la centralización de los procesos técnicos.

Norma No. 4: Gestión de Recursos Humanos

4.1 El personal representa el capital más importante de la Biblioteca. Su cantidad y calidad deberá constituir una garantía para un ejercicio de sus funciones orientado al logro de su misión y objetivos.

-Los bibliotecólogos deberán poseer sólidos conocimientos y destrezas en gestión de información, así como aptitudes y actitudes que les permitan cumplir con las responsabilidades propias de la función docente de la Biblioteca.

- El personal no profesional deberá poseer la formación, experiencia laboral, entrenamiento y capacidad para cumplir adecuadamente las responsabilidades propias del puesto.

- Se recomienda la formación de equipos de profesionales inter, multi y transdisciplinarios que aporten complementariedad a la visión y misión de la Biblioteca.

Norma No. 5: Infraestructura Física

5.1 El edificio de la biblioteca deberá estar al servicio de la misión, funciones y valores de la Institución de Educación Superior, en general, y de la Biblioteca, en particular. Su diseño deberá ser coherente con demandas como:

- Flexibilidad que favorezca la continua incorporación de nuevas tecnologías, nuevos recursos y servicios de información.

- Modularidad para responder a demandas de espacios coherentes con diversas modalidades de uso de recursos: estudio individual o en grupo, uso de recursos multimedia, espacios para oferta de servicios en horario extendido, por sólo mencionar algunas.

Norma No. 6: Gestión de Recursos Financieros

6.1 La Biblioteca deberá contar con un presupuesto propio, capaz de proveer los fondos económicos necesarios para asegurar adecuados niveles cuantitativos y cualitativos en recursos tan importantes para la educación a nivel superior como: personal, fuentes de información, instalaciones físicas, equipo, mobiliario e infraestructura tecnológica.

6.3 El presupuesto mínimo anual de la Biblioteca deberá ser el 5 % del presupuesto operativo de la Institución de Educación Superior.

Norma No. 7: Recursos Tecnológicos

7.1 La Biblioteca deberá estar dotada de los recursos tecnológicos cuya calidad y versatilidad permitan la ejecución de políticas y programas de gestión de recursos de información, coherentes con las demandas de su misión y de su comunidad natural de usuarios. Ellos estarán al servicio del almacenamiento y recuperación de información tanto local como virtual. Permitirán el uso y transferencia de información registrada tanto en soportes tradicionales como en aquellos frutos de los avances o cambios tecnológicos.

Tamaño e índices de crecimiento de las colecciones:

- Colección básica para iniciar 15,000 volúmenes monográficos
- No menos de 10 volúmenes por cada alumno; considerando la colección total de la biblioteca
- No menos de 25 volúmenes por cada profesor a tiempo completo
- El 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos
- De 5 a 10 volúmenes de consulta obligatoria por cada asignatura de la oferta curricular
- Al menos un 5% del acervo debe ser publicado en los últimos 5 años (para las área de ciencia y tecnología)
- No menos de 1.000 volúmenes de la especialidad para una nueva carrera
- No menos de 4 títulos de publicaciones periódicas internacionales, en soporte físico, a niveles de técnico superior y de grado
- No menos de 8 títulos de publicaciones periódicas internacionales, en soporte físico, por programa de doctorado de nivel de postgrado.
- Al menos una base de datos por área o disciplina de estudio o investigación.

Organización de los recursos de información:

- Los recursos de información seleccionados y adquiridos deberán ser procesados y organizados de conformidad con normas bibliotecológicas de alcance nacional e internacional.

Gestión de recursos humanos:

- Los bibliotecólogos deberán poseer sólidos conocimientos y destrezas en gestión de información, así como aptitudes y actitudes que les permitan cumplir con las responsabilidades propias de la función docente de la biblioteca.
- El número de personal auxiliar a contratar no deberá superar el 75% al 80% del resto del personal.

Gestión de servicios:

- Cada biblioteca deberá contar con los servicios de, al menos, un profesional cualificado cuya solvencia intelectual y profesional garanticen los niveles de supervisión en las áreas que conforman su estructura interna; entendiéndose que la dirección debe ser ocupada por un profesional de área.

En conclusión Mogán (2001), Pinto (2007), González (2008) y COBUN³¹ (2015), comentan que la biblioteca debe tener una declaración de misión y de metas que sirva como marco de sus actividades. La misión y las metas deben ser compatibles y consistentes con las establecidas para toda la institución. La evaluación de la calidad y eficacia de la biblioteca debe estar en estrecha conexión con la misión y metas de la institución. Para poder establecer sus programas y servicios en el contexto de la Universidad, la biblioteca debe estar implicada y participar en el proceso global de planificación. Con frecuencia se utilizan métodos y procedimientos formales de planificación, como la planificación estratégica. Estos métodos de planificación exigen la aportación de un amplio espectro de la comunidad universitaria.

De acuerdo a la literatura revisada es recomendable que en la evaluación global se involucre todas las categorías de usuarios de la biblioteca universitaria, además se sugiere que a la hora de seleccionar la comunidad de usuarios a entrevistar y de las preguntas a incluir en la herramienta deberían hacerse de común acuerdo con el personal de la biblioteca, los administradores académicos y con la colaboración de un comité asesor adecuado.

Las preguntas a incluir en la herramienta deben estar en correspondencia con la misión de la institución y en consonancia con sus metas y objetivos, de debe estimular a la comunidad usuarios de la biblioteca a que aporte sugerencias, observaciones, y para eso la biblioteca debe preparar lugares o sitios tanto en la página web a través de sus redes sociales. El

³¹ Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN), Perú. Comité creado para monitorear la evaluación de las bibliotecas universitarias.

proceso de evaluación de la biblioteca universitaria debe tomar en cuenta las innovaciones, y nuevos programas del año académico de la institución.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “un proceso que, mediante el método científico, se procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con la problemática planteada” (p. 37).

Arias (2006), Bernal (2006), Jiménez (2007), García (2011), Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), afirman que el marco metodológico se concibe como una relación clara y concisa de cada una de las etapas de la investigación. El protocolo de una investigación puede basarse en dos tipos de conocimientos: el popular y el científico. El conocimiento popular, vulgar o sentido común toma toda información recibida o transmitida sin una crítica expresa. Es la forma común, corriente y espontánea de conocer que se adquiere con el trato directo entre los seres humanos. El científico se refiere a que es un procedimiento formado por una secuencia lógica de actividades que procura descubrir las características de los fenómenos, las relaciones internas entre sus elementos y sus conexiones con otros fenómenos, mediante el raciocinio y la comprobación a través de la demostración y la verificación. Es decir, son los pasos a seguir para generar la información que el proyecto requiere, a la luz de una temática y unos objetivos que se problematizan.

La investigación propuesta referente a la *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM: Pilar de la educación superior* conllevó a hacer una profunda revisión bibliográfica de la literatura, tanto dominicana como de otros países. Se consultaron, además, estudios producidos por entidades de prestigio internacional, como son: ALA, IFLA, REBIUN y UNESCO, entre otras. También se consultaron memorias correspondientes a Seminarios Nacionales e internacionales de Bibliotecas Universitarias. Dicha revisión permitió la construcción de un marco teórico referencial.

En el presente estudio, de carácter aplicado, se administró una encuesta elaborada durante la fase metodológica. El trabajo de campo se lleva a cabo entre los concurrentes a la Biblioteca en un período de cuatro días. Los datos se tabularon utilizando el software SSPPS lo cual facilitó, significativamente, el análisis e interpretación de los resultados. En este apartado se abordan temas como los siguientes: objetivos de la investigación, diseño de la investigación, contexto de la investigación, población y muestra, fases de la investigación, técnicas e instrumentos de recogida de información, instrumento para recoger la información, procedimiento para recoger la información, análisis y procesamiento de datos, tratamiento y análisis de datos, procedimiento de la investigación, cronograma de la investigación.

4.1 Objetivos de la investigación

La literatura revisada señala que se investiga con el propósito de identificar elementos que contribuyan al proceso de toma de decisiones. Los objetivos pueden presentarse en forma general y específicos. Los generales ofrecen resultados amplios y los específicos permiten conocer acerca de situaciones particulares que inciden o son parte de situaciones propias de los objetivos generales. Méndez (2001) formula que no se puede hablar de un número determinado de objetivos pues, esto depende del alcance y los propósitos de la investigación y del criterio del investigador.

El propósito de esta investigación es evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra con la finalidad de proponer medidas orientadas a mejorar aquellas áreas que resulten deficientes.

Objetivos Generales

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de la PUCMM con el servicio que ofrece la Biblioteca Central.
- ✓ Formular propuestas de mejoras orientadas a optimizar la calidad del servicio, en las áreas que lo requieran, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Objetivos Específicos

Los objetivos trazados para la conducción de esta investigación son los siguientes:

- Conocer la opinión de los usuarios acerca del servicio prestado por el personal de la Biblioteca, así como la Biblioteca Central como lugar.
- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acceso y control a los recursos de información de la Biblioteca Central.
- Conocer la opinión de los usuarios acerca de los medios de difusión que usa la Biblioteca Central para promocionar los servicios.
- Identificar debilidades y fortalezas para proponer un plan de mejora para perfeccionar la calidad de los servicios de la Biblioteca Central.

4.2 Diseño de la Investigación

En la literatura consultada sobre el concepto o elección del diseño de investigación se indica que todo investigador tiene que seleccionar o desarrollar un diseño de investigación determinado, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el estudio.

El diseño de la investigación se establece conforme al tipo de investigación que se va a llevar a cabo y sirve de guía al investigador en el proceso de planificación del trabajo que se quiere investigar.

Para Méndez (2001) y Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el diseño de la investigación, representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de la investigación, como son: selección y definición del tema de investigación, planteamiento del problema, justificación, delimitación y el desarrollo de la perspectiva teórica. En términos generales, el diseño metodológico es la descripción de cómo se va a realizar la investigación. En este mismo orden, continúan explicando que el diseño también se refiere a las estrategias que el investigador desea para obtener la información que requiere. Un diseño de investigación estará determinado por el tipo de investigación que se tiene planeado llevar a cabo y dependerá del planteamiento del problema y el alcance del estudio.

Para el presente estudio se escogió el diseño de tipo **no experimental, con enfoque mixto**.

En la revisión bibliográfica sobre la investigación es usual encontrar diferentes clasificaciones de los diseños, como son: investigación experimental y no experimental. Para esta investigación se ha adoptado la clasificación definida por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) acerca de la investigación no experimental. La investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin manipular intencionalmente las variables. Lo que se hace es observar los fenómenos tal cual se presentan y luego analizarlos. En la investigación no experimental no se crea ningún escenario, sino, que se observan situaciones reales, como está previsto en la presente investigación *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM: Pilar de la educación superior*.

Por su parte, Kerlinger y Lee (2002) resaltan que tanto el diseño experimental como el no experimental son relevantes y necesarios, debido a que cada uno tiene un valor propio, además, poseen características determinadas.

En otro orden de ideas, el enfoque mixto de la investigación Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2010) lo definen como un proceso que conlleva compilación, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema como es el caso de la presente investigación en la que se miden la calidad de los servicios.

El enfoque o métodos mixtos están siendo muy demandados para investigaciones y cada año tiene más seguidores. Por lo tanto, su avance durante la primera década del siglo XXI ha ido ascendiendo, como lo afirman López y Camilli (2014). Señalan, además, que los métodos mixtos han recibido designaciones como: investigación integrativa, investigación multimétodo, métodos múltiples, estudios de triangulación e investigación mixta.

A continuación se presentan consideraciones de autores (Chen, 2006; Hernández-Sampieri y López, 2008; Johnson, 2006) de importancia sobre los enfoques mixtos o métodos mixtos. Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para lograr un mayor entendimiento. Además, los métodos de investigación mixtos son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno estudiado. En la figura 4-1 se ofrece un panorama bien detallado de los métodos o enfoques mixtos utilizados en proyectos de investigaciones.

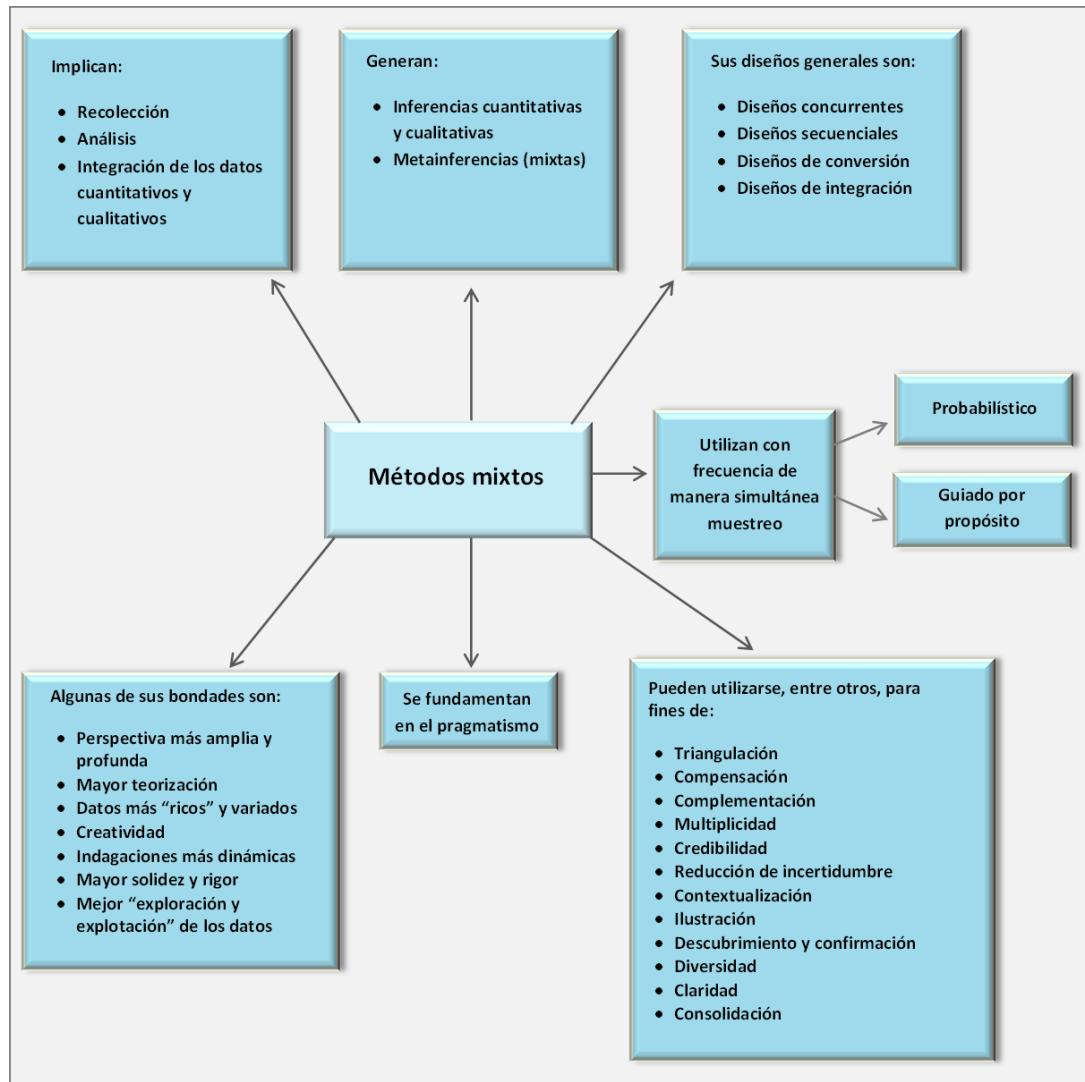


Figura 4-1. Métodos o enfoques mixtos. Tomado de Hernandez-Sampieri, Fernández y Baptista (2010).

Concluyo este acápite con lo que indica Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2010) quienes señalan que un método no es legítimo o ilegítimo por sí mismo; en algunas ocasiones el empleo de un método puede producir datos válidos e inválidos. Explican que la importancia no está en el método o proceso en particular que se aplique, sino que lo importante son los datos recogidos, el análisis realizado y las conclusiones y discusiones alcanzadas.

4.3 Contexto de la Investigación

4.3.1 Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)

La investigación se llevó en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), ubicada en Santiago de los Caballeros, segunda ciudad de importancia de República Dominicana, primera universidad privada del país.

Fundada por la Conferencia del Episcopado Dominicano el 9 de septiembre de 1962. Se denominó Madre y Maestra como homenaje a la Gran Encíclica Social de Su Santidad Juan XXIII. En el año 1987 por motivo de la celebración de las Bodas de Plata de la Institución, Su Santidad Juan Pablo II la reconoció como Universidad Católica y Pontificia" (PUCMM, 2006). "El primer domicilio de la Universidad fue una residencia familiar, en el centro de la ciudad de Santiago de los Caballeros con amplias habitaciones que se utilizaron para aulas, oficinas y biblioteca" (Núñez, 1977, p. 6).

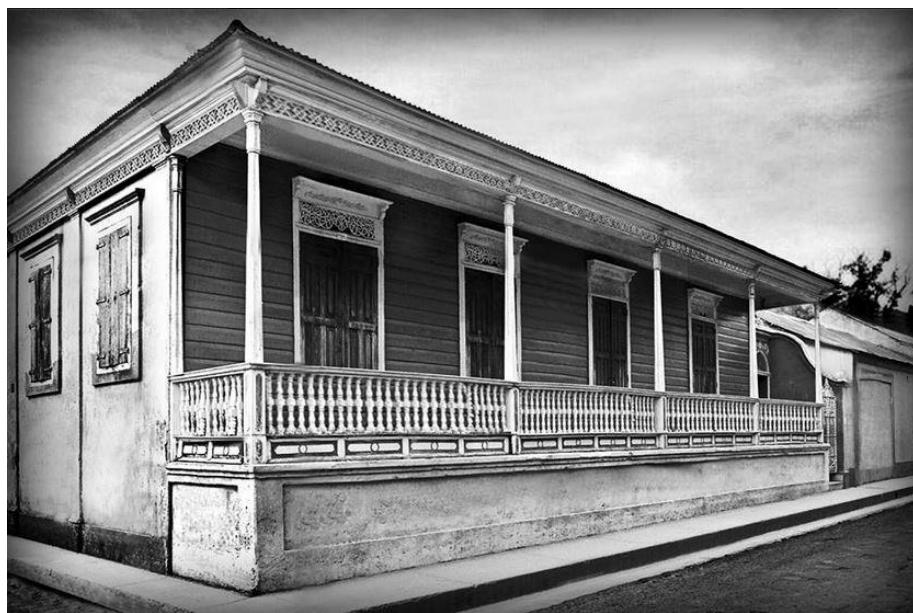


Figura 4-2. Primer domicilio de la PUCMM, 1962. (<http://www.pucmm.edu.do/somos/resena-historica>)

Para el año académico 1963-1964, la matrícula ascendía y se vio la necesidad de buscar un local de mayores dimensiones, y es entonces cuando las actividades de la universidad se trasladan al Politécnico Femenino Nuestra Señora de las Mercedes, se obtuvo la

autorización del Presidente Constitucional Profesor Juan Boch para utilizar el ala sur del edificio del Politécnico. Allí fue fácil acomodar las aulas, las oficinas y se escogió el salón más amplio para alojar la biblioteca (Núñez, 1977).

Al inicio del año 1963, la cantidad de jóvenes que llegaba a la Institución solicitando información para el nuevo año estaba aumentando aceleradamente, ya las aulas resultaban insuficientes, para el año académico que se iniciaba, por lo que el Rector Monseñor Hugo Eduardo Polanco Brito gestionó, los terrenos que servirían para la morada definitiva de la PUCMM, y el 23 de febrero de 1964, en un acto solemne celebrado en lo que es hoy la entrada del Campus se colocó la primera piedra de lo que es el Campus Universitario, catalogado por quienes lo visitan como uno de los más hermosos del Caribe (Núñez, 1977, p. 12). El 26 de enero del año 1967 las actividades docentes de la Universidad, se trasladan al Campus definitivo, y a partir de entonces se consolida su desarrollo institucional y bases para su crecimiento en infraestructura física.



Figura 4-3. PUCMM, Campus Principal, Santiago de los Caballeros. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2009.

4.3.1.1 La Biblioteca Central PUCMM

Desde la fundación de la primera universidad privada de la República Dominicana, en 1962, los fundadores entendieron la necesidad de contar con una biblioteca para el soporte de los programas de estudio e investigación.

La historia de la Biblioteca Central de la PUCMM está íntimamente ligada a la historia de la Universidad, ya que desde su fundación, se tuvo clara conciencia de la importancia que tiene la biblioteca en una institución docente, para el soporte de los programas de estudios, proyectos de investigación y las actividades extracurriculares de los departamentos. (PUCMM Informa, 2010).

Ya en el nuevo Campus Universitario, mientras se construía el nuevo edificio de la Biblioteca Central, se preparó el segundo nivel del Centro de Estudiantes para ubicar la biblioteca. En junio de 1967, el Rector anunció una campaña oficial de recaudación de fondos, a nivel nacional, que se inició con el primer aporte de RD\$500,000.00 pesos dominicanos donado por la familia José Armando Bermúdez y Compañía por Acciones, y fueron destinados para la construcción de la Biblioteca Central (Núñez, 1977, p. 2.).

El 26 de enero de 1972 en un acto solemne se inaugura el edificio de la Biblioteca de la PUCMM, en su discurso Monseñor Agripino Núñez Collado expresó:

Es evidente que nada hay más democrático, en razón de su esencia pluralista, que una biblioteca. Todas las corrientes del pensamiento se mezclan, sin estorbarse. Nada mejor que una biblioteca para recordarnos la frase de Pascal: Las generaciones presentes marchan hacia delante montadas en los hombros de las generaciones pasadas. Continua diciendo en su discurso inaugurar, se justifica así que hoy sintamos legítimo orgullo y honda satisfacción al bendecir e inaugurar la Biblioteca Central de la Madre y Maestra. En los planes de desarrollo de este campus universitario, la biblioteca ocupa el centro de la vida académica, por eso nosotros la consideramos su corazón (PUCMM, 1972, p. 115).

El edificio construido para la Biblioteca fue planificado de acuerdo a los conceptos filosóficos que determinan las características propias de los criterios académicos de la institución: ser el corazón que nutre a la docencia y a la investigación (PUCMM, 1972). Nada se omitió en el diseño de esta obra, para lograr una edificación con todas las exigencias de una biblioteca universitaria moderna.

El autor del diseño fue el arquitecto Francisco J. Camarena, académico de vasta experiencia en la Universidad Autónoma de Guadalajara, México, y la asesoría estuvo a cargo de reconocidos profesionales en Bibliotecología aportados por la Agencia Interamericana para el Desarrollo (AID), a través de la Universidad de San Luis de los Estados Unidos.

En la ejecución de la obra de la Biblioteca de la PUCMM se armonizaron los elementos criollos con los más sofisticados recursos de la moderna arquitectura y se tomó en cuenta las proyecciones de crecimientos de la universidad, a fin de que la Biblioteca pudiera responder por muchos años a los requerimientos académicos (PUCMM, 1972, p. 116).



Figura 4-4. Entrada Principal de la Biblioteca Central, PUCMM. Archivo de la Biblioteca Central, PUCMM, 2009.

Jiménez, Gómez, y Méndez (1987) al referirse a la Biblioteca Central de la PUCMM, la catalogan como una de las más avanzadas del área del Caribe; el edificio es muy moderno y bien equipado.

La Biblioteca Central está ubicada en el centro del Campus Principal, accesible desde cualquier lugar del Campus, con 5000 m² de superficie y capacidad para alojar 1,200 usuarios simultáneamente y espacios suficientes para las diferentes funciones de servicios, técnicos y administrativos, así como sala de estudios en grupos, salas de lectura (espacios para el aprendizaje), sala de profesores, salas de conferencias y exposiciones para promover actividades culturales, como son: exposiciones de pinturas dominicanas y extranjeras, entre otros.

La Biblioteca Central es un lugar único y lleno de vitalidad. Dispone de un edificio confortable. En este lugar se tiene además: ambientes destinados a la consulta de recursos de información, servicios de referencia e investigación, acceso a Internet inalámbrico, audiovisuales y multimedia, áreas de lecturas (espacios para el aprendizaje), circulación y préstamos, sala de digitalización, sala de profesores, sala de conferencia, sala de exposiciones, salas de estudio en grupos, áreas administrativas, área de fotocopiados, áreas para descansos, entre otros (PUCMM, 2006).

Hasta el 1996 la Biblioteca Central, mantuvo un sistema de información donde el almacenamiento y la recuperación de información se realizaban de forma manual, mediante la aplicación de un sistema de organización acorde con las normas internacionales.



Figura 4-5. Catálogo Manual de Fichas, Biblioteca Central. Archivo Biblioteca Central, PUCMM. Rafael A. Gómez, Bibliotecólogo.

La misión de la Biblioteca Central es proveer información actualizada en diferentes soportes, seleccionada objetivamente acorde con los programas académicos de la Institución para la docencia y la investigación, ofreciendo servicios oportunos y de calidad mediante una organización sistemática que facilite la formación integral de la comunidad universitaria.

Por disposición del Rector, Monseñor Agripino Núñez Collado, las estructuras de las Bibliotecas de la PUCMM fueron reformadas en el año 1996, creándose el Sistema de Bibliotecas de la PUCMM, con una dirección general (PUCMM, 2000).

La Biblioteca Central de la PUCMM ha presentado proyectos destinados a innovar y modernizar los recursos, servicios, espacios y tecnológicos de la biblioteca, con el objetivo de construir un nuevo modelo, donde se integre los diferentes elementos y características de la biblioteca universitaria que existen en países desarrollados.

4.3.1.1.1 Objetivos y Funciones de la Biblioteca Central

El Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Castilla-La Mancha (2014) expresa: “la biblioteca universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto, cuyos objetivos y funciones básicas consisten en facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento” (p. 1).

La Guía de Servicios de la Biblioteca (2013) indica que la Biblioteca Central tiene dentro de sus objetivos y funciones los siguientes:

Objetivos

- Servir de soporte a los programas de estudios, proyectos de investigación y a las actividades extracurriculares desarrollados por los diferentes departamentos académicos.
- Responder a las demandas de información relativa a las actividades docentes, de acuerdo a la misión de la Universidad, proveyendo servicios oportunos y de calidad como soporte de las funciones básicas de los usuarios.
- Garantizar la información, en diferentes formatos y soportes para la docencia, la investigación, la recreación y otras actividades culturales que se desarrolle en la Universidad.
- Integrarse a las actividades básicas que desarrollen los distintos departamentos académicos, proveyendo colecciones amplias y actualizadas, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión.
- Preservar el patrimonio documental y de información de las bibliotecas, implementando los métodos más modernos de gestión integral de la información, especialmente, la tecnología de la información en red.

- Ofrecer servicios de informaciones de calidad, eficientes y actualizadas conforme a los avances tecnológicos y los nuevos escenarios.
- Hacer asequible los recursos de información disponible en las colecciones, mediante la organización sistemática, siguiendo normas y métodos científicos conocidos universalmente.
- Proporcionar a la comunidad de usuarios programas de formación, para un mejor uso de los recursos y servicios que les permita desarrollar las competencias requeridas para su formación continua.
- Promover, en el marco de las relaciones institucionales de la Universidad, programas, convenios y consorcios que vayan en beneficio de mejorar los servicios bibliotecarios.

Funciones

- Seleccionar y adquirir los fondos bibliográficos y documentales de acuerdo al perfil de los programas de estudios e investigación de la PUCMM.
- Procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos y documentales adquiridos por la Universidad de acuerdo con las normas y estándares internacionales vigentes.
- Garantizar a la comunidad universitaria el conocimiento y uso los recursos de información en diferentes formatos y dar acceso a la información disponible en la biblioteca y en otras Unidades de Información y Centros de Documentación.
- Participar en programas, convenios y consorcios, que tengan como objetivo mejorar los servicios, integrarse en redes y sistemas de información que potencien sus objetivos, y cualquier otra acción encaminada a optimizar recursos y servicios.
- Conformar las colecciones en diferentes soportes ajustada a las líneas de estudio e investigación de la Universidad.
- Apoyar a la comunidad de usuarios en el logro de sus objetivos docentes, de aprendizaje y de investigación, en todo lo relacionado con el uso de los recursos de información.

- Gestionar las infraestructuras y equipamiento tecnológico requeridos para el acceso a los recursos de información.
- Controlar y gestionar de las partidas presupuestarias asignadas a la Biblioteca Central y la administración del personal.
- Favorecer la centralización de los servicios bibliotecarios, siempre que sea posible, en las bibliotecas generales de campus.
- Capacitar a la comunidad de usuarios en el manejo de los recursos para el aprendizaje y la investigación, y en el desarrollo de habilidades y destrezas informacionales.
- Promover estrategias para la mejora continua de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Participar en redes, consorcios y sistemas de cooperación bibliotecaria.
- Organizar actividades de extensión bibliotecaria (diplomados, conferencias, conversatorios, exposiciones, entre otros).
- Participar en los procesos de creación y difusión del conocimiento, promoviendo estrategias propias o transversales.

4.3.1.1.2 Estructura Organizativa

La Biblioteca Central de la PUCMM tiene una estructura organizativa claramente identificada. Depende de la Unidad responsable de la planificación académica, Vicerrectoría Académica. Forma parte del Consejo Académico y de la Junta Universitaria. Según lo establecen los Estatutos de la PUCMM (1987), asunto que posibilita el acceso a los niveles de toma de decisiones.

A continuación en la figura 4-6, se muestra el esquema organizativo actual de la Biblioteca Central de la PUCMM.

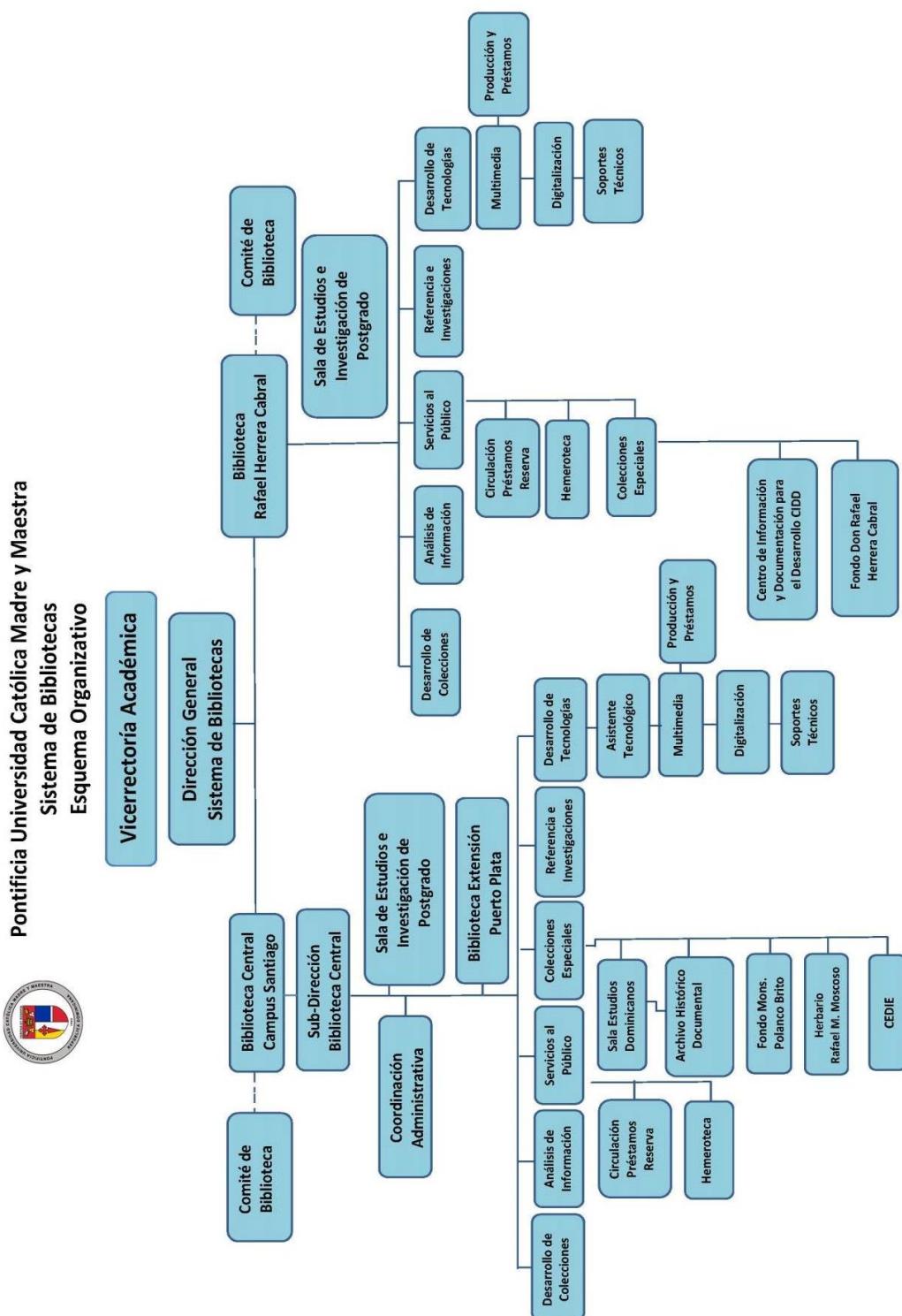


Figura 4-6. Esquema Organizativo de la Biblioteca Central, PUCMM

La Biblioteca Central la conforman tres grandes unidades:

1. Unidad de Análisis de Información

- Desarrollo de Colecciones (Selección y Adquisición)

El desarrollo de colecciones es el proceso de planificar, construir y mantener los recursos de información de la biblioteca universitaria de modo que sea eficiente en su valor y relevante para la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca (Herrera-Morillas, 2013).

El Manual de Procedimientos de Desarrollo de Colecciones (Selección y Adquisición) de la Biblioteca Central de la PUCMM (2014) indica: el desarrollo de las colecciones en la Biblioteca Central, es un proceso continuo que abarca evaluar, seleccionar y adquirir los recursos de información que conforman el acervo.

Los objetivos de esta Unidad están dirigidos a seleccionar y adquirir los recursos de información de acuerdo al perfil de los programas de estudio e investigación de la PUCMM. Además, garantizar el acceso a los recursos de información como soporte a la docencia, la investigación, la recreación y otras actividades culturales que se desarrollen en la Universidad.

- Análisis de Información (Catalogación y Clasificación)

Esta Unidad se ocupa de procesar, describir y organizar los recursos de información existentes en la Biblioteca de acuerdo a normas internacionales, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera. Para asegurar el adecuado uso de los recursos de información disponibles y permitir una efectiva participación en redes y actividades cooperativas.

De acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Análisis de Información (Catalogación y Clasificación) de la Biblioteca Central de la PUCMM (2014), esta Unidad se encarga de analizar, describir y codificar los contenidos de los recursos de información

adquiridos por la Biblioteca Central para alojarlos al Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas AbsysNet. Dicho Sistema permite el acceso a recursos y servicios de la Biblioteca, a través del Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC).

2. Unidad de Servicio al Público

Esta Unidad se ocupa de organizar, administrar y mantener el funcionamiento y desarrollo adecuado de los servicios que brinda la Biblioteca Central a su comunidad de usuarios, como son: circulación y préstamos, reserva, referencia e investigaciones, hemeroteca, audiovisuales y multimedia.



Figura 4-7. Estudiante solicita servicio de préstamo a través del MOPAC. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2014.

Circulación y Préstamos: Esta área de la Biblioteca se ocupa del control de los préstamos tanto en sala como a domicilio.

Reserva: la Colección de Reservas está integrada por los recursos de información seleccionados por los profesores cada periodo académico de acuerdo a los contenidos de las asignaturas que se imparten.

Referencia e Investigaciones: el objetivo de esta sala es garantizar el acceso a los servicios de información en diferentes soportes, buscando el equilibrio para la coexistencia de estos medios. Está integrada por: diccionarios, enciclopedias, anuarios, bases de datos, bibliografías, índices, entre otros. Los usuarios tienen acceso a información electrónica y pueden hacer uso de modernos equipos de computadoras, para uso del Internet y acceso a recursos en línea.



Figura 4-8. Estudiantes realizando consultas. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2014.

Hemeroteca: esta colección la integran publicaciones periódicas nacionales y extranjeras que cubren los diferentes campos del conocimiento, como son: revistas, índices, periódicos, anuarios, bases de datos de analíticas de revistas dominicanas.

Sala de Estudios Dominicanos: reúne recursos de información en diferentes soportes, de autores dominicanos o sobre asuntos dominicanos. Aquí también se depositan las tesis presentadas por los estudiantes de la PUCMM como requisito para obtener el título académico.

Audiovisuales y Multimedia: esta colección la integran una variedad de materiales al servicio de la comunidad de usuarios, como son: cassettes de audio, colección de videos, documentales de la PUCMM, entre otros. Es el resultado de una gran inversión que ha hecho la institución desde su fundación.



Figura 4-9. Estudiante consultando recursos audiovisuales y multimedia. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2014.

Colecciones Especiales: integrada por colecciones que por su forma, tema, período, área geográfica, fragilidad o valor son separadas de las colecciones. Dentro de esta categoría están: las colecciones únicas y las bibliotecas personales, como son: Publicación y Documentos PUCMM, Archivo Histórico Documental Incháustegui Cabral, Fondos Mons. Hugo Eduardo Polanco Brito, Colección de videos y documentos de apoyo a los programas educativos, Centro de Documentación e Investigación Educativa (CEDIE), Herbario Rafael M. Moscoso.

3. Desarrollo de Tecnologías

Es la unidad responsable de la infraestructura tecnológica de la Biblioteca Central. Sus funciones principales son: administrar los software de gestión de bibliotecas; mantener el sitio web de la Biblioteca; evaluar recursos tecnológicos para la Unidad; analizar y desarrollar aplicaciones para el mejoramiento de la entrega de los servicios; velar por el mantenimiento del equipamiento tecnológico asignados a la Biblioteca; mantener redes de contacto a nivel nacional e internacional.

Bajo esta Unidad operan además, las tareas de digitalización de los documentos de la PUCMM. Dando cumplimiento a la Ley sobre derecho de autor **No. 65-00** de la República Dominicana.

4.3.1.1.3 Recursos Humanos

La Biblioteca Central de la PUCMM, cuenta con un personal multidisciplinario y con alto grado de compromiso con su trabajo y actualización permanente. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas en el “Manual de Puestos de la Biblioteca³²”, documento donde se evidencia las principales competencias que requieren los diferentes puestos. A continuación los diferentes puestos conforme a la estructura organizativa:

- La Dirección de la Biblioteca Central, cuenta con una coordinación administrativa y una asistente.
- La Unidad de Análisis de Información (Catalogación y Clasificación) tiene un Encargado de Unidad, tres (3) Bibliotecólogos Catalogadores y Clasificadores, un Técnico Catalogador y Clasificador, dos (2) Encuadernadores y tres (3) Auxiliares.
- La Unidad Desarrollo de Colecciones (Selección y Adquisición) cuenta con una Encargada y dos (2) Auxiliares.

³² PUCMM (2010). *Manual de Puestos y de Organización de la Biblioteca Central*.

- La Unidad de Servicios al Público tiene un Encargado de la Unidad, tres (3) Supervisores de Auxiliares, doce (12) Auxiliares de Préstamos.
- El Centro de Documentación e Información Educativa CEDIE cuenta con un Encargado de la Unidad y una (1) auxiliar.
- Desarrollo de Tecnologías, Multimedia y Digitalización cuenta con una Ingeniera de Sistemas, Encargada, una (1) asistente y dos (2) soportes técnicos.
- Seis (6) guardianes responsables de la disciplina para los turnos matutino y vespertino.

4.3.1.1.5 Recursos de Información

La Biblioteca Central tiene a disposición de su comunidad de usuarios, valiosos recursos de información para soporte de los programas de estudios e investigación de la Institución. La gestión de los recursos de información obedece a políticas explícitas con objetivos claramente establecidos, se cuenta con un Manual de Procedimientos y con presupuesto propio para la adquisición de los recursos de información.

La Biblioteca tiene un Comité asesor, integrado por: el Director(a) de la Biblioteca quien lo preside, un delegado(a) de cada facultad designado por la Vicerrectoría Académica, un representante de los programas graduados y también podrá asistir cualquier invitado por la Biblioteca con voz, pero sin voto.

Las colecciones de la Biblioteca Central están organizadas como sigue:

Colección General: es la colección más numerosa de la Biblioteca, tiene como finalidad servir de soporte a los programas de grado, postgrado, especialidades, diplomados y otros. Sus fondos los integran obras de carácter general, en las áreas de: Medicina, Enfermería, Estomatología, Nutrición y Dietética, Terapia Física, Administración de Empresas, Gestión Financiera y Auditoría, Mercadotecnia, Administración Hotelera, Ingeniería de Sistemas,

Telemática, Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Derecho, Comunicación Social, Arquitectura, Educación, Filosofía, Psicología.

La tabla 4-1 presenta una muestra de los recursos de información impresos y digitales existentes en la Biblioteca Central de la PUCMM.

Tabla 4-1. Muestra de los Recursos de Información Impresos y Digitales, Biblioteca Central PUCMM

Colecciones en Soporte Físico	
Colección General	150,042 volúmenes (libros)
Colección Dominicana	21,500 volúmenes (libros)
Colección de Tesis	20,000 volúmenes (tesis)
Colección de Revistas	2,545 títulos (revistas)
Colección de Referencia	15,000 volúmenes (libros)
Colección de Audiovisuales y Multimedia	3,150 recursos
Colecciones Especiales	
Herbario Rafael M. Moscoso (HER)	25,000 especímenes 9,491 volúmenes (libros)
Archivo Histórico Documental Incháustegui Cabral	34,063 documentos históricos (período 1400-1916)
Fondos Monseñor Hugo Eduardo Polanco Brito	5,000 volúmenes (libros)
Centro de Documentación e Información Educativa (CEDIE)	3,225 volúmenes (libros)
Colección de Publicaciones y Documentos PUCMM	1100 volúmenes (libros)
Colecciones en Soporte Digital	
Bases de Datos en Línea por Suscripción	
Paquete de Bases de Datos EBSCO (17 en total, en todas las áreas del conocimiento)	17,330 títulos de revistas y journals (aproximadamente)
eBook Collection (EBSCOhost)	3,632 libros electrónicos de ciencias jurídicas, tecnología, ingenierías, contabilidad, terapia física y mercadotecnia
Dentistry & Oral Sciences Source	344 títulos (revistas, capítulos de libros, entre otros)
ProQuest Entrepreneurship	748 títulos de revistas
ABI/INFORM Complete	7,984 títulos (revistas, capítulos de libros, informes, entre otros)
Safari	100 libros electrónicos de ingeniería de sistemas y tecnologías
ebrary	26,721 libros electrónicos (multidisciplinaria)
DIGITALIA	14,141 libros electrónicos y revistas en español
OECD	60,000 libros electrónicos, revistas, documentos, entre otros (multidisciplinaria)
OVID	71 documentos del área de ciencias de la salud
World Data Bank	57 bases de datos del área de economía
Jurisconsulto	5,000 sentencias dominicanas

.../...

..../...

Bases de Datos de Libre Acceso	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ REDINED ▪ Dioscórides ▪ The DBLP Computer Science Bibliography SciTech Connect ▪ Tesis Doctorales en Red (TDR) ▪ PudMed ▪ Recolecta ▪ Dialnet ▪ Cybertesis ▪ REDIAL Cochrane ▪ REDUC ▪ Structurae ▪ BVS-RD ▪ Scielo 	
Libros y revistas electrónicas dominicanas	
Libros Dominicanos	58 libros dominicanos
Revistas Dominicanas	130 títulos de revistas

Colección de Referencia: está integrada por obras que por sus objetivos, ordenación y manera de tratar los temas son concebidas para la consulta rápida, como son: enciclopedias generales y especializadas, diccionarios generales y especializados, bibliografías, anuarios, biografías, bases de datos entre otros.

Colección de Reserva: está integrada por los recursos de información, seleccionados por los profesores cada período académico de acuerdo a los contenidos de las asignaturas que se imparten.

Colección de Publicaciones Periódicas: esta colección la integran las publicaciones periódicas que cubren los diferentes campos del conocimiento de acuerdo al perfil de los programas de estudios de la PUCMM.

Colección Dominicana: reúne los recursos documentales de autores dominicanos o sobre asuntos de República Dominicana.

Colecciones Especiales: la Biblioteca Central conserva valiosas colecciones especializadas y únicas en el país para el estudio de la Botánica, Historia Dominicana, Educación, entre otros. Definimos colecciones especiales a todo acervo documental que por

su antigüedad, temática y riqueza requiere de un tratamiento y organización diferente a las demás colecciones de la biblioteca, las cuales se definen a continuación:

Herbario Rafael M. Moscoso: el Herbario³³ de la Biblioteca Central fue fundado en 1973 y organizado por el Dr. Richard Lowden, botánico y profesor titular de la PUCMM. El nombre del Herbario es en honor al científico dominicano Dr. Rafael M. Moscoso, estudiioso de la flora dominicana.



Figura 4-10. Herbario Rafael M. Moscoso. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2006.

A partir de 1983 el Herbario Dr. Rafael M. Moscoso fue enriquecido con la donación de 20,245 especímenes, muchos endémicos de la Flora Vascular de la Isla de Santo Domingo y el Caribe, y un acervo bibliográfico selecto conformado principalmente por documentos de extraordinaria importancia, donados a la Universidad por el notable investigador fallecido, Dr. José de Jesús Jiménez Almonte, reconocido médico y taxonomista santiagués.

³³ Un herbario es un método utilizado para conocer las plantas de un entorno geográfico. La creación de un herbario implica la búsqueda de las plantas, su recolección, prensado, secado y montaje. Esta actividad permite a las personas familiarizarse con la diversidad de formas, colores y texturas de las plantas, así como con las diferencias que hay entre cada especie. (http://reservaeleden.org/plantasloc/alumnos/manual/07a_el-herbario.html)

El Herbario contiene 25,000 especímenes organizados en 296 familias botánicas colectados por prestigiosos investigadores dominicanos y extranjeros. Cuenta con una colección especializada de 763 libros (947 volúmenes), 294 revistas (5,478 números), 251 folletos (545 volúmenes), 1914 separatas (2,486 volúmenes) y 33 catálogos (35 volúmenes), contentiva de investigaciones de la flora dominicana, el Caribe y otras latitudes.

El objetivo principal de este Herbario es la investigación de la flora, el intercambio científico a escala nacional e internacional; y el fomento, conservación y divulgación de la flora dominicana.



Figura 4-11. Estudiante consulta Herbario Rafael M. Moscoso. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2006.

Archivo Histórico Documental Incháustegui Cabral: Archivo Histórico Documental Incháustegui Cabral es un archivo de documentos de carácter histórico, conformado por transcripciones mecanográficas de documentos originales existentes en archivos españoles. Su contenido bibliográfico se relaciona básicamente con la época colonial de nuestra historia. Su objetivo es servir de apoyo bibliográfico, principalmente a historiadores e investigadores, en la realización de investigaciones de carácter histórico.

Fondo Monseñor Hugo Eduardo Polanco Brito: Esta Sala contiene la biblioteca, el archivo personal, recortes de periódicos, documentos, manuscritos, primeras ediciones y recuerdos personales de Monseñor Hugo Eduardo Polanco Brito, fundador y primer rector de la Universidad Católica Madre y Maestra. Donados en testamento a la PUCMM. Esta Sala es considerada como el centro más completo que existe para el estudio de la vida y obra de Monseñor Hugo Eduardo Polanco Brito.

Centro de Documentación e Información Educativa (CEDIE): es un Centro Nacional Asociado perteneciente a la Red Latinoamericana de Información y Documentación en Educación (REDUC) con sede en la Biblioteca Central. Ofrece sus servicios a toda persona interesada en la problemática educativa nacional. Sus usuarios son: investigadores en educación, educadores de base, profesores universitarios, estudiantes de pedagogía, administradores y planificadores educacionales, personas que desarrollen proyectos educativos, personal docente a nivel básico y medio.

Como Centro Asociado en la República Dominicana, forma parte de REDUC con otros 22 centros en 18 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Cuenta con el auspicio de UNESCO, OEA, BID, AID, y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) de Canadá.

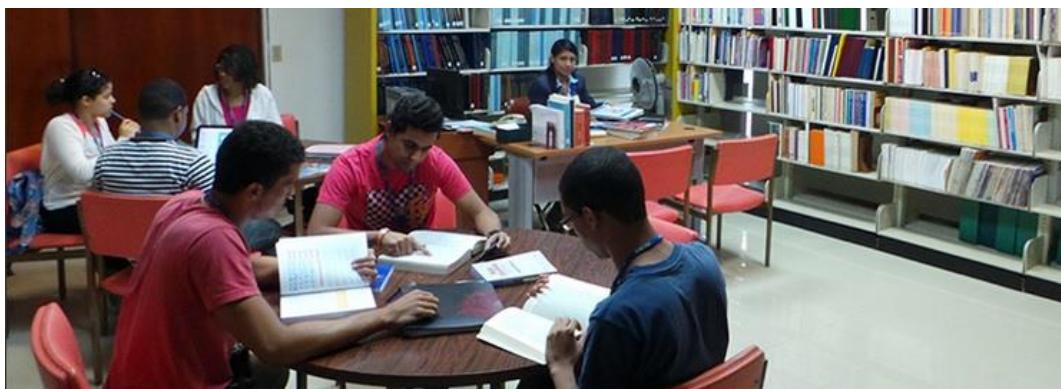


Figura 4-12. Centro de Documentación e Información Educativa (CEDIE). Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2014.

Publicaciones y Documentos PUCMM: colección integrada por libros, revistas y diferentes materiales bibliográficos editados por la PUCMM, así como los documentos producto de las actividades universitarias de los departamentos académicos o administrativos.

Sala de Estudio e Investigación de Postgrado: esta sala está destinada a satisfacer las necesidades de información de estudiantes e investigadores, conforme al perfil de los programas de estudios de postgrado de la PUCMM, sus recursos de información están compuestos por una valiosa colección de materiales impresos y electrónicos que han sido adquiridos y organizados, de acuerdo a las necesidades de la oferta académica.

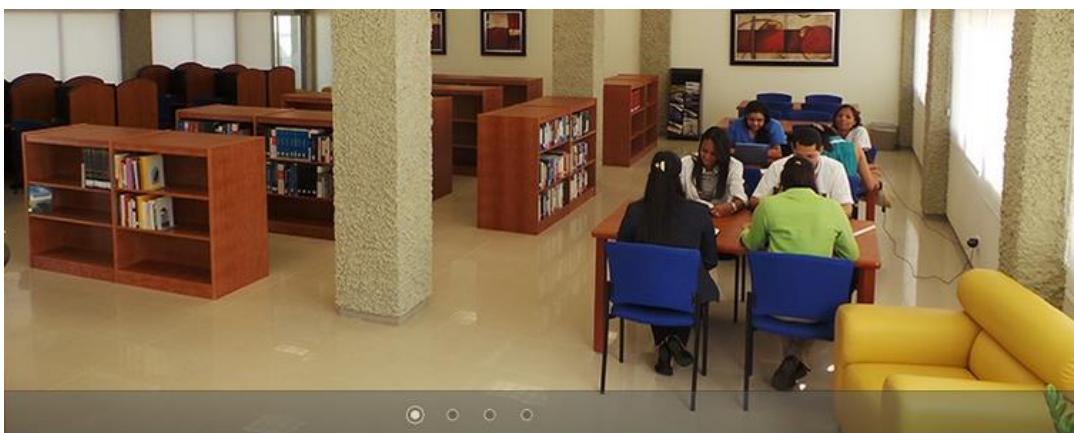


Figura 4-13: Sala de Estudio e Investigación de Postgrado. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2014.

4.3.1.1.5 Servicios de Información

La Biblioteca Central dando cumplimiento a su función de soporte a la docencia, la investigación y la extensión universitaria ofrece una gran variedad de servicios a la comunidad universitaria, extendiéndolo a los usuarios externos, así como a los profesores de educación media que se están actualizando mediante los programas que ofrece la PUCMM a través de acuerdo con el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD).

Esta Biblioteca cuenta con espacios y mobiliarios confortables para el aprendizaje de los alumnos. Otro elemento importante de la Biblioteca Central es la infraestructura tecnológica,

que permite el acceso de los usuarios a revistas electrónicas, base de datos, libros electrónicos, recursos e información que se distribuyen a través de la página web e Internet, entre otros. Para cumplir con este propósito la Biblioteca cuenta con más de cien (100) equipos informáticos que además de permitir el acceso al OPAC, facilita que los usuarios que no disponen de equipo tecnológico los usen con el fin de que accedan a los recursos en línea para sus trabajos de investigación. Se cuenta con servicio de WIFI en todo el edificio, lo que permite que los usuarios puedan conectarse desde cualquier lugar dentro de las instalaciones de la Biblioteca Central.

El horario de servicio tiene una cobertura de alrededor de ochenta y cuatro (84) horas por semana con un promedio de diez (10) horas diarias. Tiene un programa de formación de usuarios dirigido a los estudiantes y para el personal docente que lo solicita. La Biblioteca no ha logrado que la academia articule este programa a través del marco curricular de la PUCMM.

Servicios Presenciales

La Guía de Servicios (2013) indica: la Biblioteca Central ofrece una gama de servicios, presenciales y en línea, los cuales se detallan a continuación:

Préstamo en Sala: préstamo que se realiza para que el recurso de información sólo sea consultado dentro de la Biblioteca.

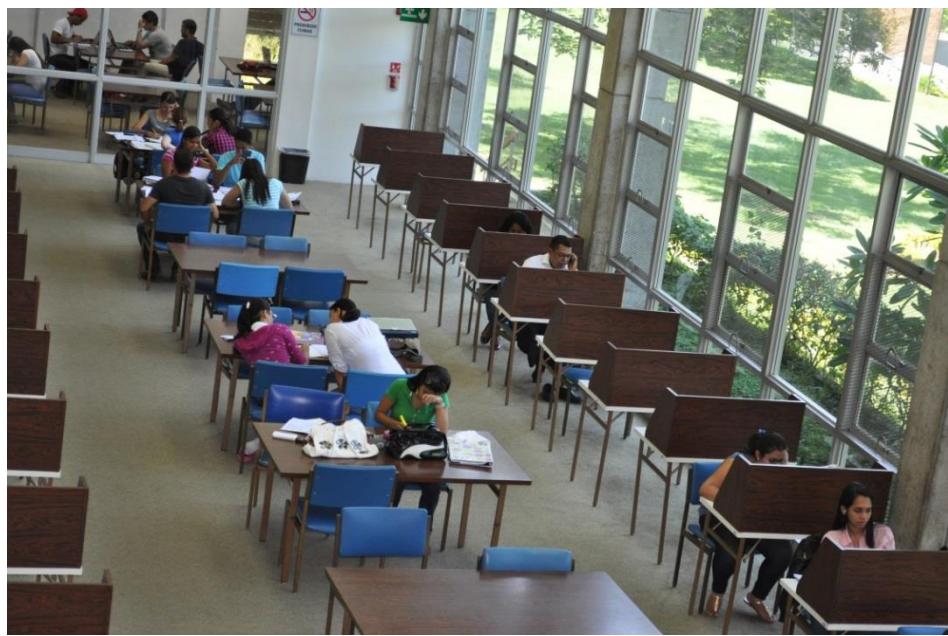


Figura 4-14. Espacios para el Aprendizaje. Archivo Biblioteca Central, PUCMM.

Préstamo a Domicilio: es la autorización que se le otorga al usuario para tomar en préstamo los recursos de información fuera de la Biblioteca, durante el tiempo establecido en el Reglamento de la Biblioteca.

Servicios a Egresados: la Biblioteca ofrece servicios a sus egresados, con el objetivo de mantenerlos actualizados en las diferentes áreas de interés, y para que aprovechen la variedad de recursos de información existentes en las Bibliotecas.

Estaciones de Computadoras: se dispone de una red de computadoras al servicio de investigadores y usuarios en general. Servicio de Internet inalámbrico que permite a los usuarios conectar su equipo personal.



Figura 4-15. Estudiantes consultan las Bases de Datos. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2014.



Figura 4-16. Cubículos individuales. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2015.



Figura 4-17. Salas de Estudio en Grupo. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2015.

Servicios en Línea

Los nuevos sistemas de almacenamiento electrónico y redes de datos implementados en la PUCMM, han hecho posible el desarrollo de servicios innovadores en beneficio de la comunidad de usuarios. Entre los que se citan:

Página Web de la Biblioteca Central de la PUCMM: la utilización de las estructuras telemáticas en las bibliotecas para transmitir información ha sido un éxito debido a que permite un mejor aprovechamiento de los recursos de la Universidad.

La Biblioteca Central tiene su Página Web dentro del Portal de la Universidad. De acuerdo a la literatura revisada es recomendable que la página de la biblioteca esté dentro del Portal de la universidad. Esto es así, en razón de que la biblioteca es un eje transversal en la

estructura universitaria, que abarca la administración, la docencia, la investigación e incluso sirve de promoción para nuevos estudiantes.

La estructura de la Página Web de la Biblioteca Central de la PUCMM es abierta. Dentro de las políticas establecidas se indica que la Página debe revisarse y actualizarse continuamente en beneficio de la comunidad de usuarios. La Página se diseñó conforme a los parámetros establecidos por la Universidad, tomando en cuenta la usabilidad.

La estructura de la Página permite destacar los principales servicios que ofrece la Biblioteca Central. Es una Página rica en contenido, además, es flexible en cuanto a diseño, tipo, tamaño y color de fuente.



Figura 4-18. Página Web de la Biblioteca Central.

(<http://www.pucmm.edu.do/biblioteca/Pages/default.aspx>)

Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC) (por sus siglas en inglés, Online Public Access Catalog): es un catálogo automatizado de acceso público en línea que contiene los recursos de información que conforman las colecciones del Sistema de Bibliotecas de la PUCMM.

Desde el OPAC se puede:

- Consultar los recursos de información del Sistema de Bibliotecas.
- Realizar búsquedas y solicitar (libros, tesis, revistas, materiales audiovisuales, audio libros, CD, DVD, multimedia, libros electrónico, página web, entre otros).
- Crear y remitir a su correo bibliografía de interés.
- Enviar sugerencias, comentarios y solicitudes de nuevas adquisiciones
- Solicitar préstamos, renovación y reserva.
- Consultar el estado de préstamos.



Figura 4-19. OPAC de la Biblioteca Central.

(<http://opac.pucmm.edu.do:7001/abnopac/abnetcl.exe/O7039/ID1a1729b6?ACC=101>)

Acceso al Catálogo en Línea desde los Dispositivos Móviles: Movil Online Public Access Catalog (MOPAC):

es una interfaz programada y diseñada para móviles, de uso sencillo, rápido y accesible desde cualquier navegador. Es un servicio innovador que incide de manera positiva en la investigación y el aprendizaje. Permite acceso a los recursos de información desde los dispositivos móviles para consultar el OPAC.



Figura 4-20. MOPAC de la Biblioteca Central.

(<http://www.pucmm.edu.do/biblioteca/Pages/default.aspx>)

Descubridor EDS: es una herramienta de búsqueda que permite acceder de forma rápida y sencilla a través de una ventanilla única y recuperar los recursos de información propios, suscritos y en línea de la Biblioteca Central, sin importar su naturaleza, procedencia, idioma, fecha de publicación, formato o cualquier otra variable. Integra además, el OPAC de la Biblioteca, las bases de datos, los recursos seleccionados de acceso abierto, así como, los repositorios institucionales en una misma interfaz de búsqueda.



Figura 4-21. Descubridor de la Biblioteca Central.

(<http://www.pucmm.edu.do/biblioteca/Pages/default.aspx>)

Referencia en Línea: la Biblioteca tiene a disposición de la comunidad de usuarios una selección de obras de referencia en línea, como son diccionarios, atlas, y enciclopedias para las diferentes facultades.

Bibliotecario en Línea: la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central cuenta con el Servicio de "Referencia en Línea", dentro de los horarios establecidos por la Biblioteca. Este servicio se ofrece a través de: correo electrónico, teléfono, chat y formulario en línea.

La Online Computer Library Center (OCLC) define el Servicio de Referencia en Línea, “como el uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”. Permite atender preguntas sencillas en tiempo real, con respuesta al instante.

Boletín Electrónico Últimas Adquisiciones: este espacio tiene como objetivo establecer un canal de comunicación e información con la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM. Ofrece información sobre las últimas novedades recibidas, libros,

revistas, bases de datos, conferencias de interés desarrolladas por los departamentos académicos, nuevos servicios, boletines especializados de los centros de documentación.

Acceso a Periódicos Digitales: la comunidad de usuarios tiene acceso a prensa nacional e internacional, como son República Dominicana, Centroamérica, Islas del Caribe, América del Sur y España.

Desarrollo del Proyecto Dominicanos Destacados en la Web: con el objetivo de contribuir al desarrollo de contenidos digitales locales, como son: biografías de los Dignatarios Eclesiásticos, Jefes de Estado, Políticos, Periodistas, Poetas, Académicos, Científicos, entre otros.

Acceso a la Base de Datos de Analíticas de Revistas: registro de artículos de revistas dominicanas.

Acceso a las Principales Bibliotecas Dominicanas y del Mundo: para usuarios presenciales se dispone de una red de computadoras al servicio de investigadores y usuarios en general. Servicio de Internet inalámbrico, esta facilidad permite a los usuarios conectar su equipo personal.

4.3.1.1.6 Sistema de Bibliotecas PUCMM

Las Bibliotecas de las PUCMM están constituidas en un sistema que lo integran tres unidades de información con confortables instalaciones. Tienen una superficie, dedicada a las actividades propias de esta, de 7,438 m².

Las unidades que la conforman son: Biblioteca Central, situada en el Campus principal en la ciudad de Santiago de los Caballeros; Biblioteca Rafael Herrera Cabral en el Campus Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Santo Domingo; y la biblioteca de la extensión de Puerto Plata. Para esta investigación se escogió la sede de la Biblioteca Central por ser la

Biblioteca principal del Sistema de Bibliotecas³⁴ de la PUCMM.

Bajo el lema trazando la ruta para el siglo XXI, las Bibliotecas de la PUCMM, se propusieron desarrollar un proyecto para facilitar a los usuarios y a la comunidad universitaria un Sistema de Bibliotecas con un uso amplio de las tecnologías. Para la automatización se adquirió en el 1996 el Software SIABUC 5.0 (Sistema Integrado de Automatización de Bibliotecas de la Universidad de Colima).

Al iniciarse el proyecto, las Bibliotecas se dotaron de las tecnologías requeridas, con el objetivo de incorporarlas en todos los procesos propios del Sistema y registrar en una base de datos común la totalidad del acervo bibliográfico y otros recursos existentes, ascendente a más un (1) millón de registros bibliográficos.

En 1998 se puso a disposición de la comunidad universitaria y del público en general la Página Web y el Catálogo Público en Línea (OPAC), conformado por la totalidad de los registros bibliográficos existentes en el Sistema. El OPAC permite localizar los recursos de información por medio de una diversidad de terminales de computadoras y vía Web.

El trabajo de automatización de los procesos de las Bibliotecas hizo posible que los servicios trascendieran las paredes de la Universidad y que más usuarios accedan a los recursos de información, mediante un interfaz amigable, sencillo y rápido.

Para marzo de 2011 la Institución migró los registros bibliográficos a un Software más potente para la gestión de información. Este software [AbsysNet] está diseñado para el trabajo y administración de grandes redes de bibliotecas, basado 100% en tecnología Web. Es un sistema completamente integrado con una sola interfaz de trabajo Web. Dicho software se seleccionó acorde a los nuevos retos y desafíos que plantea la sociedad del conocimiento con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios que ofrece el Sistema de Bibliotecas a su comunidad de usuarios e incrementar la calidad de las investigaciones que

³⁴ <http://pucmm.edu.do/biblioteca/Pages/default.aspx>

se realizan en la Universidad mediante el servicio que ofrece la biblioteca a la comunidad universitaria.

La ausencia de buenas bibliotecas públicas, escolares y estatales en el país, la atenúa la Biblioteca Central de la PUCMM³⁵. Han jugado un importante papel como modelo para el desarrollo de otras bibliotecas universitarias dominicanas por: su infraestructura, recursos humanos, organización, servicios, formando bibliotecólogos, participando en la creación de asociaciones nacionales, como es Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicana (ABUD). Así como la activa participación en la elaboración junto a otros especialistas en bibliotecología del país del “Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana”, promoviendo la integración a organismos internacionales como: Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL); Seminario de Adquisiciones de Materiales Latinoamericanos para Bibliotecas (SALALM) e introduciendo las nuevas tecnologías en todos sus procesos.

El Sistema de Bibliotecas³⁶ está afiliado a las siguientes organizaciones:

- Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD)
- Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL).
- OCLC (Online Computer Library Center)
- Red Latinoamericana de Información y Documentación en Educación (REDUC)
- Miembro del Comité Consultivo Biblioteca Virtual en Salud (BVS-RD)
- Seminario de adquisiciones de materiales Latinoamericanos para Bibliotecas (SALALM)
- Biblioteca depositaria del Banco Mundial
- Miembro del Comité Consultivo de la Biblioteca Digital del Caribe

³⁵ Semminar on Tools for library (1997)

³⁶ Miembro fundador de la Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD)

Las Bibliotecas participan activamente en la organización de foros, paneles y conferencias nacionales e internacionales, siendo merecedora de diversos premios y distinciones:

- 2015. Caribbean Information Professional of the Year. Asociación de Bibliotecas Universitarias de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL), XLV, Suriname, Junio 2015.
- 2014. Leadership in the Development of Research Solutions That Connect People and Information Award. ACURIL XLIV, Bahamas, Junio 2014.
- 2010. "The Acurilean Star. For excellence in Research." ACURIL XL, República Dominicana. Junio 11, 2010.
- 2010. ACURIL expresa a la Biblioteca de la PUCMM, sincera gratitud por la coordinación exitosa de ACURIL XL en República Dominicana. Junio 11, 2010.
- 2009. "The Acurilean Information Professional Star 2009". Reconocimiento al trabajo desarrollado en la colección del Banco Mundial y al Proyecto Biblioteca Virtual en Desarrollo Sostenible, del Centro de Información y Documentación para el Desarrollo (CIDD). Otorgado por la Asociación de Bibliotecas Universitarias de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL), en el marco de la XXXIX Conferencia Anual celebrada en Guadalupe del 1 al 5 de junio 2009.
- 2006. Medalla ACURILEANA de Excelencia como Caribbean Information Professional of The Year Award y con la placa EBSCO Information Services, The Award for Leadership, que otorga la Asociación de Bibliotecas Universitarias de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL) dentro del marco de la XXXVI Conferencia, celebrada en Aruba.
- 2003. Excelencia en la Conservación y Preservación de Colecciones en el Caribe, ACURIL, Puerto Rico, 2003.
- 2000. The Gale Group Award on Information. Excelencia en la Implementación y Desarrollo Efectivo de Servicios de Información en el Caribe con la Aplicación de tecnología de Información. Programa de Distinciones ACURIL 2000. Nassau, Bahamas, Junio del 2000.

- 1995. ACURIL Public Relations Award, que otorga la Asociación de Bibliotecas Universitarias de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL) dentro del marco de la XXVI Conferencia, celebrada en San Martín, mayo de 1996.
- Biblioteca Depositaria del Banco Mundial.

4.4 Población y Muestra

La población o universo del estudio está compuesta por **6,954** estudiantes regulares de grado de la PUCMM, Campus Santiago (Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad, 2014). “Los estudiantes regulares de grado son aquellos que han cumplido con todos los requisitos de admisión y son candidatos para la obtención de un grado académico, diploma o certificado” (Reglamento Académico General, 1998, p. 3).

La muestra se diseñó en base a una población finita de **6,954** estudiantes del Campus de Santiago, sede en la que se encuentra la Biblioteca Central de la Universidad. El margen de error previsto en los resultados es de **5%**. En la determinación del tamaño de la muestra se consideró la máxima varianza posible (**25%**) que se obtiene al fijar las probabilidades de éxito y fracaso en 50% ($p=q=50\%$). Se estableció una probabilidad de 95%, el error de muestreo no sobrepasará el valor establecido como nivel de confianza.

La muestra se estratifica de manera no proporcional, por tramos horarios. La selección de la unidad muestral se realiza aleatoriamente en las diferentes áreas de la Biblioteca, entrevistando a estudiantes de diferentes carreras y/o programas académicos.

Para obtener el tamaño de muestra se aplicó la siguiente fórmula:

Cálculo de la Muestra para Poblaciones Finitas

Población de Estudiantes	N	=	6,954
Probabilidad a favor	p	=	0.50
Probabilidad en contra	q	=	0.50
Confianza	Z $\alpha/2$	=	1.96
Error	e	=	0.05

$$n = \frac{Z\alpha/2^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z\alpha/2^2 \cdot p \cdot q} = \frac{6,678.6216}{18.3429} = 365 \text{ Estudiantes}$$

En las fórmulas:

N = Universo o población

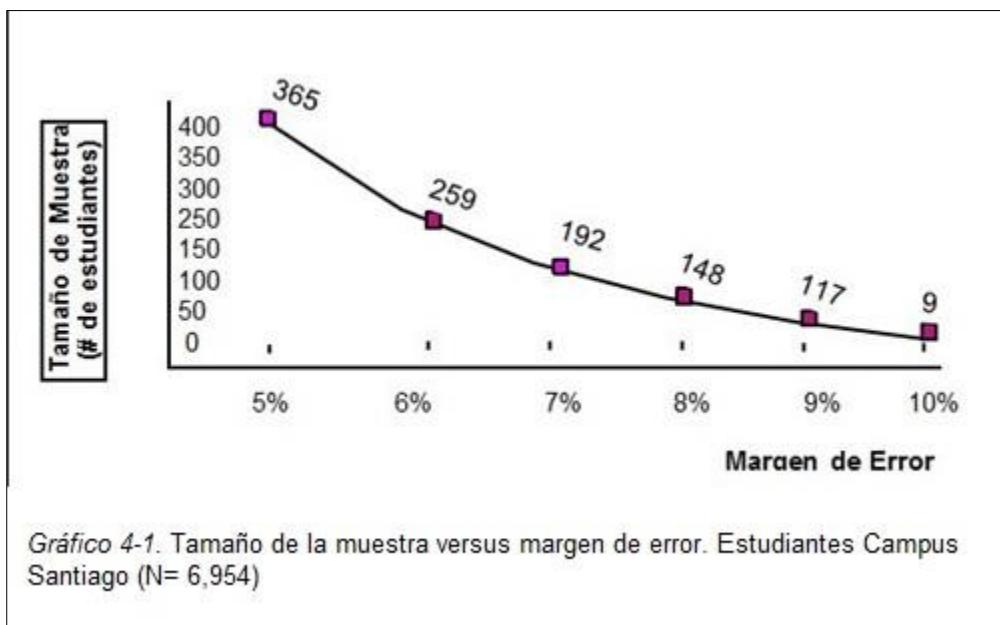
p y q = 50 % probabilidad que exista una u otra alternativa de respuesta en variables dicotómicas

Z = 1.96 es el coeficiente de confianza correspondiente a una probabilidad de 95% en la distribución normal estándar.

e = error muestral máximo permitido.

n = Tamaño muestral

La gráfica 4-1 representa la relación del tamaño de muestra requerida para la población, considerando el total de estudiantes inscritos en el período 1-2014-2015. La elección de un margen de error de **5%**.



La muestra productora de datos se ha seleccionado aleatoriamente permitiendo un margen de error del **5%** entre los estudiantes (**365 encuestados**). Por la naturaleza de esta investigación, se hará a posteriori la estratificación en cuanto a edad, sexo y las carreras que cursan los estudiantes. Estos datos se recogen en el cuestionario que se utiliza como instrumento de recogida de datos.

La descripción de la población y la muestra, así como el formulario utilizado para la recogida de la información y el procesamiento de los datos aparecen registrados a continuación. Los instrumentos utilizados para recolectar la información, como son el cuestionario y la ficha de observación, están detallados con su diseño y su validación.

El cuestionario aplicado en la Biblioteca Central fue adaptado conforme a las necesidades de los usuarios de esta biblioteca, siempre respetando los conceptos básicos de la herramienta LibQUAL+. Los cambios introducidos fueron adaptados al lenguaje utilizado por la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM, donde puedan expresar sugerencias, comentarios y observaciones conforme al contexto propio de la República Dominicana.

Criterios de la Muestra

La selección de los estudiantes se hizo de manera aleatoria en la propia Biblioteca Central en los momentos en que se aplicó la encuesta. No obstante, se consideró el criterio de aplicar las encuestas en distintas áreas de la Biblioteca Central, en diferentes días y a diferentes horas. A continuación el esquema de aplicación acorde con el área:

Tabla 4-2. Salas de la Biblioteca Central donde se aplicaron las encuestas

Lugar de llenado	Cantidad	%
Sala Dominicana	168	46
Circulación	66	18
Referencia e Investigación	58	15
Hemeroteca	43	12
Reservas	17	5
Otras	13	4
TOTAL	365	100

Ficha Técnica

A continuación los datos técnicos que caracterizan el presente estudio:

Tabla 4-3. Ficha técnica

Cuadro Resumen	
Ámbito	Biblioteca Central, Campus Santiago.
Universo	6,954 estudiantes del Campus de Santiago
Tipo de muestreo	Probabilístico
Nivel de confianza	95%
Varianza ($p = q$)	50%
Margen de error	5%
Tamaño de muestra	365
Técnica de recolección	Se aplicó la encuesta utilizando el cuestionario LibQUAL+, aplicado por el Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad de Bibliotecas (SECABA).
Método de abordaje	Aplicación presencial
Selección	Aleatoriedad
Procedimiento de muestreo	Estratificación no proporcional por tramos horarios. Selección aleatoria de los individuos según cuotas establecidas para cada tramo, considerando usuarios de diferentes carreras y en diferentes zonas de la Biblioteca.
Fecha del trabajo de campo	Del 21 al 24 de Noviembre del 2014 .

4.5 Fases de la Investigación

Una investigación se desarrolla en tres fases: antes, durante y después. La fase inicial, consiste en los preparativos previos al estudio. El desarrollo o método, es una de las partes más importantes porque trata de las actividades a efectuarse en el estudio, tales como: pasar la encuesta, concretar cuándo lo voy a hacer, cómo, a quién. La fase final corresponde a las tareas que se hacen después de haber realizado el estudio. Se habla de los datos y razones que se han usado para sacar las conclusiones (Marín, 2015).

En el procedimiento se especifican los aspectos que caracterizan a la investigación que sirven, entre otras cosas, para conocer en detalle el trabajo, contextualizar y justificar cada uno de los pasos dados.

Como explican estos autores (Bernal, 2006; Cegara, 2004; Méndez, 2001; Hernández-Sampieri, 2014) cada estudio tiene una identidad y unas particularidades que lo hacen diferente a los demás, sin embargo, suele haber una serie de pasos lógicos y comunes entre todos.

Los autores coinciden en que para la creación de conocimiento se hace importante cumplir con diferentes etapas a las que debe someterse la persona que incursiona en la actividad de investigación. Se señalan como aspectos fundamentales definir el objeto de conocimiento, el planteamiento del problema y la metodología. Se recomienda además, dos procesos fundamentales, que son: el diseño del proyecto de investigación y el desarrollo de la investigación. El diseño del proyecto de investigación se entiende como la planeación de la investigación, es decir, proyectar algo deseado. El investigador debe definir sobre qué realidad desea crear conocimiento, los alcances de la propuesta y la manera que va a alcanzar lo que se ha propuesto. Se determina la población y la muestra a la cual va dirigida la investigación y la estrategia de muestreo a seguir.

Dentro de ese esquema, hay tres elementos que son los que ayudan a alcanzar el propósito de la investigación: elemento de contenido de alcance, selección y definición del tema, planteamiento, formulación y sistematización del problema, objetivos de la investigación, justificación, marco de referencia (marco teórico), tipo de estudio, método de investigación, revisión de las fuentes de información, definición de las fuentes y técnicas a utilizar para la recolección de la información. Es recomendable consultar toda la información pertinente al problema que se va a investigar en fuentes especializadas, revistas, periódicos, bases de datos, entre otros y elegir la más importante. Selección del instrumento, tratamiento de la información (determinar los procedimientos para codificar y tabular la información para el conteo, clasificación y ordenar la información en tablas o cuadros), procesamiento de la información, tabla de contenido, bibliografía preliminar, soporte administrativo (cronograma de trabajo, presupuesto de la investigación).

La investigación se desarrolló dentro de las fases convencionales del proceso investigativo, como son:

a) Fase previa

Cegara (2004) recomienda que al abordar la etapa previa de la investigación es necesario responder a las preguntas: ¿Qué datos? y ¿Cuántos datos? Obtener todo aquello que esté relacionado con el objetivo y que sean necesarios para tener un verdadero conocimiento de lo que se ha hecho hasta la fecha. Indica que muchas veces esta es una de las tareas más complicada.

Por otra parte, Méndez (2001) dice que cuando el investigador da respuesta a las interrogantes anteriores, inicia la selección del tema, a través de la observación directa de la realidad que se quiere investigar y de la consulta documental del tema planteado.

En esta fase siguiendo a Méndez, el camino a seguir es: elección del tema, revisión bibliográfica tanto nacional como internacional, revistas científicas, actas de congreso, resúmenes, entre otros. En conclusión, revisar todo lo que se ha publicado y que tenga

relación con el tema que se va a investigar. En esta etapa se recomienda el contacto con investigadores experimentados, lo que es de gran ayuda en esta fase.

La revisión bibliográfica es de suma importancia, porque ayuda a tener conocimiento de lo que se ha publicado, relacionado con el tema de investigación. Asunto muy necesario para no repetir un trabajo publicado. Además, para conocer los que otros investigadores han estudiado del área.

Además, se hizo una revisión documental de las publicaciones de organismos que rigen la profesión bibliotecaria, como son: ALA, IFLA, UNESCO. También se exploraron Memorias de Seminarios Nacionales de Bibliotecas Universitarias.

Una vez verificadas las fuentes de información necesarias, se procedió a revisarlas. Se seleccionaron las que se consideraron de utilidad para la investigación propuesta. Concluida la revisión y compilación de la información de interés se inicia la redacción del marco teórico.

b) Fase inicial

De acuerdo a Bernal (2006) en esta fase:

Los expertos en investigación entran en contacto con los sujetos de la investigación (grupo o comunidad donde se pretende realizar el estudio). Los expertos inician motivando a la comunidad el interés para investigar su realidad con el fin de solucionar algún problema a favor de una mejora continua (p. 60).

En esta fase se define el tema a investigar, planteamiento de la investigación, formulación del problema, planeación de la investigación, diseño, elaboración del proyecto, elaboración y validación del instrumento para recolección de datos.

c) Fase intermedia

En esta fase se organiza administrativamente la investigación, se definen responsabilidades, los objetivos que se intentan alcanzar, así como el procedimiento a seguir para el análisis del problema y la solución. Además, se definen las técnicas y herramientas para la recolección de la información, el análisis y la solución del problema. Para esto, se utilizan técnicas como: reuniones, entrevistas, observaciones, entre otros (Bernal, 2006).

d) Fase de ejecución

En esta fase se da inicio al desarrollo del trabajo, elaboración del proyecto, levantamiento y tabulación de los datos, análisis e interpretación, análisis y discusión de los descubrimientos arrojados, conclusiones y recomendaciones.

Para evitar el riesgo de sesgos, o sea, que algunos no entiendan o no sepan qué responder en una pregunta o que no se sientan motivados a colaborar por el escaso dominio sobre el tema, se realizó una preparación a los encuestadores, quienes podían aclarar las dudas que surgieran durante la aplicación del instrumento de diagnóstico. Los cuestionarios y encuestas, al igual que los indicadores, se sometieron a una prueba de validez, realizando una prueba piloto.

e) Fase final

Se elabora la propuesta de mejora de los servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM, en base a las conclusiones arrojadas por la investigación.

Por último, se procedió a la redacción del informe de la investigación, a la edición de borradores, corrección y edición de la versión definitiva tirada de ejemplares y por último defensa de la tesis.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información

4.6.1 Instrumento para Recoger la Información

Dada la importancia que tienen los instrumentos para la recolección de información en el proceso de investigación McDaniel y Gates (2006) señalan:

La medición es el proceso de asignar número o marcadores a objetos, personas, estados o hechos, según reglas específicas para representar la cantidad o calidad de un atributo. Toda medición e instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. (p. 214).

Expertos como Méndez (2001), Cegarra (2004) y Bernal (2006) recomiendan que en el proceso de investigación el cuestionario es uno de los recursos más utilizados para obtener la información, por lo que es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos: tener bien definido el problema, los objetivos y las preguntas de la investigación que se va a realizar. Además, conocer la característica de la población objeto de estudio así como incluir preguntas de tipo abiertas y preguntas de tipo cerradas, entre otras.

Para esta investigación se ha seleccionado el instrumento LibQUAL+ tomando en cuenta las recomendaciones señaladas por los expertos antes citados.

LibQUAL+ “es una herramienta que permite medir la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios en base a sus percepciones respecto a los servicios suministrados por las unidades de información” (Ferrer y Rey, 2005, p. 1).

Por su parte, Synder (2002) resalta: LibQUAL+ surgió como un proyecto experimental fundamentado en SERVQUAL (Parasuraman, 1985 y 1988). SERVQUAL es un método desarrollado en los años 80 por (Parasuraman y otros, 1985 y 1988). Se convirtió en un estándar utilizado por la industria con la finalidad de medir la calidad del servicio en el sector privado. SERVQUAL evalúa cinco (5) criterios, que fueron tomados en cuenta para elaborar el primer diseño de LibQUAL+ en el año 2000. Entre estos se citan: lo tangible,

relevante, seguridad, confiabilidad y las impresiones acerca del servicio.

LibQUAL+ surge por iniciativa de los profesionales bibliotecarios, quienes vieron la necesidad de contar con métodos alternativos para evaluar las bibliotecas a partir del comienzo de los años 90. Este proyecto fue dirigido por la biblioteca de la Universidad de Texas A&M (TAMU), quienes ya tenía experiencia utilizando una versión transformada de SERVQUAL.

LibQUAL+ surge como un plan empírico perfilado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompson, bibliotecarios de la Universidad de Texas A&M, en el año académico 1999-2000, utilizando como plataforma a SERVQUAL. Se iniciaron haciendo pruebas, y las primeras encuestas las aplicaron a doce (12) bibliotecas universitarias, afiliadas a la Association Research Library (ARL), en los meses de mayo y abril del 2000. Esta encuesta contiene cuarenta y un (41) preguntas, y veintidós (22) fueron escogidas de SERVQUAL y las otras diecinueve (19) preguntas fueron adaptadas para el instrumento. Las preguntas se clasifican en ocho (8) dimensiones, como son: seguridad, atención al usuario, biblioteca como lugar, relevancia, responsabilidad, medios tangibles, instrucciones, confianza personal.

Por otro lado, Sessions, Schenck y Shrimplin (2002), en su artículo publicado en la revista Performance Measurement and Metrics, informan:

Un estudio de LibQUAL+, fue el aplicado en la biblioteca de la Universidad de Miami. La Universidad decidió aplicar este instrumento, debido a que mantiene una política de calidad en cuanto a productos y servicios. Participaron del estudio cuatro (4) bibliotecas y la población estuvo conformada por graduados, estudiantes de pregrado y profesores. Los datos obtenidos evidenciaron, que los usuarios ponían más énfasis en lo que se refiere a control de personal, otras de los puntos mejor valorados fueron: la Página Web de la biblioteca permite localizar la información por sí mismo y los equipos modernos conducen fácilmente a acceder a la información que necesita el usuario. (p. 10).

Siguiendo a Chiong (2012), quien señala que en el año 2003, también se empleó la herramienta LibQUAL+ a veinte (20) instituciones en Gran Bretaña y Escocia. Este instrumento incluyó veintidós (22) preguntas, en relación a las encuestas usadas en el 2000 y 2001, que incluía más de cuarenta (40) preguntas. La redacción de algunas de las preguntas se modificaron, con el fin de adecuar la encuesta al lenguaje del Reino Unido. El estudio estuvo dirigido a responder dos (2) preguntas concretas como se indican a continuación:

- a) ¿LibQUAL+ genera valores confiables en la administración del Reino Unido?
- b) ¿LibQUAL+ genera valores de validez en la administración del Reino Unido?

Es conveniente recordar la advertencia de Parasumaran, antes esas dos preguntas, en un entrenamiento acerca de SERVQUAL y LibQUAL+, en enero de 2003, desarrollado en el seno de la ALA en Philadelphia, cuando expresó:

LibQUAL+ no es solo un estudio, es una herramienta que permite avanzar internamente en cambios basados en información. Aunque el amplio protocolo puede ser en sí mismo transformado considerando la cultura de las bibliotecas. Es también importante establecer que los valores del LibQUAL+ tienen una razonable integridad psicosométrica a través de un amplio conjunto de realidades. (Chiong, 2012, p.43).

En el 2004 el Grupo de Investigación Evaluación y Calidad de Bibliotecas (SECABA) se reunieron en la Universidad de Granada para trabajar en evaluación y calidad, como primera intención, en el sector de las bibliotecas. Uno de los primeros objetivos de este Grupo, fue desarrollar una herramienta que permitiera la evaluación de las bibliotecas, tanto subjetivas (basadas en encuestas) como objetivas (basadas en datos e indicadores). El equipo buscaba una encuesta que contara con el apoyo de las bibliotecas y se dieron cuenta que la encuesta que cumplía con esa característica era la LibQUAL+. (Herrera-Viedma y López, 2001).

También es importante hacer referencia a investigaciones realizadas por el Grupo SECABA, utilizando la herramienta LibQUAL+, como son: Calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá, Madrid (Granada, 2011); Estudio sobre benchmarking de REBIUN, Calidad y satisfacción de los usuarios de la Universidad de Granada, entre otros. Estas investigaciones se han dado a conocer a través de las siguientes publicaciones: 1er. Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), 4to. Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), 1er. International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida). En el número especial (2006) de la revista Encontros Bibli (Revista Eletrónica Biblioteconomia e Ciência da Informação). Así como, en las 10ma. Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) (Santiago de Compostela, 2007). En la revista International Journal of Intelligent Systems (vol. 23, no.12) (Wiley-Blackwel, 2008) y en el Coloquio ALCI (Veracruz, México, 2008), entre otros.

Por otra parte, la literatura internacional revisada revela que los estudios realizados utilizando LibQUAL+, desde hace 20 años señalan: el instrumento ha sido validado y así lo confirma el análisis estadístico medidos por Kyrillidou y otros (citado por Herrera-Viedma, 2011), que ratifica la universalidad de los conceptos medidos. Así como el Plan Estratégico de REBIUN (2007-2011), que recomienda en uno de sus ejes, hacer estudios de satisfacción de usuarios a través de LibQUAL+. Otros autores indican que LibQUAL+ ha mejorado en el tiempo hasta llegar a alcanzar niveles de confiabilidad y validez para respaldar las investigaciones. Además, se observa que LibQUAL+ permite detectar las debilidades de los servicios de las bibliotecas con la finalidad de mejorarlas.

Objetivos de LibQUAL+ (Herrera-Viedma y López, 2011, p. 2):

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.

- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Cuando se decidió seleccionar el instrumento LibQUAL+ para medir la satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca Central de la PUCMM, se valoró que el instrumento es utilizado ampliamente en el mundo bibliotecario internacional,³⁷ como se ha reflejado en esta investigación, sin embargo, no se ha aplicado en ninguna biblioteca universitaria de República Dominicana. Posteriormente sería un instrumento válido para hacer evaluación comparativa entre la calidad de los servicios de otras bibliotecas, pues una de las ventajas de esta encuesta es que ayuda a localizar las buenas prácticas y ofrecer la posibilidad de realizar comparaciones.

LibQUAL+ es un instrumento que facilita el diseño de evaluación orientado a los usuarios, en sus percepciones y expectativas, que permite conocer el grado de satisfacción de este con los servicios que presta la biblioteca, así como identificar debilidades y vacíos en la prestación de los servicios.

Por las razones antes señaladas el cuestionario de LibQUAL+ es el instrumento seleccionado para la investigación *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*. Encuesta que se utiliza para medir la calidad de los servicios que presta la biblioteca a partir de la satisfacción de los usuarios y permite identificar acciones de mejora.

³⁷ BibliotecasTecnológico de Monterrey, México; Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, Argentina: Universidad de la Plata, Universidades de España: Castilla La Mancha, Murcia, Alcalá, REBIUN y en Estados Unidos: University of Pennsylvania, University of Washington, University of Connecticut, entre otras.

La herramienta LibQUAL+ aplicada para esta investigación, explora las opiniones de los usuarios basada en las expectativas de la calidad de los servicios percibidos por estos en cuatro (4) dimensiones, que son:

- **Valor Afectivo del Servicio:** mide las competencias del personal de la biblioteca para responder a las preguntas planteadas por los usuarios (grado de comprensión, fiabilidad, atención, disposición).
- **La Biblioteca Como Lugar o Espacio:** esta dimensión mide la adecuación de las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca. Se evalúan preguntas como: ¿es la biblioteca un lugar confortable y apropiado para estudiar, investigar, para trabajar individualmente o en grupo?
- **Acceso y Control a los Recursos de Información:** se mide la disponibilidad, accesibilidad y fácil localización de los recursos de información.
- **Difusión de los Servicios de Información:** se mide el alcance de las labores de difusión que hace la biblioteca para poner a manos de los usuarios la diversidad de recursos de información disponibles para su uso.

La encuesta base de LibQUAL+, consta de **22** preguntas y para esta investigación se han agregado otras que modifican parcialmente el instrumento. Cada pregunta se valora con una escala de **1 a 9**, siendo **1** la puntuación más baja y **9** la más alta. Las últimas preguntas (Observaciones/nuevas demandas) son preguntas abiertas para expresar las sugerencias, comentarios y observaciones de los usuarios.

El cuestionario se modificó conforme a las necesidades de los usuarios de la Biblioteca Central, respetando siempre los conceptos básicos de la herramienta LibQUAL+. Por ejemplo, las preguntas del punto II, específicamente 2.4 y 2.8, se les modificó la redacción; al punto III, se le añadió la pregunta 3.6; al punto IV se le modificaron las preguntas 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 4.9 y se le agregó la 4.7; el punto V fue modificado y se le agregó el punto VI al cual se le modificó la redacción 6.2. Los cambios introducidos fueron adaptados al lenguaje

utilizado por la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM, los cuales permiten expresar sugerencias, comentarios y observaciones conforme al contexto propio de la biblioteca de la República Dominicana (ver anexo no. 3).

Los cambios introducidos al instrumento, fueron sometidos a la validación de tres (3) expertos seleccionados por la asesora de la tesis, quienes sugirieron algunas modificaciones, como fueron: añadir la edad en el perfil del usuario, unificar la redacción de algunos ítems, así como indicar un valor a cada opción o pregunta. También sugirieron incluir en la pregunta 4.9 los recursos digitales.

Además, se preparó un instructivo para que el equipo encuestador se familiarizara con la encuesta, donde se indicó la estructura de la encuesta, las estrategias para la aplicación de la encuesta, los procedimientos de aplicación y las responsabilidades de los encuestadores (ver anexo 2).

4.6.2 Procedimiento para Recoger la Información

La recogida de información es un proceso que conlleva una serie de pasos con el fin de responder a los objetivos planteados en la investigación. Siguiendo a Bernal (2006), los pasos son: tener claros los objetivos propuestos en la investigación y las variables; haber seleccionado la población o muestra; definir la técnica de recolección de información y por último, recoger la información, procesarla, describirla, analizarla y discutirla.

En esta investigación se recoge la información utilizando el cuestionario LibQUAL+, considerado por los expertos como un estándar en la evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias tales como: Tecnológico de Monterrey, México; Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, diversas Universidades de España como Castilla La Mancha, Murcia, Alcalá, REBIUN y en Estados Unidos: University of Pennsylvania, University of Washington, University of Connecticut, entre otras.

Con el fin de disminuir el sesgo y tener un panorama preciso sobre la calidad de los servicios de la Biblioteca Central, se capacitaron los encuestadores con el propósito de que aclaren las dudas o preguntas que pudieran presentarse durante la aplicación del instrumento LibQUAL+, el cual fue revisado y validado por expertos de la Universidad de Murcia (ver anexo 1).

La encuesta se realizó en las instalaciones de la Biblioteca Central del Campus Principal, situada en Santiago de los Caballeros, República Dominicana, situación favorable para el estudio. La selección de los estudiantes se hizo de manera aleatoria entre todos los usuarios presentes en la Biblioteca Central en un periodo de cuatro días.

Debido a la naturaleza del instrumento y a lo estipulado en el objetivo general del estudio, se consideró el criterio de aplicar la encuesta en distintos horarios dentro del esquema de servicio de la biblioteca. La tabla 4-4 muestra la distribución de los 365 encuestados según el horario, predominando las entrevistas en el horario de 4 a 9 pm.

Tabla 4-4. Distribución de los 365 encuestados según el horario

Tramo horario	Cantidad	%
8:00 - 10:00 AM	75	20
10:01 - 12:30 PM	106	29
12:31 - 4:00 PM	53	15
4:01 - 9:00 PM	131	36
TOTAL	365	100

4.7 Análisis y Procesamiento de Datos

Una vez que se ha cumplido la fase de recolección de la información, siempre teniendo la certeza de que esta es de calidad por ser confiable como lo advierte Méndez (2006), el investigador se afronta a otra actividad de gran importancia como es la tabulación, ordenamiento y procesamiento de la información.

El procesamiento de los datos se realiza mediante el uso de herramientas estadísticas con el soporte de medios tecnológicos, utilizando programas estadísticos que existen en la industria de la información (Bernal, 2006; Méndez, 2001). Para el procesamiento de los datos de esta investigación se utilizó el programa Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

4.7.1 Tratamiento y Análisis de Datos

Los estudios realizados aplicando la encuesta LibQUAL+, permiten calcular la **Adecuación** y la **Superioridad** del servicio. Un servicio (o una característica de un servicio) será adecuado si el valor observado es superior al valor mínimo otorgado por los usuarios. En caso contrario, el servicio tiene una **Adecuación Negativa**. Por otra parte, un servicio será superior si el valor observado es mayor al valor deseado por los usuarios. En caso contrario, se habla de **Superioridad Negativa**.

A partir de estos conceptos es posible calcular un índice porcentual para cada característica de servicio denominado **DM Score**. El DM Score es el resultado del cociente entre la adecuación y la zona de tolerancia, es decir, la diferencia entre el valor deseado y el mínimo. Mientras más cerca de **100** está el índice, más adecuación tendrá el servicio y mientras más cerca de **0** el servicio será menos adecuado. Si el **DM Score** es negativo significa que hay adecuación negativa, debido a que el valor observado es menor a las expectativas mínimas de los usuarios. Por otra parte, si el **DM Score** es mayor a **100**, significa que el servicio o la característica del servicio evaluado presenta niveles de superioridad.

Para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan la Biblioteca se eligió la encuesta LibQUAL+. Esta encuesta permite medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. La encuesta cuenta con un amplio respaldo del mundo bibliotecario (Herrera-Viedma y López, 2011). La encuesta tiene una escala de puntuación de **1** a **9**, siendo el **1** el valor más bajo que puede otorgar el encuestado y el **9** el valor máximo. Las preguntas de la encuesta y las dimensiones en que se agrupan son

las siguientes:

Valor Afectivo del servicio:

- El personal le inspira confianza.
- El personal le ofrece atención personalizada.
- El personal es siempre amable.
- El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
- El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
- El personal es atento con las necesidades del usuario.
- El personal comprende las necesidades de sus usuarios.
- El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios
- El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

La Biblioteca como Espacio:

- El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
- El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
- El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
- El espacio de la biblioteca es un lugar apropiado para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
- Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Control de la Información:

- El acceso a los recursos electrónicos es factible desde la casa o despacho.
- El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.
- Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

- Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.
- El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
- Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.
- Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.
- Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas, la encuesta solicita a los usuarios su opinión a través de respuestas abierta, sobre los servicios de la biblioteca.

Forma de Interpretación

En cada pregunta de la encuesta el estudiante debe contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo que otorga el estudiante encuestado es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse como tal. La puntuación que asigna en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. El nivel deseado es cómo le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta permite conocer la adecuación del servicio y la superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la adecuación y la superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta tal como se indica a continuación:

La Adecuación del Servicio

La adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Como se ve los valores observados y mínimos (que han sido otorgados por los estudiantes), si se hace la diferencia, se obtiene la adecuación del servicio. Si se tabulan estos datos se tiene, a manera de ilustración, lo siguiente:

Tabla 4-5. Cálculo de la Adecuación del Servicio. Tomado de Herrera-Viedma, E. y López Gijón, J. (2011).

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	0.42
La Biblioteca como o Espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	0.12

La adecuación del servicio dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo significa que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo, los espacios que oferta la biblioteca modelo no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En la tabla que sirve de ejemplo, tanto el control de la información como el valor afectivo son adecuados, pero se observa que el valor afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el control de la información.

La Superioridad del Servicio

La superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si se establece la diferencia entre los valores observados y deseados (que han sido señalados por los usuarios), se obtiene la superioridad del servicio como se muestra en la tabla 4-6.

Tabla 4-6. Cálculo de la Superioridad del Servicio. Herrera-Viedma, E. y López Gijón, J. (2011).

	Observado VO	Deseado VD	Superioridad (VO-VD)
Valor Afectivo del Servicio	8.41	8.10	0.31
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2.13
Control de la Información	7.20	7.91	-0.71

La superioridad del servicio significa, según los usuarios, que el servicio que se presta es de calidad superior al deseado o no. Si el resultado es negativo significa que no hay superioridad del servicio. En la tabla 4-6 los espacios que oferta la biblioteca modelo y el control de la información no tienen superioridad en el servicio. El valor afectivo del servicio tiene superioridad. Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La aplicación de esta encuesta, como se ha dicho, es considerada un estándar para medir satisfacción de los usuarios de las bibliotecas con los servicios. Los resultados y conclusiones que se presenten en este estudio será una primicia para las bibliotecas universitarias dominicanas.

DM Score

La medición DM Score permite saber, sobre el cien por ciento de lo que desea el usuario, qué porcentaje del DM Score se ha conseguido. Para conocer su valor se aplica la fórmula siguiente: $DM-S= (Adecuación /Zona de tolerancia) *100$ (SECABA, 2011). La medición DM Score incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio (observado), por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado.

Bower y Dennis (2007) “el DM Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)” (p. 7).

Lo usual es que el DM Score se encuentre entre el 0 y el 100 pero también, puede resultar negativo, lo cual ocurre cuando el valor de la adecuación sea negativo. También puede superar el 100; este caso se da cuando existe superioridad del servicio. Cuando el DM Score supera el valor 100 indica que el servicio que ofrece la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario. En la gráfica 4-2, se muestra una representación gráfica del DM Score para su mejor comprensión.

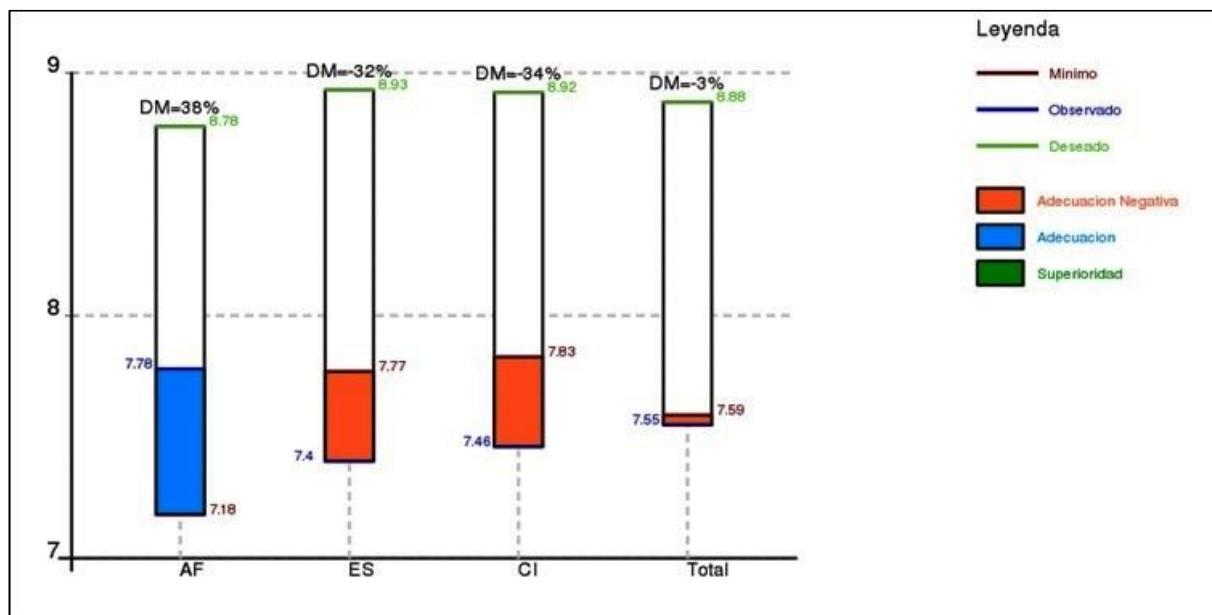


Gráfico 4-2. Representación del DM Score. Tomado de Herrera-Viedma, E. y López Gijón, J. (2011).

En la primera barra, que mide la dimensión valor afectivo, se observa que el DM Score tiene un valor del 38%, lo que dice que sobre el 100% de lo que desea el usuario la biblioteca ha conseguido el 38%, esta dimensión se encuentra en adecuación o dentro de la zona de tolerancia. Si se observa la segunda barra, que representa la biblioteca como espacio vemos que la puntuación DM Score es -32%, dice que la biblioteca, respecto a los deseos del usuario, no ha conseguido nada, todo lo contrario, está en la dirección contraria, su valor es negativo. Como se ve el valor mínimo señalado por el usuario es 7.77 y la biblioteca alcanza 7.4, por tanto está fuera de la zona de tolerancia de la adecuación, lo que se muestra por el valor negativo.

Cuando el DM Score se encuentra por debajo de 0, como es el caso, indica que la biblioteca no está haciendo lo requerido para satisfacer las necesidades del usuario, pues se encuentra por debajo del mínimo. Un servicio con un DM Score negativo es una señal que marca la necesidad de que la biblioteca actué sobre él, con el objetivo de ponerlo en un valor que esté por encima de 0, con lo que pasaría a estar en la zona de tolerancia.

4.8 Cronograma de la Investigación

Existen diferentes maneras de representar en forma gráfica los pasos o la secuenciación de tareas realizadas durante la investigación. Una de las más utilizadas es el diagrama de Gant, el cual se utiliza para ilustrar los diferentes pasos de esta investigación:

Tabla 4-7. Cronograma para el Desarrollo de la Investigación

	2010				2011				2012				2013				2014				2015			
TRIMESTRES CALENDARIO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preparación del Anteproyecto																								
Revisión de las fuentes de información para elaborar el anteproyecto de tesis																								
Propuesta del anteproyecto de tesis y presentación a la asesora para aprobación																								
Aprobación del tema de tesis																								
Esquema de anteproyecto y presentación para revisión por parte de la asesora																								
Elaboración del Marco Teórico																								
Estudio de las fuentes de información especializadas para elaborar el marco teórico																								
Exploración y selección del instrumento a ser utilizado para el estudio del tema a utilizar como base del marco teórico																								

.../...

.../...

	2010				2011				2012				2013				2014				2015				
TRIMESTRES CALENDARIO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Diseño, recogida y análisis de información																									
Diseño y validación del Instrumento por parte de la asesora y los expertos.																									
Aplicación de prueba piloto en la Biblioteca Central de la PUCMM.																									
Codificación de los datos de los cuestionarios y posterior análisis en SPSS.																									
Aplicación del cuestionario en la Biblioteca Central. Trabajo de campo. Del 21 al 24 de Noviembre del 2014.																									
Procesamiento y tabulación de los datos de los cuestionarios con SPSS																									
Calificación de las preguntas de respuestas abiertas.																									
Organización y calificación de las fotos recogidas para enriquecer la investigación																									
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.																									
Preparación del informe de la investigación.																									
Revisión por parte de la investigadora y la Asesora.																									
Entrega del informe																									
Aprobación final por parte de la Asesora.																									
Viaje a España y Defensa de la Tesis																									

CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Recogida y procesada la información a través del instrumento elegido, se presentan en este apartado los resultados del estudio, analizados, interpretados o discutidos, en función de los objetivos trazados en el presente trabajo. Bernal (2006) afirma “el análisis y la discusión de los resultados de la investigación es el aspecto más importante que se va a tener en cuenta en toda investigación” (p. 24).

Siguiendo las recomendaciones de Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), hay tres tipos de recursos de presentación de los resultados que son: textual, tabular (cuadro estadístico) y gráficas. En función de lo expresado, la presentación de la información textual es la forma escrita más usual para mostrar un documento o informe y constituye la forma principal de presentación de los resultados. En vista de que se trata de una comunicación científica, debe limitarse a lo estrictamente necesario, manteniendo una secuencia lógica en la exposición y de no incurrir en repeticiones innecesarias.

Los datos originales recopilados, directamente de la fuente son datos primarios, pero una vez que son sometidos a algún procesamiento estadístico (como resumirlos en una tabla o gráfico) se les llama datos secundarios. Los datos primarios contienen información más precisa que los secundarios.

Los cuadros estadísticos aquí utilizados resultan de gran ayuda, ya que constituyen una forma sintetizada y más comprensible de mostrar los resultados. Estos permiten mostrar frecuencias, relaciones, contrastes, variaciones y tendencias mediante una presentación ordenada de la información.

En la compilación y ordenamiento de los datos se utilizaron tablas autoexplicativas, es decir, no es necesario acudir al texto para conocer de qué se trata. Otro recurso utilizado es la

presentación gráfica. Esta constituye un complemento importante para la presentación de los resultados al utilizar LibQUAL+ porque permite ilustrar mejor la información a transmitir. Los gráficos se elaboran a partir de tablas estadísticas y se usan para agregar o ilustrar mejor la información. El empleo del gráfico debe reservarse para cuando se quiera mostrar algún patrón especial en los resultados, destacar tendencias o ilustrar comparaciones de forma clara y exacta, fenómeno muy común cuando se desea explicar los resultados de LibQUAL+. El gráfico utilizado es también, autoexplicativo, sencillo y de fácil comprensión.

Se aprecia en lo sucesivo que todos estos recursos son empleados en la presentación de los resultados de la investigación al seleccionar y utilizar en cada caso, la mejor ilustración para explicar la información recogida a través del cuestionario. Los comentarios de los resultados son soportados con citas bibliográficas extraídas del marco teórico en las que se fundamenta esta investigación. En este estudio los datos se recogen y presentan siguiendo las **cuatro dimensiones** planteadas en el marco metodológico y que se enuncian a continuación:

1. Valor afectivo del servicio: impresiones acerca del servicio.
2. La Biblioteca como lugar o espacio.
3. Acceso y control a los recursos de información.
4. Difusión de los recursos de información

Los resultados de dichas dimensiones son precedidas de datos demográficos que caracterizan la población estudiada tales como: el perfil de usuarios, género y edad de los encuestados, carrera que estudian y frecuencia con que visitan la biblioteca. Estos datos se recogen en las gráficas 5-1 y 5-2, más adelante.

5.1 Perfil del Usuario y Frecuencia de Uso de la Biblioteca

▪ Género

La evaluación de la calidad del servicio de la Biblioteca Central se realizó durante los días 21, 22, 23 y 24 del mes de noviembre del año 2014 mediante la aplicación de una encuesta a 365 estudiantes de grado pertenecientes a diferentes carreras. Dentro de las informaciones de tipo demográfico se encontró lo siguiente:

Como se aprecia, en la ilustración grafica 5-1, el 51% de los estudiantes encuestados resultó ser de sexo masculino y el 49%, femenino.

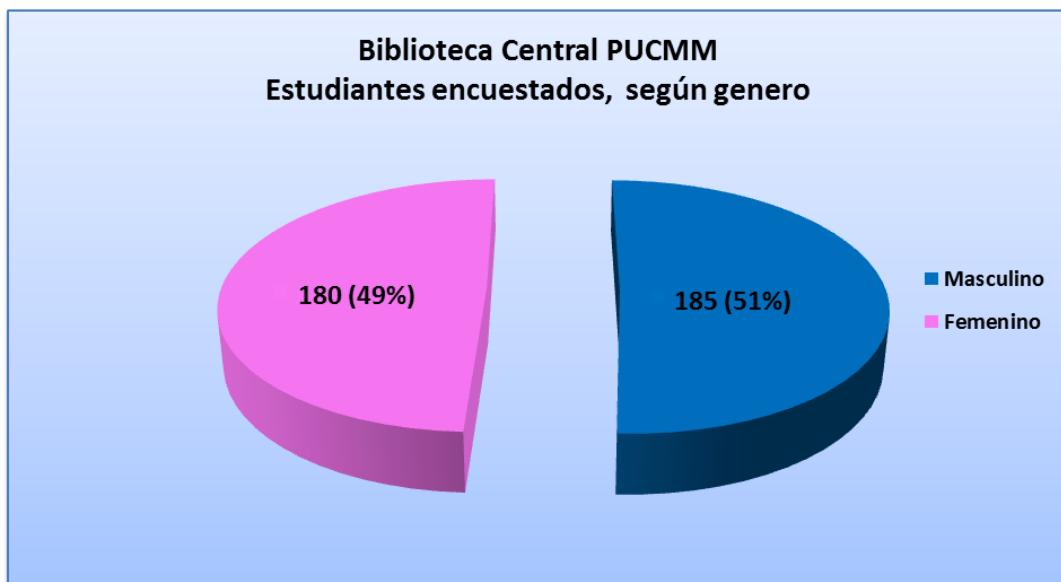


Gráfico 5-1. Estudiantes encuestados por género.

▪ Edad

En la ilustración gráfica 5-2, sobresale que la edad predominante resultó ser entre los 17 a 20 años pues, alcanza la importante cifra de 54% de la población estudiada.

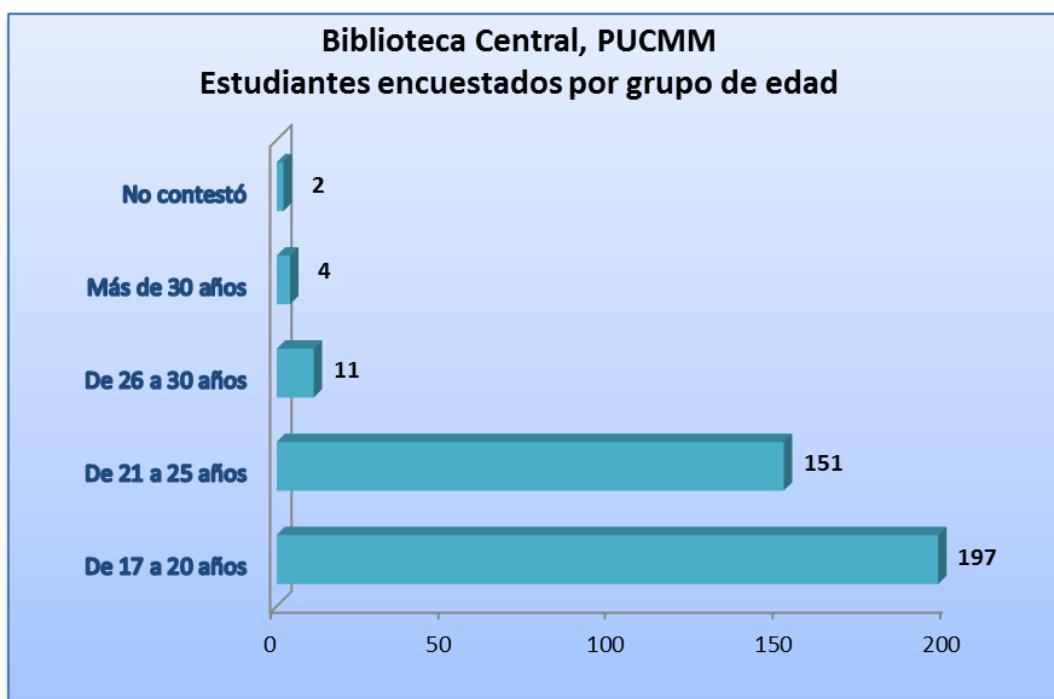


Gráfico 5-2. Estudiantes encuestados por edad.

Se destaca en esta ilustración que el 95% de los estudiantes encuestados no supera los 25 años de edad, aspecto a tomar en cuenta en el plan de mejoras de la Biblioteca Central para la nueva oferta de servicios y facilidades demandadas por esta población de jóvenes estudiantes, nativos digitales.

Prensky (2010) denomina nativos digitales aquellas personas nacidas en la época de los 90 (época digital) en la cual los avances tecnológicos empezaron a abarcar la sociedad. Esos jóvenes han adquirido su bagaje sociocultural y cognitivo en un vínculo muy estrecho con Internet y las tecnologías de la información y comunicación, celulares inteligentes, PC, iPod, videojuegos, televisión.

Para que la biblioteca cumpla con las funciones que demanda el nativo digital, el personal debe reforzar su papel de intermediario entre la información y la tecnología para manejarla y

procesarla, concentrándose en la creación de políticas adecuadas de accesos a la gestión del conocimiento.

▪ Carrera-Disciplina

La carrera de mayor representación fue la de Medicina con 25.8% de los entrevistados, acorde con los datos de la tabla 5-1.

Tabla 5-1. Distribución estudiantes encuestados por carrera-disciplina

Carrera	Cantidad	%
Medicina	94	25.8
Ingeniería Civil	52	14.2
Ingeniería Industrial	31	8.5
Gestión Financiera y Auditoria	26	7.1
Ing. Telemática	25	6.8
Derecho	17	4.7
Administración de Empresas	16	4.4
Estomatología	16	4.4
Terapia Física	13	3.6
Ing. Electromecánica	12	3.3
Psicología	12	3.3
Arquitectura	11	3.0
Ingeniería en Sistemas y Computación	11	3.0
Administración Hotelera	8	2.2
Mercadotecnia	8	2.2
Educación	7	1.9
Ingeniería Electrónica	4	1.1
Nutrición y Dietética	1	0.3
Filosofía	1	0.3
TOTAL	365	100.0

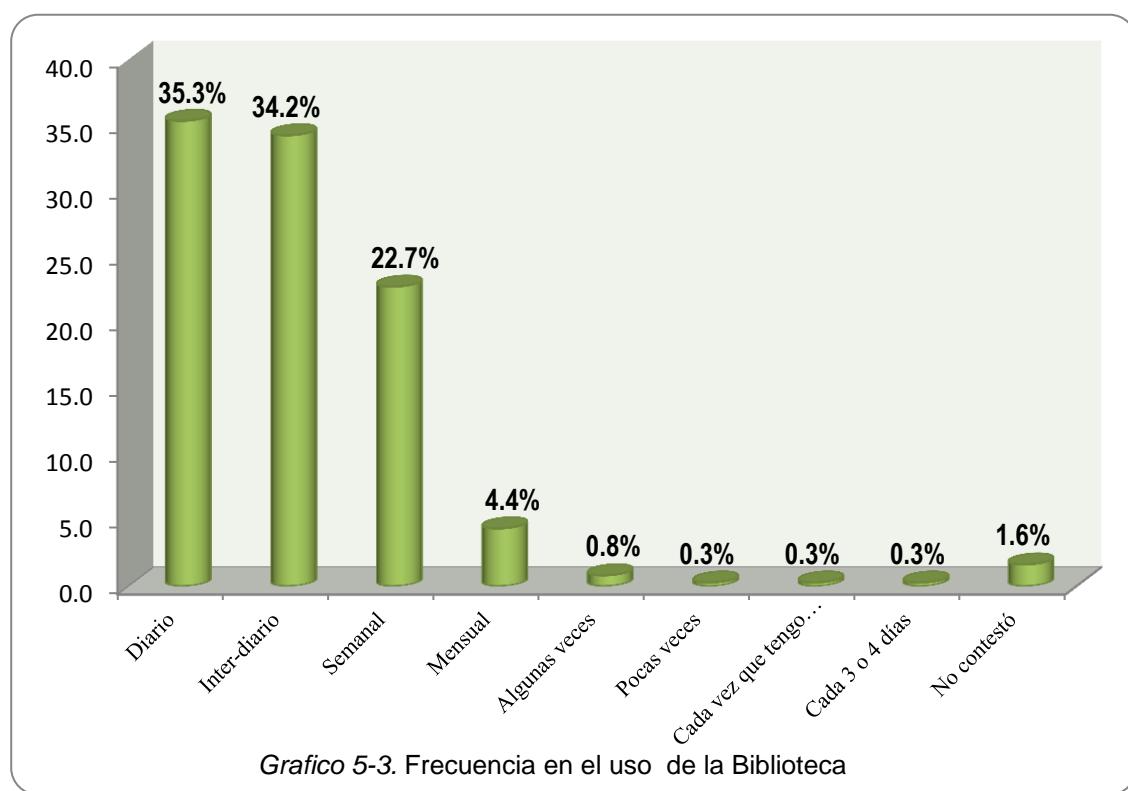
La información de que la carrera de Medicina es la de mayor representación, es coherente con el sondeo realizado Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de la Biblioteca Central, como parte de las actividades del Plan Estratégico de la PUCMM (2006), donde se señala también, que los estudiantes de Medicina son los que más frecuentan la Biblioteca. Esta es la carrera que tiene más estudiantes (3,900)³⁸. Tiene asignado un bibliotecólogo

³⁸ Dirección de Registro PUCMM, 2015.

para capacitar a los estudiantes en el uso de base de datos, metodología de la investigación, presentación de bibliografías, entre otras actividades. Por otro lado, la carrera de Medicina cuenta con una Unidad de Investigación dirigida por la experta en investigación, Dra. Zahíra Quiñones, con el fin de que los estudiantes aprendan a investigar desde el inicio de su formación.

▪ Frecuencia de uso de la Biblioteca

Es importante resaltar en el gráfico 5-3 que el 35.3% de los encuestados dice visitar diariamente la Biblioteca y más del 90% lo hace, por lo menos, una vez a la semana. Esta información permite estimar que de la población estudiada (6954 estudiantes de grado), por lo menos, unos 2,434 estudiantes asisten diariamente a la Biblioteca, información coherente con el registro estadístico que se compila en la Memoria de la Biblioteca Central PUCMM (PUCMM, 2012-2013).



Estos datos confirman que la Biblioteca tiene una alta demanda. Otros indicadores de la alta demanda se reflejan en las informaciones emanadas de las respuestas abiertas donde los estudiantes expresan sus requerimientos por más sillas, mesas, cubículos tecnológicos, más espacios para estudio en grupo y la ampliación de la Biblioteca. Indican que la mayoría del tiempo no hay espacio para estudiar.

Loertscher y Koechlin (2013), consultores en rediseño de biblioteca universitaria, indicaron que en el nuevo rediseño de la biblioteca de hoy, se debe tomar en cuenta las tendencias del mundo de la información, que incluye una gran variedad de estilos de aprendizaje y de investigación, por parte de los estudiantes, con acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Enfatizaron, que las bibliotecas, están cambiando sus entornos y servicios, para atender las necesidades y expectativas de sus diversos usuarios interconectados en la red. Destacaron la importancia de reinventar las bibliotecas, a fin de que mantengan su vigencia a través del tiempo.

En tal sentido, la Biblioteca Central ha realizado importantes inversiones en la remodelación y acondicionamiento de los espacios, así como, en la adquisición de herramientas, recursos y equipos tecnológicos, como está estipulado en el Proyecto de Adecuación y Remodelación de la Biblioteca Central (2004) (ver anexo 4).

Once (11) años después, es obvio que la Biblioteca tiene que avocarse a implementar mejoras en sus espacios. En la Memoria de la Biblioteca Central (PUCMM, 2013-2014), en el acápite de Proyectos Futuros del Departamento o Unidad, requeridos por la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad, se contempló modernizar las áreas de la Biblioteca Central con la adicción de dos salas de estudio en grupo (e-Learning center), así como la adquisición de sillas, cubículos y mesas tecnológicas. Estas partidas están incluidas y aprobadas en el presupuesto de la Biblioteca 2015-2016 (ver anexo 8).

5.2 Primera Dimensión: Valor afectivo del servicio. Impresiones acerca del servicio.

En sentido general, la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio que ofrece el personal de la Biblioteca es buena. La valoración media del nivel de servicio observado por los estudiantes (7.48 de 9) es, en promedio, mayor al nivel mínimo aceptable (7.21), lo cual significa que existe una condición de adecuación de servicio. Se aprecia en la última columna de la tabla 5-2 con un DM Score positivo en casi todos los aspectos evaluados, solo en un caso fue negativo y es que el personal de servicio no comprende las necesidades de los usuarios. Aspecto que hay que ponerle mucha atención.

La valoración media observada está muy cerca de las expectativas mínimas de los usuarios, pero relativamente distante del valor deseado (8.52), de ahí que el índice DM Score del promedio sea de 20.61%. A continuación se presenta la tabla 5-2 con los resultados que muestran la dimensión impresiones acerca del servicio.

Tabla 5-2. Impresiones Acerca del Servicio

No.	Pregunta/Enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación [VO-VM]	Superioridad [VO-VD]	Zona de tolerancia	DM Score%
2.1	El personal inspira confianza	6.93	8.57	7.46	0.53	-1.11	1.64	32.32%
2.2	Los usuarios reciben atención personalizada	6.81	8.34	6.95	0.14	-1.39	1.53	9.15%
2.3	El personal muestra amabilidad con los usuarios	7.41	8.63	7.58	0.17	-1.05	1.22	13.93%
2.4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.37	8.57	7.78	0.41	-0.79	1.2	34.17%
2.5	El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios	7.36	8.58	7.73	0.37	-0.85	1.22	30.33%
2.6	El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios	7.28	8.5	7.61	0.33	-0.89	1.22	27.05%
2.7	El personal comprende las necesidades de los usuarios	7.28	8.46	7.27	-0.01	-1.19	1.18	-0.85%
2.8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.27	8.48	7.47	0.2	-1.01	1.21	16.53%
Promedio		7.21	8.52	7.48	0.27	-1.04	1.31	

En lo individual, los resultados correspondientes a cada una de los elementos relativos al personal son los siguientes:

➤ **El personal inspira confianza [Pregunta 2.1-]**

El DM Score de esta variable 32.32% es uno de los más altos entre todas las variables que miden la dimensión humana del servicio de la Biblioteca Central. De los factores estudiados en esta dimensión, se aprecia que la mayor adecuación se registra en la variable que mide la confianza que inspira el personal de la Biblioteca. Esto quiere decir, no solo que hay adecuación en esta variable, sino también que la confianza que inspira el personal es una de las mayores fortalezas del servicio, en lo relativo a la atención que ofrece el personal a los usuarios de la Biblioteca Central.

El Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (2007) señala: los recursos humanos de la biblioteca es uno de los aspectos que mayor peso tiene en los asuntos relacionados con el servicio. Tanto es así, que se podría afirmar que la calidad del servicio que prestan las bibliotecas depende, en buena medida de las condiciones, aptitudes y actitudes del personal que trabaja en ellas. Igualmente, constituye la base primordial, en la que se sustentan todos los procesos y servicios; nada funcionará bien si el elemento humano tiene fallas o carencias, pues es la base que determina que la biblioteca sea capaz y eficaz.

La confianza que los usuarios manifiestan acerca del personal es coherente además, con el sondeo que realizó la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad (2006) sobre la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM. Reveló que la atención recibida por parte del personal de la Biblioteca a los estudiantes es muy buena.

Muchos de los empleados de la Biblioteca Central han sido reconocidos por las autoridades de la Universidad por sus años de permanencia, compromiso con su trabajo e identificación con la Institución (Memoria 50 Aniversario de la PUCMM, 2012).



Figura 5-1. Personal de la Biblioteca Central reconocido por la PUCMM. PUCMM, 2012.



Figura 5-2. Rector Mons. Agripino Núñez Collado entrega placa de reconocimiento. Archivo Biblioteca Central PUCMM, 2012.

➤ Los usuarios reciben atención personalizada [Pregunta 2.2]

En este elemento, el nivel de servicio deseado de los usuarios y sus expectativas mínimas están muy cercanos. De todas las variables que miden la impresión de los usuarios acerca del servicio, ésta ocupa el segundo lugar (DM score 9.15%). Esta evaluación es buena, pero tratándose de servicio, podría ser mejor. En el Informe Final de Auto Evaluación Institucional: Componente Recursos para la Docencia y la Investigación (PUCMM, 2008) salió a relucir la debilidad señalada. Para tratar de superar dicha debilidad, se ha iniciado y todavía está vigente un programa de capacitación de los recursos humanos, tanto en asuntos técnicos, como en estrategias para mejorar la atención y el servicio a los usuarios.

En la investigación Perfil del Mercado laboral del profesional de la información y su pertenencia en la formación profesional en Iberoamérica en el siglo XXI del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) (2015), se señalan las competencias que deben tener el personal bibliotecario para responder a las demandas emergentes del nuevo modelo de sociedad (sociedad del conocimiento). Esta investigación arrojó que el mercado demanda de profesionales bibliotecarios con fuerte preparación en tecnologías, así como el fomento de una cultura digital; preparación y diseño de productos y servicios de información especializados y con alto valor agregado; la formación y organización de fondos bibliográficos y documentales orientados a los usuarios y el desarrollo de investigaciones en el área.

En el II Censo Nacional de Bibliotecas, realizado por la Biblioteca Nacional (2009-2011), se refleja que el país cuenta con mil cuatrocientas cuarenta y siete (1,447), entre universitarias, públicas, escolares y especializadas.

En la **Mesa No. 31: “Situación y Perspectivas de las Bibliotecas y Centros de Documentación en la Educación Superior Dominicana”** se afirma que sólo el 7% del personal que labora en las bibliotecas universitarias son profesionales en el área de la bibliotecología. Este es un indicador que pone las bibliotecas dominicanas en situaciones de

no poder cumplir con los criterios de calidad que exige el MESCyT. Se indica además, que uno de los aspectos críticos de las bibliotecas universitarias dominicanas, son los recursos humanos calificados.

➤ Amabilidad del personal [Pregunta 2.3-]

Con un DM Score positivo, se concluye que la amabilidad del personal de la Biblioteca Central es adecuada, según la opinión de los estudiantes. Además, la puntuación absoluta es bastante buena (7.58 de 9). No obstante, al igual que las demás variables de este componente se encuentra muy próxima a los niveles mínimos aceptados por los usuarios (7.41), lo cual sugiere la necesidad de realizar esfuerzos para mejorar esta percepción (DM Score 13.93%). Se evidencia la necesidad de trabajar con esta variable para corregir esta percepción.

Oliver (citado por Zeithaml y Bitner, 2002), habla del reto que implica la definición del concepto satisfacción y por eso ofrece su propia definición formal: “satisfacción es la respuesta de saciedad del usuario. Es un juicio acerca de que un rango del producto o servicio, producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo” (p. 94).

Continúan señalando, que los usuarios perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos. Los términos orientados hacia el usuario; calidad y satisfacción, han sido centro de atención de investigadores durante la última década. Las organizaciones reconocen que pueden competir con mayor eficiencia cuando se diferencian por la calidad en el servicio que suministran y por el perfeccionamiento de la satisfacción del cliente.

Parasuraman, Zeithmal, y Berry (citado por Meseguer, 2007) identificaron 10 atributos de considerados de calidad para el servicio, como son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, información, credibilidad, seguridad, accesibilidad y empatía, los cuales se definen para una mejor comprensión de la debilidad detectada:

- La tangibilidad se refiere a la evidencia física del servicio, instalaciones materiales, decoración, equipo.
- La fiabilidad es realizar las cosas bien y con exactitud.
- La cortesía es la amabilidad del personal y la consideración hacia el usuario.
- La capacidad de respuesta es ofrecer el servicio en el tiempo requerido por el usuario. Agilidad en los trámites y prontitud.
- Competencia es el conocimiento y habilidades del personal para ofrecer el servicio al usuario.
- La credibilidad se refiere al nombre y reputación de la organización, tener confianza.
- La seguridad como su nombre lo indica, implica la seguridad física y privacidad.
- La accesibilidad es la facilidad de contacto, de acceso físico y virtual (acceso a redes), también se refiere al tiempos de espera y horario adecuado.
- La empatía se refiere a la atención individualizada que se ofrece a los usuarios.

➤ Disposición del personal para responder a los usuarios [Pregunta 2.4-]

Los estudiantes valoran muy bien la disposición del personal para ayudar a los usuarios y le dan la puntuación más alta a esta variable con (DM Score 34.17%) y valoración (7.78 de 9). Sin embargo, su percepción está muy cerca al nivel mínimo aceptable (7.37). De esta condición se puede inferir que existe un sentimiento no manifiesto de parte de los estudiantes al desear algo más en el servicio, pero no son capaces de exigirlo. Este es un tema para futuras mejoras administrativas en la biblioteca.

Pincay (2010) al referirse al perfil del profesional bibliotecario, sostiene:

En la sociedad de la información y del conocimiento, el perfil del profesional bibliotecológico ha evolucionado en consonancia con el desarrollo científico-técnico de la sociedad, su imagen se ha transformado, ahora es un profesional de la información, y su nombre toma distintas denominaciones: bibliotecólogo, gestor de información, gestor del capital intelectual, infonomista, ingeniero de información y mediador de información, entre otras acepciones. (p. 19).

Por un lado se tiene que en el país hay pocos profesionales graduados en bibliotecología y ciencias de la información, como lo reflejó el II Censo Nacional de Bibliotecas (2011), por tanto el personal que labora en el área de servicios de la Biblioteca Central no cuenta con las competencias requeridas, como lo señala Pincay.

Otro aspecto a considerar es el sentimiento no manifestado por los estudiantes al desear algo más del servicio, pero no tienen la capacidad para demandarlo. La Biblioteca Central tiene contemplado entre las principales prioridades del Departamento estipulado en la Memoria de la Biblioteca Central (PUCMM, 2013-2014) lograr que la PUCMM integre como eje transversal un programa de competencias informacionales y/o alfabetización informacional. El eje transversal se refiere a la posibilidad de que los contenidos y estrategias del programa de competencias informacionales de la PUCMM se inserten en toda la malla curricular de la Universidad.

Con respecto a lo señalado, Baños (2010) afirma en el mundo actual es difícil pensar en una formación que ignore la utilización de los nuevos recursos de información y también sería una irresponsabilidad de la universidad, abandonar al conocimiento y a las iniciativas de los estudiantes algo que tienen una gran importancia y que por tanto debe incluirse en los planes de estudios.

➤ **El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios [Pregunta 2.5-]**

El nivel de conocimiento del personal de la biblioteca es un aspecto bien valorado por los estudiantes, quienes le han otorgado una puntuación promedio de (7.73 de un total de 9). El DM Score de la variable (30.33%) se sitúa como el tercero mejor de los componentes. La capacidad del personal para responder a las preguntas de los usuarios, constituye una fortaleza que influye positivamente en la calidad del servicio de la Biblioteca Central.

Rodríguez (2008), señala características y habilidades del personal bibliotecario, las que se indican a continuación:

- Formación humanística.
- Capacitación periódica (atención al cliente).
- Apropiación personal del quehacer y el desarrollo de la institución.
- Empatía con los usuarios de la información.
- Valores éticos e integrales.
- Actitud positiva al trabajo.
- Trabajo en equipo y colaboradores.
- Compromiso con la excelencia del servicio.

El compromiso del personal que trabaja en la biblioteca es limitado, debido a que este personal que presta servicio, no tiene las competencias que exige la profesión. (Conocen la ubicación de las colecciones por sus largos años laborando en la Biblioteca, así como las diferentes áreas de servicios y son atentos, pero no llegan a interpretar las necesidades de los estudiantes).

➤ Atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios [Pregunta 2.6-]

Los usuarios consideran que la atención y prontitud con que el personal de la Biblioteca Central responde a sus preguntas es adecuada (valoración observada de 7.61), no obstante, su percepción es bastante cercana al nivel mínimo aceptable (7.28). El DM Score de este factor es 27.5%, lo cual refleja un nivel de adecuación bastante elevado.

El personal comprende las necesidades de los usuarios [Pregunta 2.7-]

El DM Score de esta variable es el más bajo (-0.85%) entre todas las que miden la impresión de los usuarios acerca del servicio, por lo que es necesario vigilar su tendencia en el futuro inmediato y realizar acciones para elevar la percepción favorable de los usuarios.

Dentro del servicio bibliotecario, hay áreas de cierta complejidad y requerimiento intelectual para tratar con usuarios que concurren a la biblioteca en búsqueda de temas específicos. La Biblioteca Central ha ido formando a su personal, pero reconoce que aún le falta personal profesional en bibliotecología. En la Memoria de la Biblioteca (PUCMM, 2013-2014) y en el presupuesto de este año 2014-2015, se contempla la contratación de personal graduado en bibliotecología para dar atención a esa debilidad. En el país no existen programas de formación en bibliotecología a nivel universitario, solo en la UASD se ofrece una Licenciatura en Educación, con mención en Bibliotecología. Los profesionales graduados que están laborando en las bibliotecas dominicanas se han preparado en el país (Universidad Mundial Dominicana³⁹, 1983), otros en el exterior. Algunas instituciones han contratado bibliotecólogos de países como: Colombia, Cuba, España.

En función de la literatura consultada es posible aseverar que la biblioteca universitaria administra (planifica, evalúa y desarrolla) el proyecto de los servicios de manejo y recuperación de información tradicional y no tradicional. Define normas, procedimientos

³⁹ Universidad Mundial Dominicana fundada 28 de abril 1978. Clausurada en 1991, por orden de la Presidencia de la República. (<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001496/149627so.pdf>)

administrativos y planes de acción en concordancia a las políticas y reglamentaciones institucionales" (Caribbean University, 2013, p. 4). La biblioteca ofrece servicio directo al usuario: presta documentos, servicios de referencia bibliográfica, préstamo interbibliotecario, consulta, orientación, talleres sobre el uso, organización y recuperación efectiva de la información, la integración de las tecnologías permite a los usuarios (estudiantes, facultad, investigadores, personal administrativos, entre otros) beneficiarse de una amplia gama de servicios utilizando los medios impresos y electrónicos.

En esta línea, Pujols (2015) dice que en esta era de la información, donde los seres humanos están continuamente en la búsqueda de conocimiento, el personal de la biblioteca debe tener pleno dominio en el manejo de la información y los recursos tecnológicos.

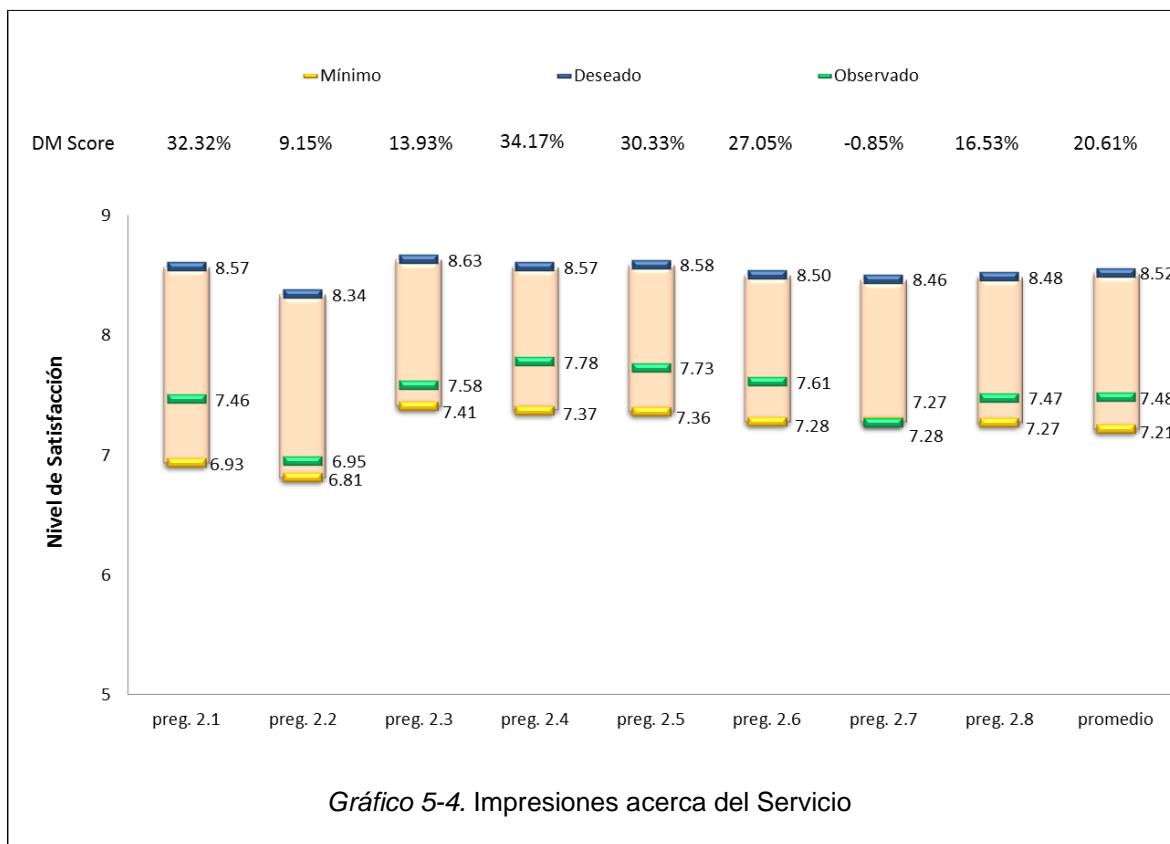
➤ **El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios [Pregunta 2.8-]**

De acuerdo con los usuarios, es adecuada la buena voluntad que refleja el personal para ayudarles (DM Score 16.53%), aunque aún se está muy lejos de alcanzar las expectativas deseadas en vista de la considerable distancia entre valor mínimo (7.27) y valor deseado (8.48). Este es un aspecto importante a considerar para lograr que los usuarios alcancen las expectativas deseadas.

Como lo explica Calva (2012) en el marco teórico de este estudio: "la administración de unidades de información ya sean bibliotecas, hemerotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, entre otros, es una labor compleja que requiere no sólo de conocimiento administrativo y bibliotecológico, sino en muchas ocasiones de intuición, inteligencia y mucha calma" (p.1). En consecuencia, los recursos humanos representan una parte fundamental de toda biblioteca y son los responsables de llevarla al éxito en sus diferentes funciones.

Como se ha dicho en el transcurso de esta dimensión, la formación del personal que labora en la Biblioteca Central es un indicador que pone la Biblioteca en situaciones de no poder cumplir con el criterio de calidad en el servicio que exigen los estudiantes. Este es un aspecto crítico a tomar en cuenta por la administración.

El gráfico 5-4 presenta una exposición sobre la percepción de los estudiantes acerca de la impresión del servicio:



5.3 Segunda Dimensión: La Biblioteca como Lugar o Espacio

Los estudiantes otorgaron puntuación positiva a las condiciones físicas y ambientales en algunos de los aspectos tratados en esta dimensión. Aunque en otros la valoración fue negativa, lo cual se refleja en el DM Score de -5.31% en los resultados del promedio de tabla 5-3.

En promedio, el nivel de servicio observado se encuentra por debajo del mínimo aceptable por los usuarios (7.46), lo que conlleva a un DM Score negativo (-5.31%) y, por consiguiente, se refleja una calidad de servicio pasible de algunas mejoras.

Marquina (2013) enfatiza sobre la necesidad de abrir nuevas vías a través de espacios innovadores y creativos (Learning Center) para el aprendizaje, tanto tecnológico como social de los usuarios de la biblioteca. Destaca la importancia de que la biblioteca universitaria cuente con espacios acogedores, de modo que cautive a los usuarios a través de servicios creativos.

En la Biblioteca Central se han realizado importantes inversiones en la remodelación y acondicionamiento de los espacios, así como, en la adquisición de herramientas, recursos y equipos tecnológicos, como está estipulado en el Proyecto de Adecuación y Remodelación de la Biblioteca Central (2004) (ver anexo 4).

En la tabla 5-3 se recogen en detalle los resultados correspondientes a este tema.

Tabla 5-3. La biblioteca como Lugar o Espacio.

No.	Pregunta/Enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación [VO-VM]	Superioridad [VO-VD]	Zona de tolerancia	DM Score%
3.1	El espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje	7.40	8.58	7.31	-0.09	-1.27	1.18	-7.63%
3.2	El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.42	8.6	6.95	-0.47	-1.65	1.18	-39.83%
3.3	El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.49	8.67	7.48	-0.01	-1.19	1.18	-0.85%
3.4	El espacio de la Biblioteca es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar	7.54	8.58	7.36	-0.18	-1.22	1.04	-17.31%
3.5	La Biblioteca dispone de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos	7.55	8.6	7.67	0.12	-0.93	1.05	11.43%
3.6	La Señalización interna de la Biblioteca es adecuada	7.38	8.49	7.6	0.22	-0.89	1.11	19.82%
Promedio		7.46	8.59	7.40	-0.06	-1.19	1.13	-5.31%

Al analizar individualmente los factores correspondientes a dicha dimensión se encontraron los resultados siguientes:

➤ **El espacio de la Biblioteca estimula al estudio y el aprendizaje [Pregunta 3.1-]**

Los estudiantes le otorgan una buena puntuación a este factor (7.31), sin embargo, su percepción está por debajo del nivel mínimo aceptable (7.40), el DM Score es negativo (-7.63%). Es necesario identificar los factores que inciden en esta variable y realizar acciones que permitan incrementar la satisfacción de los usuarios.

Rodríguez (2014) señala ‘los usuarios no solamente se valen de los libros como tecnología principal de acceso al saber, sino de nuevos instrumentos y herramientas para generar conocimientos compartidos’ (p. 1). Por lo tanto, el compromiso es dirigir las bibliotecas hacia una organización de aprendizaje y hacer de ellas espacios organizados, atractivos y flexibles, que generen, difundan y transmitan conocimientos. Por lo que es necesario, que las bibliotecas se transformen en espacios innovadores para facilitar la creación, la colaboración y el desarrollo de la creatividad, y a su vez que sean lugares idóneos para el esparcimiento, la educación, el trabajo y el entretenimiento.

➤ Es un espacio tranquilo para el trabajo individual [Pregunta 3.2-]

Este aspecto resultó ser el peor valorado por los usuarios dentro del componente físico de la Biblioteca Central (6.95) y el que tiene un DM Score más bajo (-39.83%). Es decir, los estudiantes consideran que el espacio de la Biblioteca Central no es adecuado para el trabajo individual, ya que su percepción está muy por debajo del mínimo esperado (7.42).

Se infiere la necesidad de garantizar el silencio y la tranquilidad que amerita un lugar de reflexión y estudio, como es la biblioteca.

Torres (2011) señala que el impacto del nuevo modelo educativo en la biblioteca es de gran trascendencia y ya se ha iniciado su evaluación en cuanto nuevos planteamientos de las instalaciones bibliotecarias (más puestos multifuncionales, salas para estudio en grupos, docencia en la biblioteca, manejo de información en múltiples soportes).

En la pregunta sobre frecuencia de uso de la biblioteca se refleja la gran cantidad de usuarios que acude diariamente a la misma. La aglomeración de estudiantes produce ruido, sobre todo cuando no encuentran lugares apropiados para estudiar. Según indagaciones, en la Memoria de la Biblioteca (PUCMM, 2014-2015) se tiene contemplado en el presupuesto, ampliar los espacios de Biblioteca Central y adquirir más mobiliarios (sillas, mesas, cubículos tecnológicos y habilitar más espacios para estudio en grupo).

➤ El lugar es confortable y acogedor [Pregunta 3.3]

Con DM Score inferior a cero (-0.85%) y una valoración absoluta bastante elevada (7.48 de 9), esta variable refleja una situación a considerar pues existe una alta valoración (7.48) sobre el lugar, pero que no logra satisfacer las expectativas mínimas de los usuarios (7.49).

El concepto de calidad en biblioteca es un tema de interés para todos los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios. Gómez (2002) plantea:

El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios; es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino todas las particularidades asociados a ellos como son: rapidez, conductas del personal, espacio, climatización, mobiliario. (p. 5).

➤ **Es un lugar ideal para estudiar, aprender e investigar [Pregunta 3.4-]**

Esta variable también presenta adecuación negativa (DM Score de -17.31%), debido a que la valoración dada por los estudiantes (7.36) es inferior a los niveles mínimos aceptables (7.54). La incidencia de los factores ambientales antes citados (clima, ruido, entre otros.) influye directamente en la percepción de los estudiantes sobre la adecuación de la Biblioteca Central como lugar para estudiar, aprender e investigar.

Los tratados de bibliotecología, señalan que la biblioteca universitaria tiene el reto de asumir un papel activo al interior de la institución ayudando a investigadores, profesores, estudiantes y usuarios externos, a través de la creación de ambientes propicios para suplir las necesidades demandadas por la comunidad de usuarios.

➤ **Existen espacios colectivos para el aprendizaje colaborativo y estudio en grupos [Pregunta 3.5]**

La existencia de espacios para estudio en grupo es una condición bien valorada por los estudiantes (7.67) al valorar la biblioteca como lugar o espacio su DM Score es positivo (11.43%). Conforme a las necesidades demandadas por los usuarios de estos nuevos tiempos, la Biblioteca se han visto en la necesidad de crear espacios para el estudio en grupo.



Figura 5-3. Sala de Estudio en Grupo. Archivo Biblioteca Central, PUCMM, 2015.

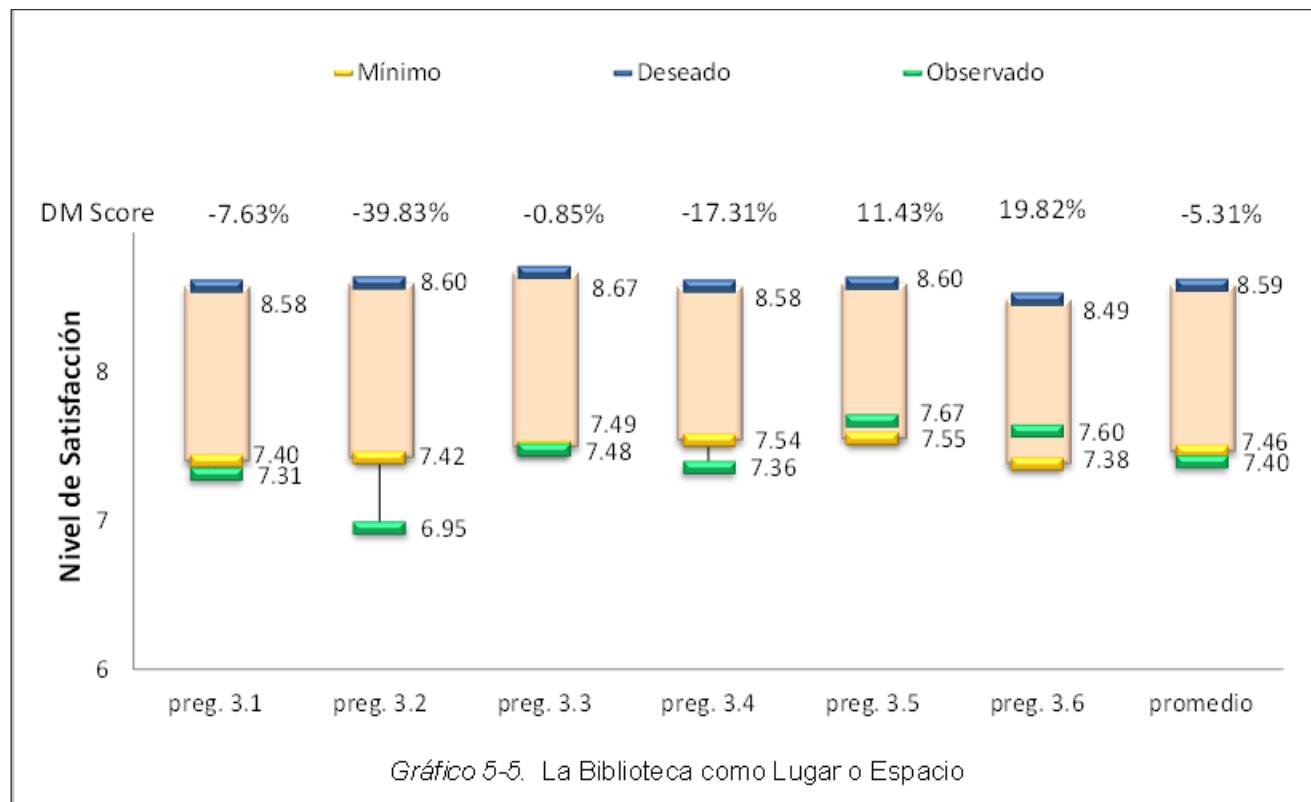
En el Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación (2000) se afirmó: No se concibe hoy día una institución de educación superior sin una buena biblioteca, o red de unidades en sus campus, pues el mundo de la información que va a la par con el avance tecnológico, ha experimentado tal cambio cuantitativo y cualitativo, que ha roto con todos los esquemas convencionales. Por lo tanto la biblioteca universitaria ya ha iniciado su proceso de adaptación a los cambios mencionados con la incorporación y aplicación de las tecnologías de información a los procesos de gestión y servicios a los usuarios, y la integración en redes.

En la actualidad, la biblioteca cuenta con ocho (8) salas de estudio en grupo, pero los estudiantes requieren de salas adicionales. La Biblioteca tiene contemplado dos (2) salas adicionales en el presupuesto 2014-2015.

➤ La señalización interna de la Biblioteca [Pregunta 3.6-]

De acuerdo a los estudiantes entrevistados, la Biblioteca ha logrado un buen trecho de las expectativas. El **DM Score** es (19.82%) resultando este aspecto el mejor evaluado por los encuestados (7.60 de 9). La Biblioteca de la PUCMM recibe un gran respaldo en esta materia de parte del arquitecto al servicio de la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad.

En el gráfico 5-5 se presenta un resumen de los resultados comentados.



5.4 Tercera Dimensión: Acceso y Control a los Recursos de Información

De acuerdo a los datos de la tabla 5-4, en promedio, los estudiantes valoran como inadecuado el servicio de la Biblioteca Central en relación al acceso y control de los recursos de información (DM Score -11.71%). Aunque la valoración es bastante alta (7.27) se destaca que el valor mínimo aceptado es superior (7.40).

La Universidad de Granada (2015) afirma que la biblioteca universitaria tiene como misión la gestión y acceso de los recursos de información bibliográficos y digitales, necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria.

Los servicios de la biblioteca universitaria de este tiempo, deben estar alineados a las nuevas funciones de la biblioteca de este siglo, como lo declara Marquina (2015): “las principales funciones que las bibliotecas de hoy desempeñan en su comunidad, tienen que ver con el acceso, la colección (recolección), la conexión, el descubrimiento y la creación” (p. 1).

Es conveniente señalar que una de las funciones principales de la Biblioteca Central, es garantizar a la comunidad universitaria el conocimiento, acceso y uso de los recursos de información disponible en la Biblioteca y otras Unidades de Información y Centros de Documentación. Como se puede observar en el contexto de la investigación, en la tabla 2-1 recursos de información impresos y digitales, se detalla el universo de información que tiene esta Biblioteca a disposición de sus estudiantes. Además, en la figura 4-15 se puede observar la red de computadoras al servicio de los estudiantes. La figura 4-18 muestra la Página Web; la figura 4-21 muestra la herramienta Descubridor EDS; en la figura 4-19 se muestra el Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC); el MOPAC (Movil Online Public Access Catalog) se muestra en la figura 4-20, así como variados servicios en línea.

Los resultados individuales de los factores componentes de esta dimensión se muestran en la tabla 5-4.

Tabla 5-4. Acceso y Control de los Recursos de Información.

No.	Pregunta/Enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación [VO-VM]	Superioridad [VO-VD]	Zona de tolerancia	DM Score%
4.1	Se puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo	7.42	8.5	7.63	0.21	-0.87	1.08	19.44%
4.2	La Página Web de la Biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera autónoma	7.36	8.47	7.53	0.17	-0.94	1.11	15.32%
4.3	Los recursos de información impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que se estudia	7.39	8.52	7.34	-0.05	-1.18	1.13	-4.42%
4.4	Los recursos digitales (ya sean bases de datos, revistas y otros) existentes en la Página Web de la Biblioteca cubren las necesidades de información	7.38	8.47	7.27	-0.11	-1.2	1.09	-10.09%
4.5	Las bases de datos existentes cubren las necesidades de información	7.38	8.5	7.25	-0.13	-1.25	1.12	-11.61%
4.6	El acceso al Catálogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por sí solo lo que busca	7.42	8.46	7.24	-0.18	-1.22	1.04	-17.31%
4.7	Las conexiones de Internet de la Biblioteca son rápidas y seguras	7.47	8.65	6.47	-1	-2.18	1.18	-84.75%
4.8	Los equipos tecnológicos son útiles, actualizados y permiten un acceso fácil a la información que el usuario necesita	7.37	8.54	7.18	-0.19	-1.36	1.17	-16.24%
4.9	Las herramientas de acceso (Descubridor, Podcast, OPAC, Página Web) son fáciles de usar y permiten encontrar lo que el usuario busca sin ayuda	7.3	8.44	7.27	-0.03	-1.17	1.14	-2.63%
4.10	Los fondos bibliográficos impresos, ya sean libros y otros, cubren las necesidades de información del usuario	7.51	8.6	7.52	0.01	-1.08	1.09	0.92%
Promedio		7.4	8.51	7.27	-0.13	-1.24	1.11	-11.71%

Al analizar individualmente los factores correspondientes a dicha dimensión se encontraron los resultados siguientes:

➤ Acceso a recursos electrónicos desde el hogar o trabajo [Pregunta 4.1-]

Los usuarios de la Biblioteca Central valoran de manera adecuada la posibilidad que les ofrece la Universidad de poder acceder a recursos electrónicos desde el hogar o el lugar de trabajo (7.63 de 9). Con un DM Score de 19.44% esta variable obtiene el mayor nivel de adecuación entre todos los aspectos de esta dimensión del servicio.

A este respecto, Marquina (2013) enuncia: “las bibliotecas se enfrentan a un futuro cercano en el cual los usuarios van a solicitar más servicios en línea y van hacer más usos de lecturas digitales que impresas” (p. 10).

➤ La Página Web de la Biblioteca permite a los usuarios localizar información de manera autónoma [Pregunta 4.2-]

Los estudiantes otorgan una alta valoración a las posibilidades del sitio Web (7.53 de 9), para localizar información de manera autónoma. Se alcanza un ligero nivel de adecuación en esta variable y su DM Score es de 15.32%, lo cual indica que la biblioteca alcanza moderadamente el valor deseado por los estudiantes.

En este sentido, Sánchez-Suárez (2008) expresa que las bibliotecas universitarias se adelantaron a esos desafíos en la década de los años noventa, con la creación de colecciones y servicios digitales, con el acceso remoto para que los usuarios pudieran consultar o acceder a sus recursos de información fuera de la universidad, creando Catálogos de Acceso Público en Línea (OPAC).

La estructura de la Página Web de la Biblioteca Central de la PUCMM es abierta. Dentro de las políticas establecidas por la Institución, se estipula que la Página debe revisarse y actualizarse continuamente en beneficio de la comunidad de usuarios. La Página se diseñó conforme a los parámetros establecidos por la Universidad, tomando en cuenta la usabilidad.

La estructura de la Página Web de la Biblioteca Central permite destacar los principales servicios que ofrece. Es una Página rica en contenido, además, es flexible en cuanto a diseño, tipo, tamaño y color de fuente. No obstante, la Biblioteca tiene que poner mucha atención a esta variable.

➤ **Los recursos de información impresos cubren las necesidades de información de las carreras [Pregunta 4.3-]**

Los estudiantes consideran que los recursos impresos utilizados por la Biblioteca Central son insuficientes para cubrir sus necesidades de información lo cual se refleja en un DM Score negativo (-4.42%). Se presenta una buena Valoración de este servicio pero con adecuación negativa en vista de que el valor mínimo otorgado (7.39 de 9) supera el valor al observado (7.34 de 9).

Las normas internacionales y nacionales recomiendan que la biblioteca prepare cada año académico un presupuesto, tanto para los nuevos programas que se ofrezcan, como también para la actualización de las colecciones, siempre tomando en cuenta el perfil de la institución a la que pertenece la biblioteca

Según CONPAB-IES (2012), “el presupuesto para la biblioteca debe ser al menos, el 5% del presupuesto global institucional; de los cuales el 60% se asignará a nómina y el restante 40% a cubrir las necesidades de infraestructura y desarrollo de colecciones” (p. 19).

Por su parte, el Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana establece que el presupuesto mínimo anual de la biblioteca deberá ser el 5% del presupuesto operativo de la institución de educación superior. La Biblioteca Central tiene asignado un presupuesto para pago de nómina, recursos de información, mobiliario, equipos, material gastable, entre otros. El 5% estipulado en el Reglamento todavía no se ha logrado.

➤ **Los recursos digitales existentes en la Web de la Biblioteca cubren las necesidades de información [Pregunta 4.4-]**

La percepción de los estudiantes sobre este factor no es favorable ya que su valoración (7.27 de 9) es inferior al nivel mínimo aceptable (7.38 de 9). Por consiguiente, el DM Score de esta variable es negativo (-10.09%), lo cual quiere decir que el servicio no es adecuado en relación a este aspecto.

Los recursos digitales alojados en la Página Web de la Biblioteca Central son variados y cubren una amplia gama de recursos digitales: libros electrónicos dominicanos y extranjeros, bases de datos especializadas y multidisciplinarias, revistas en línea, videos y multimedia, biblioteca digital, e-book collection (EBSCO host), entre otros. Esta información se puede comprobar en la Página Web <http://www.pucmm.edu.do/biblioteca>, y en la tabla 4-1 recursos impresos y digitales, Biblioteca Central.

Esta variable hay que ponerle mucha atención, en vista de que este servicio de los recursos digitales no está llegando a los usuarios.

Autores como Pastor-Sánchez (2015) destacan la importancia de este recurso en las bibliotecas universitarias de la manera siguiente:

Las bibliotecas universitarias son tal vez las instituciones de nuestra área que cuenta con un mayor grado experiencia de la gestión de recursos bibliográficos digitales. En el caso de la biblioteca universitaria, la biblioteca digital supone una realidad que no solamente está en continuo crecimiento, sino que supone un replanteamiento de muchos de los principios de gestión e incluso de la figura de los profesionales de estos centros. (p. 1).

➤ **Las Bases de Datos existentes cubren las necesidades de información [Pregunta**

4.5-]

El DM Score de este elemento del servicio es negativo (-11.61%) lo cual se refleja en una alta expectativa de los estudiantes (8.5 de 9), en contraste con el moderado valor observado (7.25 de 9) y el valor mínimo permitido (7.38 de 9).

Es bueno destacar que la Biblioteca cuenta con suficientes bases de datos multidisciplinarias y especializadas disponible para todos los estudiantes de la Biblioteca Central (ver tabla 4-1). Se puede inferir que la falta de conocimiento por parte del profesorado sobre el uso de estos recursos, y por ende, la escasa capacitación, son factores a considerar para la implantación del programa de alfabetización informacional y/o competencias informacionales.

En las Jornadas de Innovación Docente e Investigación Educativa (2014), celebrada en la Universidad de Zaragoza, se enfatizó sobre la esencia del servicio de las bibliotecas como servicio de apoyo a la docencia, y más concretamente, como colaboradoras del profesorado en la formación de competencia transversal (alfabetización informacional y/o competencias informacionales) del alumnado de esta universidad, aspecto al que se le está dando mucha importancia en esa Institución.

➤ **Facilidad de acceso del Catálogo en Línea y Bases de Datos [Pregunta 4.6-]**

Esta variable es valorada pobremente por los encuestados con DM Score negativo de -17.31%. Se refleja una alta expectativa de los estudiantes expresando gran deseo de recibir este servicio (8.46 de 9) pero el valor observado se sitúa por debajo del mínimo tolerado. Los comentarios hechos en el apartado anterior aplican para considerar este factor como elemento de evaluación de la calidad del servicio.

En el apartado 4.3 sobre contexto de la investigación, se plasman aseveraciones, como las siguientes: un elemento importante de la Biblioteca Central es la infraestructura tecnológica, que permite el acceso de los usuarios a revistas electrónicas, base de datos, Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC). Este es otro de los aspectos que hay que prestarle atención, en vista de que la Institución en 2011, hizo una inversión millonaria en la adquisición del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas AbsysNET versión 2.1, diseñado para trabajar en un entorno web con grandes redes de bibliotecas.

► **Las conexiones de Internet de la Biblioteca son rápidas y seguras [Pregunta 4.7-]**

Esta variable obtiene la peor valoración del conjunto de aspectos evaluados como recursos digitales existentes (DM Score -83.75%). La puntuación como valor observado es apenas de 6.47 de 9, mientras lo deseado alcanza a 8.65 de 9.

Landcaster y Sandore (2000) advierten, “Internet es posiblemente el recurso electrónico que está teniendo hoy en día el impacto más significativo en los servicios y operaciones bibliotecarias, y en las actividades profesionales de los bibliotecarios” (p. 242).

La Biblioteca Central cuenta con servicio de WIFI en todo el edificio, lo que permite que los usuarios puedan conectarse desde cualquier lugar de las instalaciones”. (Guía de servicios de la Biblioteca Central, 2014). La Biblioteca Central es consciente del potencial de la Internet, como medio fundamental para los usuarios desarrollar las actividades de estudio e investigación.

En la Memoria PUCMM 2012-2013 se previó renovar la infraestructura de la Red Inalámbrica de la Biblioteca Central, con el objetivo de mejorar la cobertura y la seguridad de las conexiones para garantizar un servicio eficiente a la comunidad de usuarios.

La Biblioteca tiene que tomar medidas orientadas a mejorar el servicio de Internet. Por esta razón se contempló en el presupuesto 2014-2015 de la Biblioteca Central la adquisición de dos (2) Access Point⁴⁰ con el propósito de mejorar la señal del WiFi en las diferentes áreas de la Biblioteca.

➤ **Los equipos tecnológicos son útiles y actualizados y permiten acceso fácil**
[Pregunta 4.8-]

Los estudiantes manifiestan no están satisfechos con este servicio. Se presenta una adecuación negativa, factor que se evidencia al comparar un valor superior al mínimo tolerado (7.37 de 9) contra un inferior valor observado (7.17 de 9). Esta condición se refleja en un DM Score negativo en (-16.24%).

La Biblioteca Central, dispone de suficientes recursos para la oferta de este servicio aunque el mismo es percibido como muy débil por los estudiantes. Se cuenta con más de cien (100) equipos informáticos, que además de permitir el acceso al OPAC, facilita que los usuarios que no disponen de equipo tecnológico lo utilicen para acceder a los recursos en línea para sus trabajos estudios e investigación (ver figura 4-15).

En el II Congreso Internacional de Bibliotecas Digitales, Núñez (2014) comentó:

La biblioteca del siglo XXI, ha dejado de ser un lugar donde se almacenan pasivamente los recursos de información para convertirse en un ente dinámico y clave en las nuevas formas de aprendizaje, que ofrece una gran variedad de servicios. El nuevo modelo de biblioteca tiene un fuerte componente tecnológico, de ahí que la comunidad de usuario, desde cualquier lugar que se encuentre pueda continuar aprendiendo de forma autónoma o en grupo y siempre que la biblioteca le provea las tecnologías requeridas y conectadas a la red de Internet. (p. 4).

Para dar respuesta a la demanda de equipos tecnológicos actualizados, en el Presupuesto

⁴⁰ El Access Point se encarga de ser una puerta de entrada a la red inalámbrica en un lugar específico y para una cobertura de radio determinada, para cualquier dispositivo que solicite acceder, siempre y cuando esté configurado y tenga los permisos necesarios. (http://www.informaticamoderna.com/Access_point.htm#defi)

de Tecnología de Información (PUCMM, 2014-2015), se contempló la sustitución y adquisición de equipos actualizados. En el mes de mayo 2015, la Biblioteca Central recibió un total de cincuenta y cinco (55) nuevas computadoras.

➤ **Las herramientas de acceso (Descubridor, Podcast, OPAC, Web) son fáciles de usar sin ayuda [Pregunta 4.9-]**

Esta condición es valorada en forma negativa (DM Score -2.63) por los estudiantes encuestados aunque dentro del conjunto de dimensiones es el aspecto donde los usuarios presentan menores exigencias (7.30 de 9). No obstante, el valor observado es inferior al valor mínimo tolerado.

Para el adecuado uso de estas herramientas, la Biblioteca Central tiene el compromiso de lograr insertar dentro de la malla curricular de la PUCMM el programa de formación de usuarios en competencias informacionales, con el fin de que los estudiantes, profesores e investigadores, adquieran las competencias requeridas para el aprovechamiento de estas importantes herramientas.

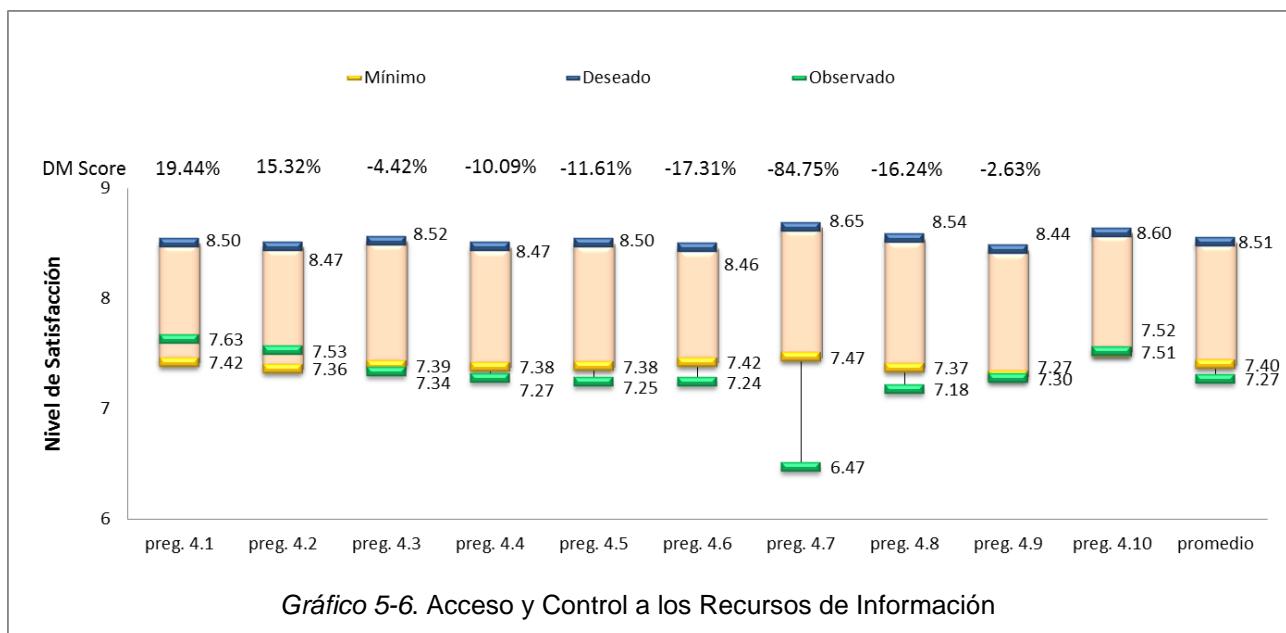
➤ **Los fondos bibliográficos impresos cubren las necesidades de información [Pregunta 4.10-]**

Esta dimensión es valorada positivamente por los usuarios aunque el trecho a recorrer por la Biblioteca es bien amplio. Esto se refleja en un DM Score de 0.92% y un valor observado (7.52 contra 7.51) como mínimo. Las expectativas de los estudiantes es bien alta en esta materia, puesto que presentan como deseado un valor (8.60 de 9).

La Universidad de Granada (2015) afirma: la biblioteca universitaria tiene como misión la gestión de los recursos de información bibliográficos y digitales, necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria.

La Biblioteca Central tiene que avocarse a realizar una revisión de las colecciones impresas por departamento académico, así como investigar los programas académicos iniciados y proyectados, con el fin de determinar la actualización de las colecciones conforme a las normas y estándares establecidos por el MESCyT.

En el gráfico 5-6 se ilustran los resultados concernientes a los diferentes elementos estudiados bajo este tema:



5.5 Cuarta Dimensión: Difusión de los Servicios de Información

Para el estudio de esta dimensión, un conjunto de cinco elementos fueron evaluados por los estudiantes encuestados. Sobresale un DM Score promedio negativo de -23.48% tal como se aprecia en la tabla 5-5 donde se recogen, además, los resultados individuales para cada uno de los factores estudiados.

Cabe destacar que la biblioteca universitaria de este siglo concentra sus servicios en el acceso y suministro de información, en la recuperación de recursos en línea, en la difusión de sus recursos, en la prestación de nuevos servicios informacionales y en la formación de usuarios críticos (Núñez, 2014).

Como se puede observar en el apartado 4.3 Contexto de la investigación, la Biblioteca Central mantiene un programa de difusión de los servicios (boletines electrónicos, guía de servicios, Facebook, twitter, blog, página web, entre otros). Como se refleja en los resultados del estudio, este servicio no está llegando a los estudiantes. La Biblioteca Central tiene que trabajar para dar a conocer a los estudiantes, el servicio de difusión de los recursos de información implementado por la Biblioteca.

El servicio en la biblioteca universitaria comprende el conjunto de las acciones que realiza la biblioteca para cumplir con sus objetivos de difusión, especialmente de los recursos de información, los cuales deben ser concebidos conforme a las necesidades de la institución a la que la biblioteca universitaria presta sus servicios.

Los resultados individuales de los factores componentes de esta dimensión se muestran en la tabla 5-5.

Tabla 5-5. Difusión de los Servicios de Información

No.	Pregunta/Enunciado	Mínimo VM	Deseado VD	Observado VO	Adecuación [VO-VM]	Superioridad [VO-VD]	Zona de tolerancia	DM Score%
5.1.1	Evalúe la difusión de los servicios de información que realiza la Biblioteca a través de boletines de noticias y novedades bibliográficas	7	8.29	6.74	-0.26	-1.55	1.29	-20.16%
5.1.2	Evalúe la difusión de los servicios de información que realiza la Biblioteca a través de Redes sociales	7.01	8.36	6.58	-0.43	-1.78	1.35	-31.85%
5.2.1	Medida en que los talleres de bases de datos, que realiza la Biblioteca, le ayudó a conocer y usar mejor los distintos tipos de recursos de información disponibles	7.11	8.21	6.78	-0.33	-1.43	1.1	-30.00%
5.2.2	Medida en que la charla sobre recursos y servicios al inicio del semestre le ayudó a conocer y usar mejor los distintos tipos de recursos de información disponibles	7.16	8.32	6.6	-0.56	-1.72	1.16	-48.28%
5.3	Evalúe la calidad del servicio de la página Web de la Biblioteca	7.39	8.46	7.41	0.02	-1.05	1.07	1.87%
5.4	Evalúe la calidad del servicio de las bases de datos de la Biblioteca	7.45	8.41	7.39	-0.06	-1.02	0.96	-6.25%
Promedio		7.19	8.34	6.92	-0.27	-1.42	1.15	-23.48%

Los resultados individuales de los factores estudiados correspondientes a esta dimensión, son los siguientes:

➤ **Difusión de los servicios de información (Boletines y Novedades)**
[Pregunta 5.1.1-]

De acuerdo a la observación de los encuestados la difusión de este servicio no está llegando a los estudiantes lo cual se refleja en un DM Score negativo de -20.16%. El valor observado es de apenas (6.74 de 9) aunque el deseado alcanza (8.29 de 9).

Los servicios en la biblioteca universitaria de este siglo son complejos y múltiples, debido a que las bibliotecas están en un proceso de continuo cambio fruto de la introducción de las tecnologías, en razón de que los usuarios se diversifican, así como los recursos de información en diferentes formatos y soportes.

La Biblioteca Central difunde periódicamente los servicios de información a través de boletines electrónicos, twitter, Facebook, blog. Como se refleja en la tabla 5-5, este servicio no le está llegando a los estudiantes.

► **Difusión de los servicios de información (Redes Sociales) [Pregunta 5.1.2-]**

Esta actividad resultó inadecuadamente evaluada por los estudiantes encuestados. El DM Score alcanza un valor negativo de (-31.85%).

Para Aula Mentor (2014) la web 2.0 surge en el 2003 y es una denominación de origen que engloba un gran número de espacios web basados en el principio de una comunidad de usuarios. La Web 2.0 está formada por plataformas para publicar contenidos, como: blogger, redes sociales, servicios de Wikis y los portales de alojamiento de fotos (flickers, Instagram), audio o videos. Este autor destaca que la esencia de esta herramienta, es la posibilidad de interactuar con los estudiantes y aportar contenido que enriquezca la experiencia de aprendizaje.

El resultado de esta variable es un aspecto muy importante a tomar en cuenta y determinar las causas del porqué la difusión de los servicios de información no está llegando a los usuarios, a través de las redes sociales. Olivo (2015) señala que en la actualidad, en la educación dominicana, las herramientas de la web social no son parte de la metodología de enseñanza del profesorado. Las redes sociales, son más utilizadas para el ocio, entretenimiento y no para el aprendizaje.

➤ **Los talleres de Base de Datos ayudan a conocer recursos de información disponibles [Pregunta 5.2.1-]**

Los resultados del estudio establecen que los estudiantes aprovechan poco este servicio en tanto que la valoración observada dista mucho de la deseada. Esta condición se refleja en un DM Score negativo de -30%. Si los profesores no manejan apropiadamente estos recursos de información es natural que los estudiantes los desconozcan. La Biblioteca Central contempla, dentro de la planificación anual, un programa de formación de usuarios, si el departamento académico lo demanda. No se ha logrado que este programa se inserte como un eje estratégico en los programas de estudios de la PUCMM. Es una tarea pendiente de conquistar.

➤ **Charla sobre recursos y servicios al inicio del semestre [Pregunta 5.2.2-]**

Esta es la dimensión de más baja valoración, DM Score de -48.28%. El valor observado es de apenas (6.60 de 9) en tanto que el deseado es de (8.32 de 9). Estas cifras reflejan que los estudiantes desean altamente el servicio pero que el mismo no les está llegando. Esto se debe a que la Biblioteca aún no está alineada a las estrategias de enseñanza-aprendizaje de la Universidad. Hasta ahora esta tarea ha sido realizada por iniciativa de la Biblioteca.

Los estudiantes demandan mayoritariamente el servicio de formación en competencias informacionales y lo requieren al inicio de su carrera. Este es un objetivo primordial que la Biblioteca Central debe lograr.

➤ **Calidad de los servicios de la Página Web de la Biblioteca (Actualización, disponibilidad, facilidad de acceso y estabilidad) [Pregunta 5.3-]**

La calidad de los servicios de la Página Web de la biblioteca resultó ser bien evaluada por los estudiantes, un DM Score de 1.87%. Del conjunto de factores evaluados en esta dimensión, solo este reflejó valoración positiva.

Esta valoración se debe a que la Página Web de la Biblioteca Central es dinámica, con una interfaz amigable para el usuario. Tiene políticas establecidas para revisarse y actualizarse constantemente en beneficio de los usuarios. Hay personal dedicado para esta tarea. La estructura de la Página es abierta. La Página se diseñó conforme a los parámetros establecidos por la PUCMM, tomando en cuenta la usabilidad.

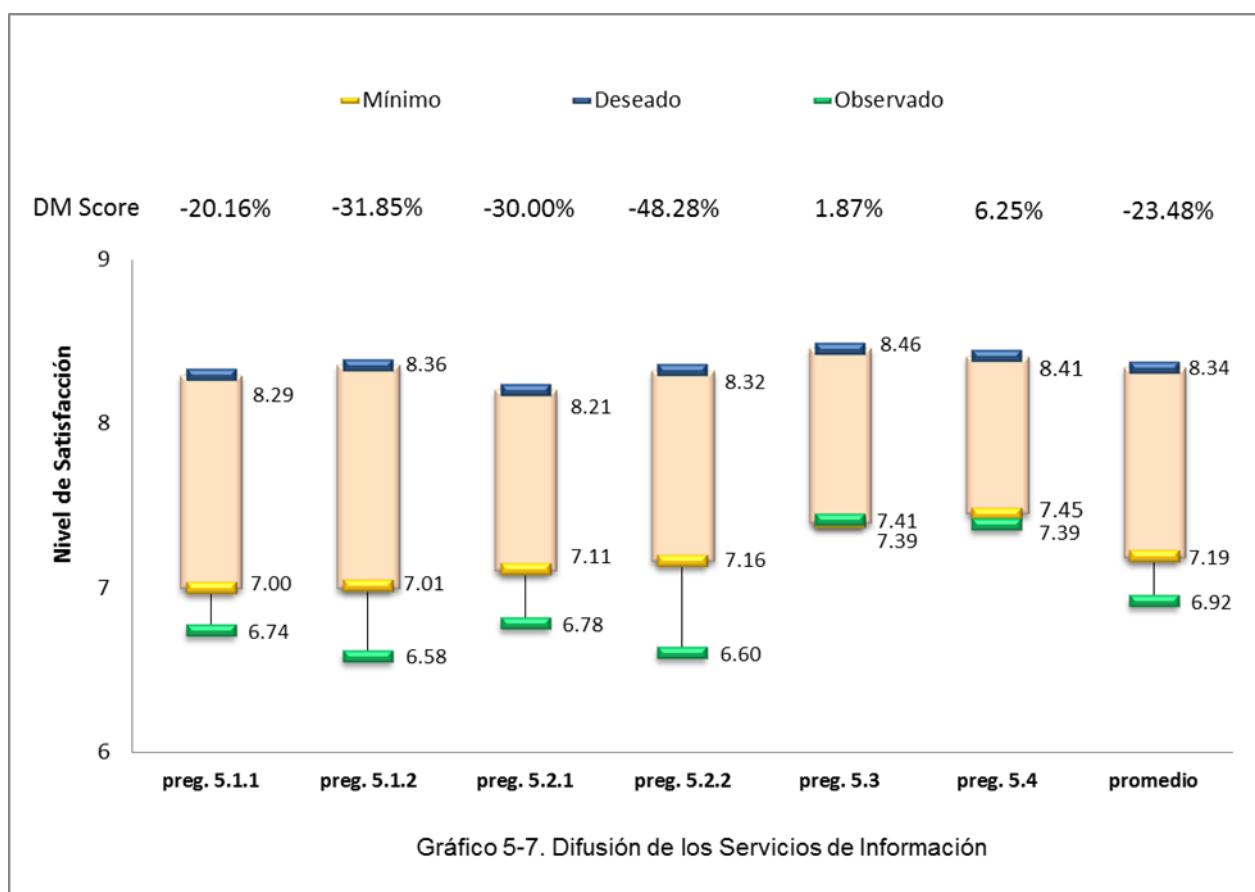
En la estructura de la Página se destacan los principales servicios que ofrece la Biblioteca Central. Es una Página rica en contenido, además, es flexible en cuanto a diseño, tipo, tamaño y color de fuente.

➤ Servicios de Bases de Datos de la Biblioteca [Pregunta 5.4-]

Los estudiantes evaluaron inadecuadamente la calidad de este servicio, reflejado en un DM Score negativo de -6.25%, gráfica 5-6.

El uso de bases de datos, multidisciplinarias y especializadas, es hoy un recurso indiscutible y de uso ordinario en las bibliotecas universitarias. Como se ha explicado en este trabajo la Biblioteca Central cuenta con variadas Bases de Datos seleccionadas conforme al perfil de los programas de estudios de la institución por lo que se requiere, capacitar a los usuarios en el uso y manejo de este importante servicio que contiene información actualizada.

En el gráfico 5-7 se ilustran los factores estudiados en esta dimensión.



5.6 Demandas de los Usuarios (preguntas de respuestas abiertas)

De acuerdo a Méndez (2001), las preguntas de respuestas abiertas ofrecen la oportunidad de que los encuestados expresen libremente sus apreciaciones personales acerca del aspecto sobre el cual se desea obtener información.

Al completar el instrumento de la presente investigación, se solicitó a los encuestados expresarse abiertamente acerca servicios adicionales que les gustaría recibir de parte de la Biblioteca. También, se les pidió consignar inquietudes, opiniones, sugerencias u observaciones acerca de la Biblioteca y su oferta de servicios.

En la tabla 5-6, se agrupan las expresiones libres de los usuarios encuestados.

Tabla 5-6. Demandas de los usuarios

No.	Nuevos servicios, opiniones, sugerencias u observaciones	CANTIDAD	%
1	Mejorar el silencio en la biblioteca	53	10.5
2	Área de Café dentro de la Biblioteca.	52	10.3
3	Ampliar la Biblioteca, la mayoría del tiempo no hay espacio para estudiar.	47	9.3
4	Requieren se le capacite en el uso y manejo de la Biblioteca desde el primer semestre y por carrera	40	8.0
5	Requieren de más conexiones en las mesas y cubículos para sus equipos tecnológicos	37	7.4
6	Ampliar el horario de servicios de la Biblioteca	34	6.8
7	Libros más actualizados	32	6.4
8	Más equipos tecnológicos y actualización.	32	6.4
9	Más personal capacitado para ayudar a los estudiantes en el uso de las bases de datos	31	6.2
10	Mejorar la limpieza en las áreas de las alfombras	29	5.8
11	Más espacios para estudio en grupos	28	5.6
12	Mejorar el servicio de fotocopias e impresión	28	5.6
13	Mejorar la velocidad de Internet	18	3.6
14	Acceso a la Biblioteca con el código de barras del carnet; sin necesidad del guardián.	16	3.2
15	Más áreas acogedoras para el descanso	13	2.6
16	Remodelar los baño, más ventilación y más limpieza.	10	2.0
17	Acceder a las tesis en texto completo y en línea	3	0.6
TOTAL		503	100.0

Los datos recogidos en la tabla 5-6 reflejan un total de quinientos tres (503) expresiones libres. Estas se agruparon en diecisiete (17) categorías de acuerdo a su similitud. Se destaca en estos datos que el 52% corresponde a las primeras seis (6) categorías de observaciones o demandas: mejorar el silencio en la biblioteca (10.5%); área de café dentro de la Biblioteca (10.3%); ampliación de la Biblioteca (9.3%); capacitación en el uso y manejo de la Biblioteca desde el primer semestre y por carrera (8.0%); más conexiones en las mesas y cubículos para sus equipos tecnológicos (7.4%); ampliación del horario de servicios de la Biblioteca (6.8%).

Sobresale la demanda de mayor silencio en la biblioteca, información coherente con los resultados obtenidos en la encuesta cuando se estudió la dimensión de “La biblioteca como Lugar o Espacio”. Este aspecto resultó ser el peor valorado por los usuarios dentro del componente físico de la Biblioteca Central, registro un DM Score de (-39.83%). Esta

condición refleja que los estudiantes consideran que el espacio de la Biblioteca Central no es adecuado para el trabajo individual. En la ilustración gráfica 5-8 se presentan los datos de la tabla 5-6 en forma ordenada con los niveles correspondientes a cada una de las categorías de demandas o necesidades presentadas por los usuarios.

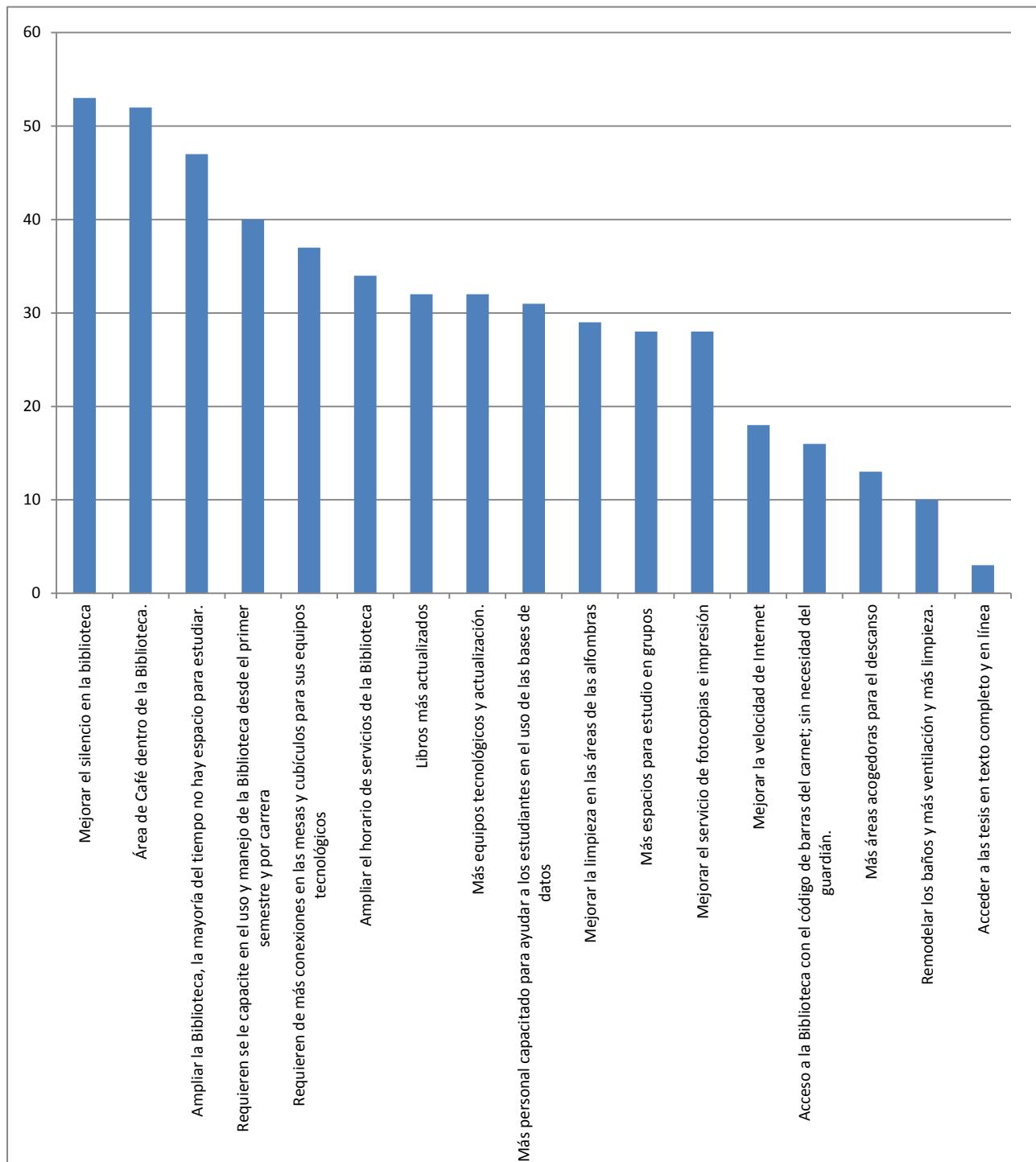


Gráfico 5-8. Demandas de los Usuarios

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Los resultados del estudio sobre *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*, permiten identificar acciones de mejora.

La herramienta LibQUAL+ resultó muy práctico, preciso y de fácil aplicación. Se logró medir la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central. Este planteamiento es compatible con el criterio de autores como Herrera-Viedma y López (2011) y Chiong (2012), quienes dicen que LibQUAL+ puede considerarse un instrumento estándar para la evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias. LibQUAL+ explora las opiniones de los usuarios de acuerdo a la medición de las expectativas de la calidad del servicio en cuatro (4) dimensiones. La investigación llevada a cabo permite extraer una serie de conclusiones, las cuales se presentan con el fin de ilustrar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la Biblioteca Central:

1. Valor afectivo del servicio. Impresiones acerca del servicio

Esta dimensión agrupa los factores del servicio identificados por LibQUAL+ como son: la confianza que inspira el personal, amabilidad del personal, atención personalizada a los usuarios, disposición del personal para responder a las preguntas de los usuarios, el conocimiento necesario del personal para responder a las preguntas, la prontitud para responder preguntas, el personal comprende las necesidades de los usuarios. Por último, si el personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

En función del valor afectivo del servicio, el estudio reveló que la percepción de los estudiantes sobre el servicio que ofrece el personal de la Biblioteca Central es buena. La valoración del nivel de servicio observado por los estudiantes es, en promedio, mayor al nivel mínimo aceptable, lo cual significa que existe adecuación en el servicio. El nivel

observado está muy cerca de las expectativas mínimas de los usuarios, pero relativamente distante del valor deseado, lo que refleja la necesidad de que la Biblioteca mejore los indicadores de la calidad deseada.

De los factores estudiados en la dimensión **Valor Afectivo del Servicio**, se observa que la mayor adecuación se registra en la variable que mide la confianza que inspira el personal de la Biblioteca. Significa que no solo hay adecuación en esta variable, sino también que la confianza que infunde el personal es una de las fortalezas del servicio.

La confianza que los usuarios manifiestan sobre el personal salió a relucir además, en el sondeo hecho por la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad (2006) sobre la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM. El informe de los resultados del sondeo revela también que la atención del personal de la Biblioteca a los estudiantes es muy buena.

En esta dimensión, solo se evidenció un caso negativo y es que el personal de servicio de la Biblioteca no comprende las necesidades de los usuarios, aspecto que hay que ponerle mucha atención. El DM Score de esta variable es el más bajo entre todas las que miden la impresión de los usuarios acerca del servicio, por lo que se hace necesario estudiar su tendencia en el futuro inmediato y realizar acciones para elevar la percepción hasta un nivel favorable por los usuarios.

Dentro del servicio bibliotecario, hay áreas de cierta complejidad y requerimiento intelectual para tratar con usuarios que concurren a la biblioteca en búsqueda de temas específicos. La Biblioteca Central ha ido formando su personal, pero reconoce que aún le falta personal profesional en bibliotecología. En la Memoria de la Biblioteca (PUCMM, 2013-2014) y en el presupuesto 2014-2015, se contempla la contratación de personal graduado en bibliotecología. En el país no existen programas de formación en bibliotecología a nivel universitario, solo en la UASD se ofrece una Licenciatura en Educación, con mención en Bibliotecología. Los profesionales graduados que están laborando en las bibliotecas

dominicanas se han preparado en el país (Universidad Mundial Dominicana⁴¹, 1983), otros en el exterior. Algunas instituciones han contratado bibliotecólogos de países como: Colombia, Cuba, España.

Zeithaml y Bitner (2002) dicen que toda la discusión que gira entorno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del usuario acerca del servicio recibido y no sobre un criterio objetivo predeterminado sobre lo que es o debería ser el servicio. Señalan además que los usuarios perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos. La calidad y satisfacción orientadas al usuario han sido centro de atención de investigadores durante la última década. Las organizaciones reconocen que pueden competir con mayor eficiencia cuando se diferencian por la calidad en el servicio que ofrecen y por el perfeccionamiento de la satisfacción del usuario.

2. La Biblioteca como Lugar o Espacio

En esta dimensión se estudian los espacios agradables para el estudio, tanto individual como colaborativo. Hace referencia además, a la infraestructura física de la biblioteca y al uso de los diferentes ambientes que tiene ésta como espacio de estudio y recreación para sus usuarios.

Los factores analizados en esta dimensión son los siguientes: el espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje; el espacio es tranquilo para el trabajo individual; el espacio es un lugar confortable y acogedor; el espacio es un lugar ideal para estudiar, aprender e investigar; disponibilidad de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos; la señalización interna de la Biblioteca es adecuada.

Los estudiantes valoraron positivamente algunas de las condiciones físicas y ambientales de la Biblioteca. La existencia de espacios para estudio en grupo en la Biblioteca Central, es una condición bien valorada por los estudiantes, su DM Score es positivo. Al estudiar la

⁴¹ Universidad Mundial Dominicana fundada 28 de abril 1978. Clausurada en 1991, por orden de la Presidencia de la República. (<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001496/149627so.pdf>)

señalización interna de la Biblioteca Central, los estudiantes también valoraron positivamente este factor.

La disponibilidad de espacio tranquilo para el trabajo individual resultó ser el elemento valorado por los usuarios de manera más crítica, este factor tiene la valoración más baja. Es decir, los estudiantes consideran que el espacio de la Biblioteca es insuficiente para el estudio individual. La Biblioteca tiene que trabajar para garantizar la oferta de espacios suficientes que permitan las condiciones de tranquilidad que demandan los estudiantes.

Otro factor analizado fue el espacio de la Biblioteca como **estímulo al estudio y el aprendizaje**. La percepción de los estudiantes encuestados está por debajo del nivel mínimo aceptable. Es importante identificar los factores que influyen en esta variable para tomar acciones que permitan incrementar la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, al estudiar el espacio de la Biblioteca como **lugar confortable y acogedor**, los estudiantes otorgaron a este factor una valoración negativa. Del mismo modo, al valorar el espacio como lugar ideal para estudiar, aprender e investigar, los estudiantes otorgaron a este factor una valoración también negativa. Factores ambientales como clima, ruido, entre otros, influyen directamente en la percepción de los estudiantes sobre la adecuación de la Biblioteca Central como lugar para **estudiar, aprender e investigar**.

De ahí que Harrison (2002) explica que el nuevo concepto aplicado a los edificios modernos para bibliotecas es el concepto de servicio, la biblioteca como centro de aprendizaje, compartiendo recursos y trabajando juntos para cambiar el énfasis de espacio para alojar colecciones a espacios para usuarios. Las nuevas instalaciones continuarán contando con anaqueles para alojar libros, pero deberán incluir salones para presentaciones electrónicas, áreas con conexiones a Internet, espacios para tecnologías, espacios para estudios y trabajo en grupo e individual, entre otros.

La Biblioteca Central ha realizado importantes inversiones en la remodelación y acondicionamiento de los espacios: ocho (8) salas para estudio en grupo, equipamiento tecnológico para las salas, conexiones a Internet, adecuación y remodelación de la Sala de Referencia e Investigaciones, entre otros, como está estipulado en el Proyecto de adecuación y remodelación de la Biblioteca Central, que incluye además el plano y el presupuesto aprobado (2004) (ver anexos 4, 5 y 6).

Pasado once (11) años del proyecto de adecuación de la Biblioteca Central, es natural que esta deba implantar mejoras al interior de sus espacios. En la Memoria de la Biblioteca Central (PUCMM 2013-2014), en el acápite de Proyectos Futuros del Departamento o Unidad, solicitados por la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad, se previó modernizar las áreas de la Biblioteca y la adición de dos (2) salas de estudio en grupo (e-Learning center), así como la adquisición de sillas, cubículos y mesas tecnológicas. Estas partidas están previstas en el presupuesto de la Biblioteca 2015-2016 (ver anexo 8).

Marquina (2013) enfatiza sobre la necesidad de abrir nuevas vías a través de espacios innovadores y creativos (Learning Center) para el aprendizaje, tanto tecnológico como social de los usuarios de la biblioteca. Destaca la importancia de que la biblioteca universitaria cuente con espacios acogedores, de modo que cautive a los usuarios a través de servicios creativos.

3. Acceso y Control de los Recursos de Información.

El acceso a los recursos de información se refiere a la disponibilidad y localización que tiene la información al tiempo de ser requerida por el usuario. El acceso es la posibilidad de localizar libremente y sin obstáculos los recursos de información en el momento demandado por los usuarios.

Las normas (ALA, CABID, IFLA, MESCyT, REBIUN, UNESCO), plantean que los recursos adquiridos por la biblioteca universitaria deben procesarse y organizarse de acuerdo a

estándares internacionales, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera. La biblioteca tiene que incorporar, en el proceso de organización y control de la información, elementos como: adopción del formato internacional de registros de información bibliográfica para intercambio de información (el más conocido formato MARC⁴²).

En la dimensión **acceso y control de los recursos de Información** se estudian los factores siguientes: acceso a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo; la Página Web permite que los usuarios localicen la información de manera autónoma; los recursos de información impresos cubren las necesidades de información de la carrera que estudia; los recursos digitales (ya sean bases de datos, revistas y otros) y si las bases de datos cubren las necesidades de información; el acceso al Catálogo en Línea (OPAC) es fácil de usar y permiten al usuario encontrar por sí solo lo que busca; las conexiones de Internet de la Biblioteca son rápidas y seguras; los equipos tecnológicos son útiles, actualizados y permiten un acceso fácil a la información que el usuario necesita; las herramientas de acceso (Descubridor, Podcast, OPAC, Página Web) son fáciles de usar y permiten encontrar lo que el usuario busca sin ayuda; los fondos bibliográficos impresos, ya sean libros y otros, cubren las necesidades de información del usuario.

En promedio, los estudiantes valoran como inadecuado el servicio de la Biblioteca Central en relación al acceso y control de los recursos de información.

Los factores valorados de manera positiva son: el acceso a los recursos electrónicos desde el hogar o el lugar de trabajo. Este factor obtiene el mayor nivel de adecuación entre todos los aspectos de esta dimensión del servicio. Del mismo modo, los estudiantes otorgan una alta valoración a las posibilidades que ofrece el sitio Web, para localizar información de manera autónoma. Igualmente, los fondos bibliográficos impresos (libros y otros) cubren las

⁴² El Formato MARC (Machine Readable Cataloguing) fue creado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos en 1966, para automatizar la catalogación manual.

necesidades de información de los usuarios según lo establecen los resultados de esta investigación.

Por otro lado, hubo factores que los estudiantes valoraron de forma negativa. Sobresale en este caso, el factor de la conexión a Internet. Los estudiantes consideran que la conexión es muy lenta. Otros factores calificados deficientes son: la disponibilidad de recursos de información impresos propios de la carrera que cursan (libros de textos); la disponibilidad de recursos digitales en la Página Web y base de datos son insuficientes. Destreza para el uso y acceso al OPAC y a las bases de datos. Los recursos digitales existentes y los equipos tecnológicos fueron señaladas por los estudiantes como inadecuados.

Como se indica en el marco teórico, en el mundo académico, la biblioteca universitaria adquiere importancia cuando esta se constituye en unos de los focos centrales de la universidad. Es oportuno enfatizar que esta ofrece asistencia a profesores, investigadores, estudiantes y a los demás miembros de la comunidad universitaria. Del mismo modo, se crean servicios para atender las demandas de la comunidad universitaria a sabiendas de que cada parte de esta comunidad posee características diferentes. Se pone de manifiesto de que los nuevos modelos de biblioteca universitaria sean conducidos hacia centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI), donde se demuestra un cambio en su papel de función informadora a formadora. La Biblioteca Central tiene que reorientar el programa de formación de usuarios, de modo que la gama de recursos y servicios disponibles llegue apropiadamente a los usuarios que los necesiten.

Como se aprecia en la Tabla 4-1, los recursos de información impresos y digitales existentes en la Biblioteca Central de la PUCMM constituyen un renglón de importancia en las inversiones realizadas por la Universidad. Este es un aspecto a tomar muy en cuenta, ya que el estudio refleja que los estudiantes desconocen el caudal de recursos actualizados con que cuentan la Biblioteca para su formación profesional.

Por lo ante expuesto, en el marco teórico se plantea que la biblioteca universitaria tiene como misión la gestión de los recursos de información impresos y digitales, necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria (Universidad de Granada, 2015).

Para el adecuado uso de las bases de datos, recursos digitales, OPAC, la Biblioteca Central tiene el compromiso de lograr insertar dentro de la malla curricular de la PUCMM el programa de formación de usuarios en competencias informacionales y/o alfabetización informacional (ALFIN), con el fin de que los estudiantes, profesores e investigadores, adquieran las competencias requeridas para el aprovechamiento de estas importantes herramientas.

4. Difusión de los Servicios de Información

En esta dimensión se estudian factores como: difusión de los servicios de información a través de boletines de noticias y novedades bibliográficas; difusión de los servicios de información a través de Redes sociales; medida en que los talleres de bases de datos que realiza la Biblioteca ayudan a conocer y usar mejor los distintos tipos de recursos de información disponibles; medida en que la charla al inicio del semestre, ayuda a conocer los servicios; calidad del servicio de la Página Web y de las bases de datos de la Biblioteca.

De acuerdo a la opinión de los encuestados, la **difusión de los servicios de información** no le está llegando apropiadamente.

El factor de más baja valoración es la charla ofrecida a los estudiantes al inicio del semestre. Las cifras reflejan que los estudiantes desean altamente el servicio pero que el mismo no le está llegando. En las preguntas de respuestas abiertas los estudiantes expresaron el deseo de que la charla sobre el uso de la Biblioteca se imparta desde el primer semestre y por carrera.

La Difusión de los Servicios de Información que ofrece la Biblioteca Central se realiza a través de: Facebook (E-InfoBiblio PUCMM⁴³); Edublog⁴⁴; Boletines electrónicos⁴⁵, entre otros. En los boletines electrónicos se dan a conocer las últimas novedades recibidas en la Biblioteca.

En los resultados de la encuesta se evidenció, que este servicio no es aprovechado por los estudiantes. Como lo explica Olivo (2015), en la actualidad, las herramientas de la web social no forman parte de la metodología de enseñanza del profesorado de República Dominicana. Las redes sociales son utilizadas principalmente para el ocio y el entretenimiento. Aún son poco utilizadas en el proceso enseñanza-aprendizaje.

La literatura revisada señala que la calidad se ha convertido, no en una alternativa a implantar por las organizaciones, sino, que es un requerimiento fundamental para la estabilidad de cualquier empresa. Lograr la superioridad en la oferta de un servicio es una tarea muy difícil. Se requiere instaurar una cultura de calidad y excelencia, así como de una total orientación al usuario por parte de la universidad. Sin embargo, la meta siempre debe ser mejorar la calidad del servicio hasta alcanzar un nivel de satisfacción, por parte de los usuarios, lo más cercano posible o mayor a sus expectativas.

Como reflexión final, ratifico lo expresado en el marco teórico de esta investigación acerca de que la biblioteca universitaria, en el entorno académico, adquiere una mayor importancia cuando se constituyen en uno de los ejes centrales de la universidad por donde transcurre la enseñanza y la investigación. Es uno de los elementos fundamentales de la transformación del nivel de enseñanza en sentido de la calidad y la excelencia académica.

Como lo indica Navarro (2012) “la biblioteca universitaria es una herramienta esencial para la docencia y el aprendizaje del alumno. Por lo que es preciso entender la biblioteca como espacio del saber y del conocimiento” (p. 1).

⁴³ <https://www.facebook.com/SBPUCMM/timeline/>

⁴⁴ <http://edublogpucmm.blogspot.com/>

⁴⁵ <http://novedadesbc.blogspot.com/>

De acuerdo a lo señalado en el Contexto de la Investigación, la Biblioteca Central está ubicada en el centro del Campus principal de la PUCMM, accesible desde cualquier lugar del Campus, con 5000 m² de superficie y capacidad para alojar 1,200 usuarios simultáneamente y espacios suficientes para las diferentes funciones de servicios, técnicos y administrativos, así como sala de estudios en grupos, salas de lectura (espacios para el aprendizaje), sala de profesores, salas de conferencias y exposiciones.

La Guía de Usuarios (2014) indica que la Biblioteca Central es un lugar único y lleno de vitalidad. Dispone de un edificio confortable. En este lugar se tiene además: ambientes destinados a la consulta de recursos de información, servicios de referencia e investigación, acceso a Internet inalámbrico, audiovisuales y multimedia, áreas de lecturas (espacios para el aprendizaje), circulación y préstamos, sala de digitalización, áreas administrativas, área de fotocopiados, áreas para descansos, entre otros.

Montero (2014) señala que las bibliotecas son el motor de la educación en las comunidades y por ende, son el mayor soporte de conocimiento para estudiantes de cualquier nivel, docentes e investigadores. Asimismo, el Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas de la Universidad de Chile (2010), manifiesta que uno de los principales desafíos que enfrenta la biblioteca universitaria, hoy en día, es entregar a sus alumnos, académicos y funcionarios todas las herramientas necesarias para que la búsqueda de información académica y especializada, en los nuevos medios tecnológicos disponibles (descubridor, Internet, bases de datos, catálogos (OPAC), bibliotecas digitales, repositorios, entre otros) para que no se convierta en una tarea tediosa. De ahí que, la biblioteca de este siglo tiene el deber de asumir con mucha claridad el compromiso de la calidad, en vista de que los administradores y la comunidad de usuarios a la que sirve la biblioteca lo están exigiendo constantemente.

De esta investigación se desprende que la Biblioteca Central de la PUCMM está dotada de recursos de información conforme al perfil de los programas de estudios de la Universidad.

Además, cuenta con tecnología que permiten fomentar la democratización del acceso a la información.

No obstante, la Biblioteca Central tiene la responsabilidad de motivar a la academia para que inserte, dentro de la malla curricular de la PUCMM, el programa de formación de usuarios en competencias informacionales y/o alfabetización informacional (ALFIN), como un eje transversal, con el fin de que estudiantes, profesores e investigadores, adquieran las competencias requeridas para el aprovechamiento de estas importantes herramientas. Con la integración del programa de competencias informacionales, la Biblioteca estaría dando respuesta a las demandas y exigencias expresadas por los estudiantes en esta investigación. Logrando así formar usuarios con una conciencia clara de la importancia de la información como pilar fundamental en su proceso educativo y formativo y que a la vez sean autosuficientes a la hora de utilizar los recursos de información de la Biblioteca.

Baños (2010) dice que en el mundo actual es difícil pensar en una formación que ignore la utilización de los nuevos recursos de información de la biblioteca y también sería una irresponsabilidad de la universidad, abandonar al conocimiento y a las iniciativas de los estudiantes algo que tienen una gran importancia y que por tanto debe incluirse en los planes de estudios como es la alfabetización informacional.

En República Dominicana la metodología de enseñanza se ha basado básicamente en clases magistrales, donde la mayoría de los profesores todavía son transmisores de conocimiento a los estudiantes. Con esta metodología de enseñanza el estudiante se convierte en un ente pasivo que aprende asistiendo a clase y tomando apuntes y, muchas veces se le facilita la bibliografía recomendada por el docente. Con este escenario, el papel que juega la biblioteca universitaria dominicana es de poca importancia, ya que los estudiantes la utilizan muy poco y los que la visitan la usan como sala para revisar los apuntes tomados en clases.

Los resultados de esta investigación sugieren la necesidad de tomar acciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la PUCMM. El plan de mejoras del acápite 6.1 persigue este propósito.

6.1 Plan de mejoras

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) afirma que el plan de mejoras se constituye en un objetivo para el proceso de mejorar la calidad de los servicios. La elaboración del plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables de la universidad, que de una u otra forma, tengan relación con la unidad.

En tal sentido, se dice que la excelencia de una organización está marcada por la capacidad que tenga esa institución para progresar en la mejora continua de todas las tareas y actividades que se producen en dicha organización.

En ese mismo orden de ideas, ANECA (2010) asevera que la excelencia de un programa (institución u organización) se define por su capacidad de mejorar de manera continua en todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda, la mejor opción de cambio. El mejoramiento se produce cuando el programa aprende de sí mismo, y de otros, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno en el que se desarrolla y el conjunto de fortalezas y debilidades que lo determinan.

Lograr la excelencia en el ofrecimiento de un servicio es una labor que no es fácil, como lo expresan varios autores (Pinto, Balagué y Anglada, 2007; Tarango y Hernández, 2009; Herrera y López, 2011; Sanabria, 2013; Quality Management (TQM); COBON, 2015). Demanda establecer una cultura de calidad, por lo que se propone un plan de mejora como herramienta que permite jerarquizar las tareas que sean probables de realizar para mejorar las debilidades identificadas en la investigación.

Rodríguez (2011) opina que “la cultura de calidad es un proceso que implica cambios constantes en la forma de pensar, actuar y verificar de una persona, de un grupo de personas o de una organización” (p.7). Señala además, la importancia que tiene ahora en un mundo globalizado el hecho que las organizaciones enfoquen la cultura de la calidad hacia la satisfacción completa del consumidor, que puede ser tanto un cliente interno o un cliente externo.

El plan de acción elaborado y propuesto para esta investigación está organizado conforme a la prioridad (alta y media) que los estudiantes señalaron a través de la encuesta. La realización de un plan de mejoras incrementa la calidad y mejora la percepción de los estudiantes y la comunidad académica en general.

El Plan de Mejora de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Madrid (2007) explica: “el plan es el fruto de todo un compromiso de mejora para con los usuarios, tomando como criterio principal la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y una confianza en el equipo humano que presta sus servicios en la Biblioteca de esta Universidad” (p. 2).

Por lo antes expuesto, los resultados de esta investigación proponen la conveniencia de tomar acciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la PUCMM, con miras a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, en este caso los estudiantes. El plan de mejora siguiente persigue cumplir con el propósito de establecer correctivos en aquellas áreas que los estudiantes señalan con deficiencias.

Tabla 6-1. Plan de Mejoras

Acción de Mejora	Prioridad	Responsables	Recursos Requeridos	Tiempo	Indicador de seguimientos
Mejorar el silencio en la Biblioteca	Alta	Dirección de Biblioteca, Decanato de Estudiantes y Encargados de Disciplina	Campaña de concientización	Seis (6) meses	Silencio en la Biblioteca
Habilitar área de café dentro de la Biblioteca	Alta	Vicerrectorías Académica y Financiera, Dirección de Biblioteca	Partida presupuestal	Un (1) año	Gestionar y motivar la aprobación del área del café.
Adecuar y ampliar los espacios de la Biblioteca con más salas para estudio en grupo y con multimedia	Alta	Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera, Dirección de la Biblioteca	Partida presupuestal	Un (1) año	Presentar propuesta y aprobación.
Articular el programa de formación de usuarios (Alfabetización Informacional: ALFIN) a través del marco curricular	Alta	Vicerrectoría Académica, Decanos, Dirección de Bibliotecas	Partida presupuestal	Un (1) año	Aprobación del Programa de Formación de Usuarios ALFIN
Adquirir más equipos tecnológicos y conexiones	Alta	Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Financiera, Dirección de Biblioteca, Dirección de Tecnología	Partida Presupuestal	Un (1) año	Cantidad de equipos y conexiones adquiridos
Ampliación de los horarios de servicios, incluyendo fines de semana y período de exámenes	Media	Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Financiera, Dirección de Biblioteca	Partida presupuestal	Un (1) año	Presentar propuesta y aprobación
Adquirir más libros y actualizados	Media	Decanos y Directores Académicos, Encargado de Desarrollo de Colecciones	Partida presupuestal	Un (1) año	Cantidad de libros actualizados adquiridos
Contratar más personal preparado y graduado en Bibliotecología y Tecnología de la Información para capacitar a los estudiantes en el uso de las Bases de Datos	Alta	Vicerrectorías Académica y Financiera, Dirección de Biblioteca, Dirección de Recursos Humanos	Partida presupuestal	Un (1) año	Contratación de personal.
Profundización de la limpieza de las alfombras.	Alta	Dirección Administrativa, Coordinadora Administrativa de la Biblioteca, Vicerrectoría Financiera	Partida Presupuestal	Tres (3) meses	Reforzamiento de la limpieza
Mejorar el servicio de fotocopias e impresión	Media	Vicerrectorías Académica y Vicerrectoría Financiera, Dirección Administrativa	Revisión de contrato con la compañía externa contratada por la PUCMM	Dos (2) meses	Mejora del servicio
Realizar mejoras en la velocidad del Internet	Alta	Dirección de Biblioteca, Dirección de Tecnología	Partida Presupuestal	Un (1) año	Aumento de la velocidad
Acceso a la Biblioteca con el código de barras del carnet de estudiante; sin necesidad del guardián	Media	Vicerrectorías Académica y Financiera	Partida Presupuestal	Un (1) año	Adquisición del lector de código de barra
Más áreas acogedoras para el descanso	Media	Vicerrectorías Académica y Financiera	Partida Presupuestal	Un (1) año	Diseño y aprobación de áreas para el descanso
Remodelación de los baños, más ventilación y limpieza	Alta	Vicerrectorías Académica y Financiera, Coordinadora Administrativa de la Biblioteca	Partida Presupuestal	Un (1) año	Baños remodelados y mejorar la limpieza
Acceder a las tesis en línea en texto completo	Alta	Vicerrectorías Académica y Decanos, Dirección de la Biblioteca	Partida Presupuestal	Dos (2) años	Preparación proyecto y aprobación

En la Tabla 6-1 se plasman quince (15) acciones de mejoras, producto de los resultados de la investigación. Se trabajará entorno a las áreas señaladas por los estudiantes como deficientes y se desarrollarán distintas tareas que serán planificadas y presentadas a los organismos correspondientes para su aprobación. Algunas de estas mejoras serán propuestas para su inclusión en el presupuesto del año académico 2016-2017.

Las tareas planteadas son el inicio de un proceso de mejora continua que implica un seguimiento constante en toda la gestión de servicio que presta la Biblioteca Central a su comunidad de usuarios. A continuación se presentan las acciones que se llevarán a cabo para tratar de corregir las debilidades y satisfacer las nuevas demandas de los estudiantes.

- **Mejorar el silencio en la Biblioteca Central**

Para mejorar el silencio en la Biblioteca Central, hay que disponer de más espacios para estudio en grupo, la aglomeración de estudiantes produce ruido, sobre todo cuando no encuentran lugares apropiados para estudiar. Además, se planteará al Decano de estudiantes una campaña de concienciación sobre la importancia de silencio para el estudio y la investigación.

- **Habilitar área de café dentro de la Biblioteca**

Habilitar un área para café dentro de la Biblioteca Central es una nueva demanda. Se gestionará ante la Vicerrectoría Administrativa la viabilidad de habilitar un espacio para los estudiantes descansar, tomar café, snack y agua.

- **Adecuar y ampliar los espacios de la Biblioteca Central con más salas para estudio en grupo y con multimedia**

Se presentará una propuesta a la administración para ampliar los espacios de estudio en grupo de la Biblioteca Central y adquirir más mobiliarios, sillas, mesas, cubículos tecnológicos y proyectores de multimedia.

-
- **Articular el programa de formación de usuarios (Alfabetización Informacional: ALFIN) a través del marco curricular**

Se presentará ante a la Vicerrectoría Académica incluir en las metas del año académico 2016-2017 (ver anexo 7), como una de las principales prioridades, lograr que la PUCMM integre como un eje transversal el programa de competencias informacionales y/o alfabetización informacional (ALFIN). Los estudiantes requirieron que se les capacite en el uso y manejo de los recursos y servicios de la Biblioteca desde el inicio del primer semestre.

Esta acción de mejora conlleva la preparación de un programa de ALFIN, para presentarlo al Consejo Académico para su aprobación.

- **Ampliación de los horarios de servicios, incluyendo fines de semana y período de exámenes**

Los Encargados de Servicio al Público presentarán a la Dirección de la Biblioteca una propuesta para la ampliación de los horarios de servicios para aprobación por parte de los Vicerrectores Académicos y Administrativos.

- **Adquirir más libros y actualizados**

Se trabajará en un plan de desarrollo de las colecciones que tengan en cuenta el perfil de los programas de estudios y las líneas de investigación. La Dirección de la Biblioteca informará al Consejo Académico y al Comité de Biblioteca esta debilidad, a fin de que los profesores remitan a la Biblioteca cada semestre, la bibliografía de los programas de estudio, así como los textos de consulta obligatoria de los estudiantes.

- **Contratar más personal preparado y graduado en Bibliotecología y Tecnología de la Información para capacitar a los estudiantes en el uso de las bases de datos**

Se propone prever en el presupuesto 2016-2017 la contratación de personal graduado en bibliotecología. La Dirección de la Biblioteca hará la selección de candidatos con el perfil requerido para especializarse en Bibliotecología, la Vicerrectoría Académica gestionará las becas.

- **Realizar mejoras en la velocidad del Internet y adquirir más equipos tecnológicos**

Se propone a la administración la renovación de la infraestructura de la Red Inalámbrica de la Biblioteca Central y adquirir más equipos tecnológicos, a fin de mejorar la cobertura y la seguridad de las conexiones y garantizar un servicio eficiente a la comunidad de usuarios.

- **Remodelación de los baños, más ventilación y limpieza de alfombras**

Se propone a la Dirección Administrativa preparar un plan para la remodelación de baños y limpiezas de las alfombras de la biblioteca.

- **Acceder a las tesis en línea en texto completo**

Esta acción de mejora habrá de preverse en el proyecto Repositorio Institucional INVESTIGARE-PUCMM, donde se dará acceso a la producción académica e intelectual de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), como está explícito en el marco teórico.

6.2 Logros y Limitaciones de la Investigación

6.2.1 Logros de la Investigación

Entre los logros más importantes de este trabajo de investigación se señalan los siguientes:

- a) La Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM: Pilar de la Educación Superior, resultó ser un tema de gran valor para mejorar los servicios ofrecidos a la comunidad de usuarios. Siendo la PUCMM una entidad con más de cincuenta (50) años de fundada, se evidenció que en su larga trayectoria no había sido sometida a un trabajo de rigor como el de esta investigación.
- b) Esta investigación servirá de modelo para futuras evaluaciones sobre la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias dominicanas.
- c) Es un aporte a la bibliografía nacional, en vista de que los profesionales bibliotecarios dominicanos disponen de pocas fuentes nacionales sobre la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios.
- d) La validación del instrumento utilizado LibQUAL+, por expertos de la universidad de Murcia y adaptado al lenguaje de las bibliotecas universitarias dominicanas, dio como resultado una herramienta que puede ser utilizada para futuras investigaciones de otras bibliotecas universitarias dominicanas.
- e) El instrumento LibQUAL+, fue enriquecido con la dimensión Difusión de los Servicios de Información.
- f) Con los resultados de esta investigación, la Biblioteca Central dispone de indicadores concretos para evaluar con profundidad el rendimiento de la Biblioteca en sentido general, en cuanto a: visita a la Página Web por usuarios, consulta a las base de datos por usuarios, consulta al OPAC, préstamos por usuarios, incremento de recursos de información por usuarios, números de estudiantes por salas o puestos de aprendizaje, inversión en adquisiciones por usuarios y programas de estudios, inversión en recursos electrónicos, entre otros.

- g) Los resultados de esta investigación permiten corregir debilidades identificadas, como es el caso de que los estudiantes desconocen los recursos de información existentes en la Biblioteca Central, como soporte de los programas de estudios. Esto permitirá articular el programa de formación de usuarios Alfabetización Informacional (ALFIN) a través del marco curricular de la Universidad.
- h) La investigación permitió elaborar un plan de mejoras, lo que contribuirá a incrementar la calidad y mejorar la percepción de los servicios que ofrece la Biblioteca Central a la comunidad de usuarios.

6.2.2 Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones presentadas durante el desarrollo de esta investigación se señalan las siguientes:

- a) Por razones de tiempo, solo se evaluó la Biblioteca Central del Campus Principal de la PUCMM, las demás bibliotecas del Sistema no fueron incluidas.
- b) El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología de República Dominicana dispone de instrumentos de evaluación, pero los mismos resultaron inapropiados para esta investigación, ya que carecen de indicadores para medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Estos instrumentos están diseñados solo para cuantificar las colecciones, mobiliario e infraestructura.
- c) Tomó mucho tiempo la revisión de cuestionarios, adaptación y validación del instrumento seleccionado debido a la escasez de instrumentos en el país.
- d) Hubiese sido interesante contrarrestar los datos de los alumnos con el de los profesores, pero hacerlo conllevaría desviar los objetivos del estudio, así como el tiempo empleado.
- e) Someterse a un programa de esta magnitud, a través de la modalidad semipresencial, representó limitaciones como: problemas técnicos para conectarse y trabajar en red, la falta de interacción social física que muchas veces lleva a la desmotivación, entre otras.

6.3 Propuestas de Futuras Líneas de Investigación sobre el Tema Estudiado

La investigación *Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*, permitió identificar nuevas líneas de investigación, entre las que se citan a continuación:

- a) Analizar los instrumentos de evaluación diseñados por el MESCyT y hacer un estudio comparativo con las herramientas de evaluación de otros países.
- b) Aplicar el instrumento LibQUAL+ para hacer un estudio comparativo entre las bibliotecas universitarias dominicanas.
- c) Evaluación de la calidad de los procesos internos de las bibliotecas universitarias dominicanas.
- d) Evaluar la calidad de los servicios de las demás bibliotecas del Sistema de la PUCMM.
- e) Evaluar el uso de las nuevas formas de comunicación y difusión que están utilizando las bibliotecas universitarias dominicanas para acercar y captar a los usuarios: Facebook, boletines electrónicos, podcast, blog, Instagram, MOOCs.
- f) Investigar sobre la metodología de enseñanza-aprendizaje del profesorado dominicano versus el uso de los recursos de información existentes en las bibliotecas universitarias dominicanas.
- g) Investigar sobre el nuevo modelo de enseñanza implantado en las universidades dominicanas, donde el entorno virtual es esencial y cuáles bibliotecas han adaptado sus colecciones y servicios a las plataformas de enseñanza (CRAI) para apoyar al profesorado en la elaboración de productos multimedia y otros.

BIBLIOGRAFÍA

Aceves, R. (2001). *La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volver a inventar la biblioteca*. Madrid: Complutense.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras: herramienta de trabajo*. ANECA. Recuperado de
<http://www.uantof.cl/dgai/Acreditacion/Documentos/Docs/Pregrado/Elaboracion%20Plan%20de%20Mejoras.pdf>

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2010). *Informe sobre el estado de la evaluación externa de la calidad en las universidades españolas*. Madrid: ANECA. Recuperado de
<http://www.aneca.es/que-es-aneca/presentacion.aspx>

Aguilló, I. (2011). *Ranking Web de Universidades*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de
<https://cienciayficción.wordpress.com/tag/ranking-de-universidades/>

Alarcón Echenique M., Cárdenas Izquierdo L., Bellas Vilariño M. y Santiesteban Gómez I. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed*, 15 (4), 1-9. Recuperado de
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n4/aci07407.pdf>

Alegsa. *Metabuscador*. (2010). Diccionario de Tecnología e Informática. Recuperado de
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/metabuscador.php>

Almeida, M. G. y Hernández Pérez, A. (2013). *La integración curricular de la Alfabetización Informacional (ALFIN) en las universidades españolas: experiencias de tres modelos distintos*. Recuperado de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/17965>

Almonte-Polanco, Y. y Álvarez, C. (Coords.). *2do Censo Nacional de Bibliotecas: estudio sobre las bibliotecas dominicanas, 2009-2011: (informe preliminar)*. Recuperado de
<https://drive.google.com/file/d/0B2YKXI5RGrFON2xxOG9zdDdNZzQ/view?pli=1>

Alonso, J., Echevarría, M. J y Martín Cerro, S. (1999). *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. Universidad de León, Programa Institucional de Calidad. Recuperado de
<http://www.mimas.ac.uk/dois/papers/julardqs11045.html>

Álvarez Álvarez, A. y Suarez Samaniego, M. (2000). Las páginas web de las bibliotecas universitarias andaluzas. *Jornades Catalanes de Documentació*, 7, 289-304. Recuperado de <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/5.pdf>

American Library Association. (1989). Presidential Commission on Information Literacy: *Final Report*. Washington: ACRL. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>

American Library Association. (1989). *Standards for university libraries: evaluation of performance*. Chicago: Association of College and Research Libraries. Recuperado de <http://www.asouniesca.edu.co/PDF/ala.pdf>

American Library Association. (2014). *Library systems report 2014*. [Revisión del *Informe sobre sistemas para bibliotecas 2014*, por M. Breeding]. Chicago: ALA. Recuperado de <http://www.thinkepi.net/img/notas/breeding-informe-bibliotecas-2014.pdf>

Araujo Briones, L. (2015, 29 de julio). Política de desarrollo de colecciones. *Tecnológico de Monterrey*. Recuperado de <http://biblioteca.mty.itesm.mx/politicas-desarrollo-colecciones>

Arabella Advisor. (2015). *Cultivating global library leadership: a review of leadership training programs*. Librarians worldwide. Bill & Melinda Gates Foundation Recuperado de <http://www.arabelladvisor.com/wp-content/uploads/2015/02/Cultivating-Global-Library-Leadership.pdf>

Arboleda, L. (2015, 21 de junio). El modelo de biblioteca universitaria. *Listín Diario*, p. 6.

Area, M. (2010). *¿Por qué formar en competencias informacionales y digitales en la educación superior?*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://ordenadoresenelaula.blogspot.com/2010/10/por-que-formar-en-competencias.html>

Argentina. Ministerio de Cultura y Educación. (1999). Informe especial: bibliotecas universitarias. Secretaría de Políticas Universitarias. *Boletín informativo de la SPU*, 6 (16), 4-6.

Arriola Navarrete, O. (2009). Una caracterización de las bibliotecas universitarias. *Revista Códice*, 5 (2), 113-131.

Asencio-Cuesta, S., Bastante-Ceca, J. y Diego-Mas, J.A. (2012). *Evaluación ergonómica de puestos de trabajo*. Madrid: Ediciones Paraninfo

Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas. (1993). *Normas para bibliotecas Universitarias*. República Dominicana: ABUD.

Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación. (2007). *Normas sobre las competencias de los coordinadores y bibliotecarios encargados de la formación de usuarios*. Junta de ACRL. Recuperado de
http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/profinst_spanish.pdf

Association of college and research libraries. (2015). *Environmental scan 2015*. Chicago: ACRL. Recuperado de <http://goo.gl/cU8UX1>

Ávila Biojo, B., Escobar Arboleda, C. F., Mora Ortiz, C., Motta García, A. M. y Rendón Alzate, J. (2012). *Es un mecanismo de adquisición de la información a través de la integración estructurada de los datos que provienen de los sentidos; en virtud de esta integración el sujeto capta los objetos*. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Recuperado de
<http://repository.poligran.edu.co/bitstream/10823/374/3/Percepcion.pdf>

Babini, D., González, J., López, F. y Medici, F. (2010). *Construcción social de repositorios institucionales: el caso de un repositorio de américa latina y el caribe*. Ciudad Autonoma de Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperado de
<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n23/n23a04.pdf>

Baeza, E. A. (2000). El I congreso universitario de ciencias de la documentación. *Métodos de Información: En Línea*. Recuperado de <http://goo.gl/Or8oRx>

Baños, J. E. (2010). *Competencias informáticas e informacionales: ¿Qué papel juegan las universidades?*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.

Basaldúa, N. y Ferracuti, V. (2003). *La Web y las bibliotecas digitales en la Universidad: acceso, interacción, visibilidad*. 4º Jornadas Sobre la Biblioteca Digital Universitaria. Recuperado de
<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/4jornada/documentos/pdf/ponencia%20ferracuti.pdf>

- Berbes, J., García J. y Heredia, J. (2008). *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico de Rebiun*. REBIUN. Recuperado de
http://www.rebiun.org/documentos/Documents/Iipe_LINEA3_07-11/Iipe_Linea3_Propuesta_%20Indicadores%20Estadisticas_Calidad_%202008.pdf
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Berrio, C. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la Asociación de Andaluza de Bibliotecarios*, 86, 55-77. Recuperado de
<dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2544096.pdf>
- Blanco Domingo, L. (2014). *Bibliotecas universitarias*. Salamanca: Universidad de Salamanca. Recuperado de <http://goo.gl/qKJlEM>
- Blanco Domingo, L. (2014). *Las competencias informacionales (CI), presentes de nuevo en las Jornadas de Innovación Docente e Investigación Educativa, de la mano de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de
<http://blog.biblioteca.unizar.es/tag/jornadas-de-innovacion-docente-e-investigacion-educativa/>
- Bolívar Lobatón, E. (2010). *Calidad de los servicios en bibliotecas universitarias: Metodologías para su evaluación*. Centro de investigaciones y desarrollo bibliotecológico. Recuperado de
http://www.bnpgob.pe/portalbnp/pdf/capacitacion/noviembre/eva_bolivar_lobaton_posicionamiento.pdf
- Bordonaba, L. (2014). *Reunión Anual de la Subcomisión en Competencias Informacionales de la BUZ*. [Mensaje en un blog]. Biblioteca Universidad de Zaragoza. Recuperado de
<http://blog.biblioteca.unizar.es/general/reunion-anual-de-la-subcomision-en-competencias-informacionales/>
- Bower, T. & Dennis, B. (2007). How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. *Performance Measurement and Metrics*, 8 (2), 110-126. Recuperado de
http://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1025&context=library_pubs

Budapest Open Access Initiative. (2002). Recuperado de

<http://www.budapestopenaccessinitiative.org/>

Bueno de la Fuente, G. y Hernández Pérez. T. (2011). Estrategias para el éxito de los repositorios institucionales de contenido educativo en las bibliotecas digitales universitarias. *Biblioteconomía i documentació*, 26, 1-18. Recuperado de <http://bid.ub.edu/26/bueno2.htm>

Buonocore, D. (1952). *Elementos de Bibliotecología*. Santa Fe: Castellví.

Bustos-González, A. (2011). Taller evaluación de bibliotecas universitarias. Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas. Argentina: La Plata. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.873/ev.873.pdf

CABID. (2003). *Estándares para Bibliotecas universitarias Chilenas*. (2da ed.). Chile: CABID. Recuperado de <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf>

Cabrera Morales, T. (2012). *Summon: el descubridor de las bibliotecas universitarias*. Gran Canaria: Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/9122/4/0672290_0000_0000.pdf

Calva González, J. J. (2000). Reseña del libro Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. *Investigación bibliotecológica*, 14 (28), 186-192. Recuperado de http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:ojs.phoenicis.tic.unam.mx:articie/3939&oai_iden=oai_revista487

Calva González, J. J. (2012). Gestión y desarrollo de recursos humanos en bibliotecas. *Investigación bibliotecológica*, 26 (58), 241-245. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000300011&lng=es&tlang=es

Castells, M. (1998). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial.

Castillo, C., Del Pino, N., Espinosa, V. (2000). *Identidad Corporativa*. Portal de Relaciones Públicas. Recuperado de <http://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Champeswar, M., & Dora, M. (2010). *Driving on the Green Road of Open Access: The Green Factor for Successful Institutional Repository*, In 2nd International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/16340/1/Driving%20on%20the%20green%20road%20Mishra%20and%20Dora.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill.

Chiong Lanegra, L. D. (2012). *Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: una experiencia con LibQual+*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Cobos Flores (2009). El papel de la biblioteca en torno a la sociedad del conocimiento. *Biblioteca universitaria*. 12 (2), 132-139. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/28512661005.pdf>

Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA. (2013). *Estándares del sistema de bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <http://www.sisbi.uba.ar/sites/default/files/sisbi/publicaciones/EstandaresSisbi.pdf>

Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales. (2008). *Indicadores de gestión para bibliotecas universitarias*. Universidad del Perú. Recuperado de <http://www.cobunperu.org/>

Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. (2005). México, D.F.: CONPAB-IES. Recuperado de <http://148.214.155.140/wwwadm/dac/formatos/Normas.pdf>

Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. *Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior*. (2012). México, D.F.: CONPAB-IES. Recuperado de <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

- Cour des Comptes. (2006). *Les bibliothèques universitaires*. Paris: Cour des comptes. Recuperado de
<http://www.ccomptes.fr/content/download/2339/23396/file/BibliothequesUniversitaires.pdf>
- Cristófani, A. (2010). *El comportamiento del usuario y la calidad del servicio en la biblioteca*. Argentina: Universidad de Buenos Aires
- Cuesta Rodríguez, F., Guerrero Quesada, D., Campillo, I., Leyva, A., Cano Inclán, A. y Cabrera Morales, I. (2013). *Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias*. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/rt/printerFriendly/233/321>
- Dávila, J., Núñez, L., Sandia, B. y Torrens, R. (2006). Repositorios institucionales y preservación del patrimonio intelectual Académico. *Interciencia*, 31 (1), 22-28. Recuperado de
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0378-18442006000100006&script=sci_arttext
- De la Flor Soto, N. (2002). *Evaluación de los sistemas de acceso y recuperación de información en la Hemeroteca de la Universidad Ricardo Palma*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Marcos, Lima. Recuperado de
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Human/Flor_S_N/Flor_S_N.htm
- De la Rosa, J. (2015, 14 de julio). Universidades, desequilibrios y oportunidades. *Hoy*, p. 11
- De la Rosa, J. (2015, 21 de julio). Universidades, desequilibrios y oportunidades. *Hoy*, p. 11
- De la Rosa, J. (2015, 28 de julio). Universidades, desequilibrios y oportunidades. *Hoy*, p.11
- De la Rosa, J. (2015, 4 de agosto). Universidades, desequilibrios y oportunidades. *Hoy*, p. 11.
- De la Rosa, J. (2015, 11 de agosto). Universidades, desequilibrios y oportunidades. *Hoy*, p. 13.
- Duarte Barriónuevo, M. (1999). *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad.

- Ekertt, M. L. (2010). *Valoración de uso actual de la automatización en las bibliotecas universitarias de la ciudad de Concepción del Uruguay*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional del Litoral. Recuperado de
<http://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8180/tesis/bitstream/1/235/1/tesis.pdf>
- Estrada, M. (2015). *Las Bibliotecas también llaman Centro De Recursos Para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://goo.gl/VzzRg4>
- European Credit Transfer and Accumulation System. (2010). *Proceso de Bolonia*. Bolonia: Italia.
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. (2007). *Reglamento de servicios bibliotecarios*. México: FLACSO. Recuperado de
<http://www.flacso.edu.mx/biblioiberoamericana/descargas/reglamentobiblioteca.pdf>
- Farre Martí, J. M. y Lasheras Pérez, M.G. (1999). *Diccionario de psicología*. Océano grupo editorial.
- Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas. (2000). *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*. (Informe Profesional, no. 24). La Haya: IFLA. Recuperado de
<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/64.pdf>
- Feria Basurto, L. (comp.). (2002) *Bibliotecas Digitales. Primer y segundo foro Interfaces sobre Biblioteca Digital*. México: Universidad de Colima. Recuperado de
<https://goo.gl/uclOXq>
- Fernandez-Aballí, I. (2002) *Biblioteca digital de Iberoamérica y el Caribe. Primer y segundo foro Interfaces sobre Biblioteca Digital*. México: Universidad de Colima. Recuperado de <https://goo.gl/uclOXq>
- Ferrer Torrens, A y Rey, M. (2005). *Aplicación del LibQual+ en el CRAI de la universidad de Barcelona*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de
<http://deposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11479/1/libqual.pdf>
- Fushimi, M. (coord.). (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama. Recuperado de
<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>

- Gallo-León, J. (2015). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *Universidad de Alicante*, 24 (2). Recuperado de <http://goo.gl/MC2sYx>
- Garrido Linares, M. (2008). *Guía para la creación de repositorios institucionales de documentos digital del INVEMAR*. Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés. Santa Marta: Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras. Recuperado de
http://www.invemar.org.co/redcostera1/invemar/docs/6882200907Documento_Repositorio.pdf
- Giese, J. L. y Côte, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. Recuperado de
<http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>
- Gimeno Perelló, J. (2005). El usuario de bibliotecas ante los nuevos soportes y los nuevos servicios: el usuario electrónico. *Revista General de Información y Documentación*, 15(2), 39-50.
- González, M. y Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18 (2), 1-23. Recuperado de
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>
- González-Fernández Villacencio, N. (2011). *En bibliotecas universitarias: estanterías fuera*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de
<http://www.nievesglez.com/2011/01/en-bibliotecas-universitariasestanteria.html>
- González Gutián, M.V. (2009). *Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Eumed. Recuperado de
<http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm>
- Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. Recuperado de
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Heron, P. y Nitecki, D. A. (2001). Service quality: a concept not fully explored. *Library trends*, 49(4), 687-708. Recuperado de
https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8373/librarytrends49i4i_opt.pdf?sequence=1
- Herrera-Viedma, E., López, J, y Herranz, F. (2006). Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias. En *4to Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales*. Universidad de Málaga. Recuperado de
http://sci2s.ugr.es/sites/default/files/ficherosPublicaciones/0643_0643.pdf
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J. y Vilchez Prado. (2006). *Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas Universitarias digitales basado en técnicas difusas*. *Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 2, 35-48. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14720596003>
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J. y Ávila, B. (2008). *Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. In Coloquio ALCI. México, D.F. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12389/>
- Herrera-Viedma, E. y López Gijón, J. (2011). *Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá: basado en satisfacción de usuarios*. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de
http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20_Secaba_Alcala.pdf
- Huotari, M. & Livonen, M. (2005). Knowledge processes: A strategic foundation for the partnership between the university and its library. *Library Management*, 26 (6), 324-335.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2013). *Manifiesto de las IFLA/UNESCO Sobre las Bibliotecas Digitales*. Recuperado de
<http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-las-ifla-unesco-sobre-las-bibliotecas-digitales>
- International Standard Organization. (2004). *Information and documentation*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:5127:ed-1:v1:en>

Jaguszewski, J. y Williams. (2013). *New Roles for New Times: Transforming Liaison Roles in Research Libraries*. Washington: Association of Research Libraries.

Jaramillo, O. (2015). Pertinencia del perfil de los profesionales de la información con las demandas del mercado laboral. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38 (2), 11-120. Recuperado de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762015000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Jiménez, E., Gómez, M. y Méndez, M. (1987). *Reseña del desarrollo histórico de la bibliotecología en Santo Domingo*. Santo Domingo: Biblioteca Nacional.

Kelinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill

Krüger, K. (2006). El concepto de sociedad del conocimiento. *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*, 11 (683), 1-6. Recuperado de
<http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>

La sustitución de Mons. Agripino Núñez Collado en la PUCMM. (2014, 10 de diciembre). Acento. Recuperado de <http://acento.com.do/2014/opinion/editorial/8203451-la-sustitucion-de-mons-agripino-nunez-collado-en-la-pucmm/>

Lancaster, W. y Sandore, B. (2000). Bibliotecas e internet. *Revista General de Información y Documentación*, 10 (2), 241-269. Recuperado de
<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0000220241A/10462>

Landolfy, H. (2011). *Análisis de la percepción de los clientes y empleados sobre las evidencias físicas del servicio de la farmacia Mercury del sector la Española*. (Tesis de Grado). PUCMM, República Dominicana.

Lau, J. (2002). Bibliotecas universitarias: su importancia en el proceso de acreditación. *Colombia Gaceta Universitaria*, 17 (149), 8. Recuperado de <http://goo.gl/JAauXG>

Lienert Lubisco, N. M. (2007). *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. (Tesis Doctoral). Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, España.

- López Medina, A. y Vicente, L. (2008). Las bibliotecas universitarias y la gestión de la información en el entorno digital: unas consideraciones para repositorios digitales. *biblioteconomia i documentació*, 20. Recuperado de <http://bid.ub.edu/20lopez2.htm>
- López, L. (2014). *¿Está cambiando la imagen/el estereotipo del bibliotecario?*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/esta-cambiando-la-imagen-del-estereotipo-del-bibliotecario/>
- Lorenzo Chavarría, D. (2011). *El papel de las TIC en las bibliotecas universitarias*. (Tesis de Grado). Escuela nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15872/1/Tesina%20final.pdf>
- Lupo Hubp, M. (2000). Las Bibliotecas universitarias mexicanas: apuntes para un diagnóstico. Universidad Nacional Autónoma de México. *En portada*, 7(40), 45-53. Recuperado de <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/viewFile/526/546>
- McDaniel, C. y Gates, R. (2006). *Investigación de mercados*. México, D.F.: Thomson.
- Magán Wals, J. (2001). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial complutense.
- Malo de Molina, T. y Montalvo, M. (2005). *La evaluación una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1348608>
- Marín de Oliveira, L. M. (s.f.). *El procedimiento de la investigación*. [Podcast]. Recuperado de <http://ocw.um.es/transversales/utilizacion-del-podcast-como-recurso-educativo-en/material-de-clase-1/ii-08-procedimiento-de-investigacion.pdf>
- Martin Gavilán, C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función CRAI*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Martin-Montalvo, I. (2007). *Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto de Cervantes*. Recuperado de http://www.cervantes.es/imagenes/File/biblioteca/estudio_satisfaccion.pdf
- Martínez Equihua, S. (2007). *Biblioteca digital: concepto, recursos y estándares*. Buenos Aires: Ediciones Alfagrama.

Marquina, J. (2013). *Informe APEI sobre Bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y caminos*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de

<http://www.julianmarquina.es/informe-apei-bibliotecas-ante-el-siglo-xxi-nuevos-medios-y-caminos/>

Marquina, J. (2015). *Las principales funciones y servicios de la biblioteca del siglo XXI*.

[Mensaje en un Blog]. España. Recuperado de <http://www.julianmarquina.es/las-principales-funciones-y-servicios-de-la-biblioteca-del-siglo-xxi/>

Máster Universitario en Bibliotecas y Servicios de Información Digital. (2015). Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de

http://www.uc3m.es/ss/Satellite/Postgrado/es/Detalle/Estudio_C/1371209060446/1371208956788/Master_Universitario_en_Bibliotecas_y_Servicios_de_Informacion_Digital

Matlin, M. y Foley H. (1996). *Sensación y percepción* (3^a ed.). México, D.F.: Prentice-Hall.

McDaniel, C. y Gates, R. (2006). *Investigación de mercados*. México, D.F.: Thomson.

Méndez, E. (2010). Tendencias en Recuperación de Información: principios y retos para una nueva década de Datos Enlazados. (Informe de Situación). *Anuario ThinkEPI*, 4, 231-239.

Melo Quesada de Cardona, L. M. (2006). *Sistema nacional de acreditación de docentes de educación superior*. Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación: Mesa de trabajo. Santo Domingo: SEESCyT.

Melo Quesada de Cardona, L. M. y Guadamuz, L. (2007). *Hacia la transformación de la universidad dominicana en los Procesos de mundialización: Plan Decenal de la Educación Superior, Ciencia y tecnología*. Santo Domingo: SEESCyT.

Medina del Sol, L. (2009). La biblioteca universitaria ante los nuevos retos del siglo XXI.

MediSur 7(2), 35-42. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v7n2/v7n2a629.pdf>

Medina Suarez, J. (2013, 26 de febrero). *La biblioteca, ¿es el corazón de la universidad?*.

[Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/la-biblioteca-es-el-corazon-de-la-universidad/>

- Miller, K. (2008). *Service quality in academic libraries: an analysis of LibQual+ scores 21 and institutional characteristics*. (Tesis de grado). University Central Florida. Recuperado de <http://www.libqual.org/documents/admin/Miller1.pdf>
- Monfasani, R. (2014). El futuro profesional de los bibliotecarios. *Boletín electrónico*, 6 (3), 1-6. Recuperado de http://www.abgra.org.ar/newsletter/ABGRA-Boletin-2014_A6_N3_Futuro-Profesional.pdf
- Montero, A. (2014). Los centros de información: motores del cambio que transforman vidas. *Ira. Jornada del Conocimiento*. República Dominicana: Biblioteca Juan Bosch.
- Montero, A. (2015, 7 de junio). Una biblioteca del primer mundo. *Listín Diario*, p. 6.
- Morales Campos, E. (2001). La Sociedad de la Información en el Siglo XXI y la Biblioteca Universitaria. *Revista Digital Universitaria*, 2 (2), 5.
- Moreira González, J. A. (2013). *Introducción al estudio de la información y la documentación*. La Habana: Especialidades Gráficas.
- Moscoso, P. (2003). *La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior*. Recuperado de <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/809>
- Multimedia y web 2.0: módulo 1, blogs y documentos*. (2014). Madrid: Aula Mentor. Recuperado de <https://goo.gl/Fvlyop>
- Navarrete, O. (2009). Una caracterización de la biblioteca universitaria actual. *Revista Códice*, 5 (2), 113-131.
- Navarro Cano, N; Suárez Ojeda, M. y Guío Moreno, C. (2012, febrero). *La biblioteca universitaria una realidad abierta para el aprendizaje del alumno*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://siomerhidalgo.blogspot.com/2012/02/la-biblioteca-universitaria-una.html>
- Nicoletti, J. A. (2008). Las normas de calidad: ISO 9000:2000 como instrumentos para la certificación de organizaciones educativas. *Irundú, Revista de Investigación de la Universidad Autónoma de Asunción*. Recuperado de <file:///C:/Users/rumaniaortiz/Downloads/Dialnet-LasNormasDeCalidad-4814470.pdf>

- Núñez Collado, A. (1997). *La UCMM: un nuevo estilo universitario en la República Dominicana*. Santiago de los Caballeros: Universidad Católica Madre y Maestra.
- Núñez de Taveras, D. M. (2012). Bibliotecas Digitales. *Segundo Congreso de Bibliotecarios de la Región Nordeste (ECREFOBI)*. Celebrado en el Centro Universitario Regional del Nordeste (CURNE), San Francisco de Macorís.
- Núñez de Taveras, D. M. (2014). Los servicios de la biblioteca dentro del contexto actual de la universidad: necesidades de los usuarios. *En Segundo Congreso Internacional de Bibliotecas Digitales*. Celebrado en UNIBE, Santo Domingo.
- Olivo Gonell, C. Y. (2011). La autoevaluación en la biblioteca universitaria Dominicana. (Trabajo de suficiencia investigadora, documento policopiado). España: Universidad de Murcia.
- Olivo Gonell, C. Y. (2012). *Herramientas de autoevaluación de las bibliotecas universitarias utilizado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología*. En: Panel de Experiencia de Evaluación de la Calidad en Bibliotecas e Instituciones de Educación Superior, Universidad APEC, 28 de abril. Santo Domingo: ABUD.
- Olivo Gonell, C. Y. (2015). *La web social en bibliotecas de instituciones de educación superior en República Dominicana: investigación en desarrollo*. Santo Domingo.
- Orera Orera, L. (2005). *La bibliotecología universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Recuperado de <http://www.sintesis.com/data/indices/9788497563492.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001). *Diretrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. UNESCO. Recuperado de <http://goo.gl/pc3JEp>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2003). *Carta sobre la preservación del patrimonio digital*. UNESCO. Recuperado de <http://goo.gl/6zJCkQ>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2003). *Directrices para la preservación del patrimonio digital*. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/001300/130071s.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2014). *Alfabetización informacional*. UNESCO. Recuperado de <http://goo.gl/LiZvba>

- Ortiz-Repiso, V. y Moscoso, P. (2002). *La biblioteca digital: inventando el futuro*. Recuperado de <http://goo.gl/btFcYb>
- Pasadas Ureña, C. (2004). *Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA*. Boletín De la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Recuperado de http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/highered_sp.pdf
- Pastor-Sánchez, J. (2015). *Tendencias en el ámbito de las bibliotecas digitales universitarias*. Recuperado de <https://deinteresparaelbibliotecario.wordpress.com/2015/01/20/tendencias-en-el-ambito-de-las-bibliotecas-digitales-universitarias-por-juan-antonio-pastor-sanchez/>
- Pérez Pupo, A., Lorez Cruz, A., Pérez Randiche, L. y Díaz Rojas, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Medico de Holguín*, 18 (3), 577-592. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v18n3/ccm26314.pdf>
- Pérez-Salmerón, G. (2013). La biblioteca en el bolsillo. En *Informe Asociación Profesional Especialistas en Información (APEI)*. Recuperado de <http://www.kulturklik.euskadi.net/wp-content/uploads/2013/10/E130197.pdf>
- Peguero, R. (2012, 30 de enero). ¡PUCMM 50 años, el futuro es ahora!. *Acento*. Recuperado de <http://goo.gl/kLIAth>
- Penkova, S. (2007). *Situación y perspectivas del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior y su impacto en los aprendizajes*. Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación: Mesa de trabajo. Santo Domingo: MESCyT.
- Pincay Cañarte, A. A. (2010). *El rol del bibliotecario en el uso de las nuevas tecnologías de información propuesta: diseño del área de información tecnológica en la biblioteca del colegio fiscal mixto martha bucaram de roldós*. (Tesis de Grado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://goo.gl/hvEOX5>
- Pinto Molina, M. y Fernández Valdez, M. (2010). Alfabetización informacional, innovación, evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo XXI: visión desde un enfoque cualitativo. *Ibersid*, 4, 81-91. Recuperado de <http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3864/3594>

- Pinto Molina, M. (2011). *Calidad y evaluación de los contenidos electrónicos*. Electronic Content Management Skills. Recuperado de http://www.mariapinto.es/e-coms/eva_con_elec.htm
- Pirela Morillo, J. y Cortes Veras, J. (2014). El desarrollo de competencias informacionales en estudiantes universitarios: experiencia y perspectivas en dos universidades latinoamericanas. *Investigación bibliotecológica*, 28 (64), 145-172
- Pirela Morillo, J., Riveros, V., Arrieta, X., Castro, R. y Bejas, M. (2014). Competencias informativas: eje transversal del currículo de la educación universitaria. *Investigación Bibliotecológica: Bibliometría, Archivonomía e Información*, 28 (64), 145-172. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X1470913X>
- Ponjuan Dante, G. y León Santos, M. (2009). Medición del conocimiento en las organizaciones de información. *ACIMED*, 19 (6), 1-17. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v19n6/aci04609.pdf>
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2006). *Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2008). *Informe final autoevaluación institucional: componente recursos para la docencia y la investigación de la Biblioteca Central*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (1998). *Reglamento Académico General*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2006). *Perfil PUCMM*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2007). *Reglamento de servicios bibliotecarios*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2006). *Guía de servicios de la Biblioteca Central*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2010). *Manual de puestos y de organización de la Biblioteca Central*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.

Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2012). *Memoria: 50 aniversario de la PUCMM*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.

Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2012). *Álbum cincuentenario 1962-2012. Santo Domingo*: PUCMM.

Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2013). *Guía de servicios del Sistema de Bibliotecas de la PUCMM*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.

Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2013). Una mirada retrospectiva a la PUCMM en sus 51 años de vida. *PUCMM Informa*.

Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. (2014). *Manual de procedimientos de desarrollo de colecciones: sección de selección y adquisición*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.

Prensky, M. (2010). *Nativos digitales, inmigrantes digitales*. Recuperado de http://issuu.com/lilianaptriciaardilacardenas/docs/prensky-nativos_e_inmigrantes_digit

Programa de competencias de información 2013-2018. (2013). *Caribbean University, Sistema de bibliotecas, recursos educativos y aprendizaje*. Recuperado de <http://www.caribbean.edu/Programa%20de%20Competencias%20de%20Informacion.pdf>

Puertas, S. y Pinto, M. (2009). *El aprendizaje por competencias transversales: la Competencia informacional y comunicacional de los estudiantes de la titulación de comunicación audiovisual. Diálogos de la comunicación*, 78, 1-14 Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3719693.pdf>

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=evaluar>

Recio, J. (2014). La calidad de la educación: aplicaciones al mundo de la enseñanza superior. *Revista Bibliotecas*, 2 (1), 13-24.

Red de Bibliotecas Universitarias. (2014). Grupos de trabajo REBIUN. [Página web de REBIUN] Recuperado de <http://www.rebiun.org/queesrebiun/Paginas/default.aspx>

República Dominicana. Congreso Nacional. (2008). *Ley 502-08 del Libro y de las Bibliotecas*. Santo Domingo: Secretaría de Estado de Cultura.

República Dominicana. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. (2015). *Diálogo sobre la Gobernanza de Internet en la República Dominicana e Intercommunity 2015*. República Dominicana: INDOTEL.

República Dominicana. Congreso Nacional. (2002). *Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología*. República Dominicana: SEESCyT. Recuperado de <http://goo.gl/iTR0Qn>

República Dominicana. Ministerio de Educación. (2014). *Pacto nacional para la reforma educativa en la república dominicana (2014-2030)*. MINERD. Recuperado de http://www.isfodosu.edu.do/portal/page/portal/isfodosu/CES-CTA-PACTO%20EDUCATIVO-Dокументo%20Pacto%20Educativo%20-%201-04-2014_0.pdf

República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2004). *Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior*. Santo Domingo: SEESCyT.

República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2006). *Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior*. Santo Domingo: SEESCyT.

República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2006). *Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana*. Santo Domingo: SEESCyT.

República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2008). *Hacia un plan decenal de la educación superior, la ciencia y la tecnología*. Santo Domingo: SEESCyT.

República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2008). *Plan Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación 2008-2018: Construyendo la economía del conocimiento y la innovación en la República Dominicana*. Santo Domingo: SEESCyT.

República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2008). *Plan decenal de educación superior en acción: resultados al 2012 y al 2018*. Santo Domingo: SEESCyT.

- República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2009). *Reglamento de Evaluación para las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la República Dominicana*. Santo Domingo: SEESCyT.
- República Dominicana. Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (2012). *Plan Decenal de Educación Superior en Acción*. Santo Domingo: SEESCyT.
- Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación. Revista de Biblioteconomía y documentación*, (3), 139-153. Recuperado de <http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
- Reyna Tejada, R. (2004). *Evaluación y acreditación de la educación superior en la República Dominicana*. Informe no. 3. Santo Domingo: SEESCyT.
- Rivera, D. (2014). *El Dr. Daniel Rivera dice carrera Medicina es la puerta de la esperanza*. República Dominicana: Encuentro Matinal.
- Rivera Sánchez, C. (2012, 28 de agosto). *Reconociendo la alfabetización informativa*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/reconociendo-la-alfabetizacion-informativa/>
- Rivera Sánchez, C. (2014, 27 de agosto). *CRAI como ente dinámico de aprendizaje*. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/crai-como-ente-dinamico-de-aprendizaje-2/>
- Rodríguez-Garín, J. (2008). DSpace: un manual específico para gestores de la información y la documentación. *Biblioteconomia I Documentació (BID)*, 20, 1-15. Recuperado de <http://bid.ub.edu/pdf/20rodrig.pdf>
- Rodríguez, J. (2014, 14 de noviembre). *Las bibliotecas en la nueva geografía del conocimiento*. [Mensaje en un Blog]. MIOD. España. Recuperado de <http://www.madrimasd.org/blogs/futurosdelibro/2014/11/14/136763>
- Rodríguez Moreno, R. (2011). *Cultura de Calidad y Productividad*. México. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/cultura_de_calidad/CULTURA%20DE%20CALIDAD.pdf

- Rodríguez Salas, K. (2008). *El profesional en bibliotecología y documentación: habilidades y competencias*. México: UNAM. Recuperado de
http://cuib.unam.mx/publicaciones/8/perfil_bibliotecologo_iberoamerica_KARLA_RODRIGUEZ_SALAS.html
- Rubio Moraga, A. (2004). *Historia e internet: aproximación al futuro de la labor investigadora*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Ruiz Vaca, J. y Martínez Arrellano, F. (2009). *Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios*. Recuperado de
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf
- Sanabria Barrios, D. (2013). *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Sánchez G. y Flores, J. (2013). La gestión del conocimiento en las bibliotecas universitarias: ¿el qué, cómo y para qué?. *Memoria académica UNLP-FaHCE*, 2 (2), 24-39. Recuperado de
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5648/pr.5648.pdf
- Sánchez-Suárez, J. (2008). *Las bibliotecas universitarias en un entorno de enseñanza virtual*. In 11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, Barcelona.
- Sánchez Tarrago, N. (2007). *El movimiento de acceso abierto a la información y las políticas nacionales e institucionales de autoarchivo*. Recuperado de
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_3_07/aci05907.html
- Sang-Geronikolou, S. (2013). *Bibliotecario 2.0: roles y competencias en el nuevo escenario informacional del siglo XXI*. (Trabajo de fin de máster). Universidad Carlos III de Madrid, España.
- Santovenia Díaz, J. & Cañedo Andalia, R. (2008). Opendoar: un directorio de repositorios institucionales. *ACIMED*, 18 (1), 1-2. Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000700010
- Schiffman, L. G. y Lazar Kanuk L. (2005). *Comportamiento Del Consumidor*. 8º Edición. México, D.F.: Pearson Educación.

Schiffman, L. G. y Lazar Kanuk L. (2010). *Comportamiento Del Consumidor*. 10° Edición. México, D.F.: Pearson Educación.

SECABA/LAB (2011). *Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá (Madrid) basado en satisfacción de usuarios*. Recuperado de http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20_Secaba_Alcala.pdf

Sessions, J., Schenck, A. & Shrimplin, A. (2002). LibQUAL+TM at Miami University: a look from outside ARL. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 59-68. Recuperado de http://eprints.rclis.org/22908/1/tesis_daniel_chiong_libqual_unmsm.pdf

Shanghong, T. (2009). *Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI*. Biblioteca de Defensa china de Ciencia y Tecnología Centro de Información.

Silié, R., Cuello, C. y Mejía, M. (2004). *Estudio sobre la calidad de la educación superior en la República Dominicana*. Informe no. 8. Santo Domingo: SEESCyT.

Silipigni Connaway, L. (2014). *¿Cuál es el sentido de las bibliotecas? Un llamamiento para una evaluación centrada en el uso*. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de <http://bid.ub.edu/es/32/connaway2.htm>

Snell, S. y Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. (16a ed.). México, D.F.: Cengage Learning.

Synder, S. (2002). Measurement the library service quality with a focus on the LibQUAL+TM project an interview with Fred Heath. *Library Administration & Management*, 16 (1), 4-7.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Noriega.

Tejada Artigas, C. y Martínez, G. (Coords.). (2013). *Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización*. España: Secretaría General Técnica Recuperado de <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/6841/1/perfilesprofesionalesSBE.pdf>

The challenge of modeling 21st century learning. (2014). *Teacher professional development for improved student engagement*. Recuperado de
<http://files.sld.cu/bmn/files/2014/07/the-challenge-of-modelling-21st-century-learning.pdf>

Thompson, J. y Reg, C. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Pirámide.

Torres, M. (2011). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 80, 43-70 Recuperado de
<http://www.bibliotecavirtual.info/2011/12/la-funcion-social-de-las-bibliotecas-universitarias/>

Turmero Astros, I. J. *Propuesta de un modelo para la medición y mejoramiento de la satisfacción de clientes*. Caracas: UNEXPO. Recuperado de
<http://www.monografias.com/trabajos91/medicion-mejoramiento-satisfaccion-clientes/medicion-mejoramiento-satisfaccion-clientes2.shtml>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2008). La capacitación del personal administrativo de base que labora en las bibliotecas de la UNAM. *Biblioteca Universitaria*, 11 (2), 173-180. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/pdf/285/28512656008.pdf>

Universidad de Chile. (2008). *Recursos y Servicios de la Biblioteca Universitaria*. Chile: SISIB. Recuperado de: <http://goo.gl/Nuzwnw>

Universidad de Chile. (2009). *Información académica en Internet búsqueda eficaz y uso ético*. Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas. Universidad de Chile. Recuperado de <http://goo.gl/X6j3aW>

Universidad de Granada. (2015). *Carta de servicios: biblioteca universitaria*. Granada: Universidad de Granada. Recuperado de
http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/carta_servicios_2014_2015/

Universidad de Murcia. (2015). *El ranking web de universidades del mundo: papel de Editum en el ascenso de la Universidad de Murcia*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de
<http://edit.um.es/blog/el-ranking-web-de-universidades-del-mundo-papel-de-editum-en-el-ascenso-de-la-universidad-de-murcia/>

Universidad Politécnica de Cartagena. (2014). Competencias informacionales para estudios de master y doctorado UPTC. España: UPTC. Recuperado de
<http://taidaa.upct.es/files/actividades/81f1f0a1d4.pdf>

Universidad Politécnica de Valencia. (2011). Redes Sociales. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://histinf.blogs.upv.es/2011/12/20/redes-sociales/>

Uribe Tirado, A. (2012). Programas de alfabetización informacional en las universidades argentinas: niveles de desarrollo. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 23 (44), pp. 47-71 Recuperado de
<http://eprints.rclis.org/17064/1/ALFIN%20universidades%20Argentina.pdf>

Voutssás, J. (2002). *Panel bibliotecas digitales. Primer y segundo foro Interfaces sobre Biblioteca Digital.* México: Universidad de Colima. Recuperado de
<https://goo.gl/uclOXq>

White, B. (2012). La función que desempeñan las bibliotecas para garantizar el acceso a los conocimientos. *Revista de la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI)*. Recuperado de http://www.wipo.int/wipo_magazine/es/2012/04/article_0004.html

Young, H. (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información.* Madrid: Días de Santos.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios.* (2da. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

Lista de anexos

1. Instrumento Validado por los Expertos
2. Instructivo para el equipo encuestador
3. Cuestionario dirigido a los estudiantes
4. Proyecto de adecuación de la Biblioteca Central de la PUCMM
5. Plano remodelación Biblioteca Central
6. Aprobación presupuesto remodelación Biblioteca Central
7. Metas Biblioteca Central 2016-2017
8. Presupuesto Biblioteca Central 2015-2016
9. Lista de instituciones de educación superior en República Dominicana



**Trabajo Fin de Doctorado
Validación del Instrumento
Programa de Doctorado
“La Enseñanza ante una Sociedad en Cambio”
Bienio 2008/2010
Dulce María Nuñez Collado**

Presentación del instrumento LibQUAL+

El instrumento **LibQUAL+** a ser utilizado para la investigación ‘’Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la Educación Superior’, es una encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) que se utiliza para medir la calidad de los servicios que presta la biblioteca a partir de la satisfacción de los usuarios y permite identificar acciones de mejora. Es una encuesta muy extendida, convirtiéndose en un estándar en la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias como son: Tecnológico de Monterrey, México, Universidad Mayor de San Marcos, Perú, diversas Universidades de España como Castilla La Mancha y en Estados Unidos: University of Pennsylvania, University of Washington, University of Connecticut, entre otras.

LibQUAL es un cuestionario basado en SERVQUAL, herramienta desarrollada en los años ochenta para la investigación de mercados en el sector empresarial, pero adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias. (Healh, 2004; Cook 2001; Thompson 2000). La aplicación de SERVQUAL a un grupo de bibliotecas universitarias puso de manifiesto la necesidad de adaptación de esta encuesta al ámbito académico. Los trabajos desarrollados por Texas A&M University y ARL dieron como resultado LibQual+. Y se basa en un diseño de evaluación orientado al usuario, en sus percepciones y expectativas que permite conocer el grado de satisfacción de este con los servicios que presta la biblioteca, así como identificar debilidades y vacíos en la prestación de los servicios.

Las ventajas de este instrumento son: “universalidad, estándar, encuesta validada, traducida a varios idiomas, benchmarking, localizar buenas prácticas, bibliotecas modelo, identifica áreas de servicios que deben mejorar, y la herramienta se puede utilizar con o sin variaciones”. (Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas, Universidad de Granada, 2008).

La encuesta base, consta de **22** preguntas y para esta investigación se han agregado otras preguntas, que modifican parcialmente la forma y el fondo del instrumento. En este estudio las preguntas se ordenan en tres grandes dimensiones que son:

- **Valor afectivo del servicio:** impresiones acerca del servicio.
- **La Biblioteca como lugar o espacio.**
- **Acceso y control a los recursos de información.**

Este cuestionario ha sido adaptado conforme a las necesidades de los usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM, siempre respetando los conceptos básicos de la metodología LibQUAL, por ejemplo, las preguntas del punto II, específicamente 2.4 y 2.8, se les modificó la redacción; al punto III, se le añadió la pregunta 3.6; al punto IV se le modificó las preguntas 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 4.9 y se le agregó la 4.7; el punto V fue modificado y se le agregó el punto VI del cual se le modificó la redacción 6.2. Estos cambios introducidos fueron adaptados al lenguaje utilizado por la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central de la PUCMM los cuales expresan sugerencias, comentarios y observaciones conforme al contexto propio de la biblioteca de la República Dominicana.

Con la aplicación de LibQUAL+ por primera vez utilizado en República Dominicana, se busca analizar la calidad de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la PUCMM. Determinar el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos a los usuarios por el personal de la Biblioteca, obtener la opinión de los usuarios en cuanto a la Biblioteca Central como lugar, nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acceso y control a los recursos de información. Estos aspectos se recogen en los objetivos de la investigación. Los resultados de la encuesta permitirán realizar el análisis e interpretación y discusión de los descubrimientos arrojados. Se procederá luego a elaborar un plan de mejoras de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la PUCMM.



Tesis Doctoral
 Validación del Instrumento LibQUAL+
 Dulce María Núñez Collado

Programa de Doctorado
 La enseñanza ante una sociedad en cambio
 Bienio 2008/ 2010

1. Perfil de usuario		Observaciones																										
1.1 Alumno carrera de grado																												
Sexo <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino																												
Rango de Edad: <input type="checkbox"/> De 17-20 años. <input type="checkbox"/> De 20-25 años. <input type="checkbox"/> De 25 a 30 años. <input type="checkbox"/> Más de 30 Años.																												
1.2 Carrera/disciplina que cursa <table> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Administración de Empresas</td> <td><input type="checkbox"/> Ingeniería Civil</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Filosofía</td> <td><input type="checkbox"/> Ingeniería electromecánica</td> <td><input type="checkbox"/> Enfermería</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Administración Hotelera</td> <td><input type="checkbox"/> Ingeniera Industrial</td> <td><input type="checkbox"/> Medicina</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Comunicación Social</td> <td><input type="checkbox"/> Ingeniería Telemática</td> <td><input type="checkbox"/> Nutrición y dietética</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Derecho</td> <td><input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas</td> <td><input type="checkbox"/> Terapia Física</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Economía</td> <td><input type="checkbox"/> y Computación</td> <td><input type="checkbox"/> Estomatología</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gestión financiera y Auditoria</td> <td><input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica</td> <td><input type="checkbox"/> Otras</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mercadotecnia</td> <td><input type="checkbox"/> Arquitectura</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Psicología</td> <td><input type="checkbox"/> Educación</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			<input type="checkbox"/> Administración de Empresas	<input type="checkbox"/> Ingeniería Civil	<input type="checkbox"/> Filosofía	<input type="checkbox"/> Ingeniería electromecánica	<input type="checkbox"/> Enfermería	<input type="checkbox"/> Administración Hotelera	<input type="checkbox"/> Ingeniera Industrial	<input type="checkbox"/> Medicina	<input type="checkbox"/> Comunicación Social	<input type="checkbox"/> Ingeniería Telemática	<input type="checkbox"/> Nutrición y dietética	<input type="checkbox"/> Derecho	<input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas	<input type="checkbox"/> Terapia Física	<input type="checkbox"/> Economía	<input type="checkbox"/> y Computación	<input type="checkbox"/> Estomatología	<input type="checkbox"/> Gestión financiera y Auditoria	<input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica	<input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Mercadotecnia	<input type="checkbox"/> Arquitectura		<input type="checkbox"/> Psicología	<input type="checkbox"/> Educación	
<input type="checkbox"/> Administración de Empresas	<input type="checkbox"/> Ingeniería Civil																											
<input type="checkbox"/> Filosofía	<input type="checkbox"/> Ingeniería electromecánica	<input type="checkbox"/> Enfermería																										
<input type="checkbox"/> Administración Hotelera	<input type="checkbox"/> Ingeniera Industrial	<input type="checkbox"/> Medicina																										
<input type="checkbox"/> Comunicación Social	<input type="checkbox"/> Ingeniería Telemática	<input type="checkbox"/> Nutrición y dietética																										
<input type="checkbox"/> Derecho	<input type="checkbox"/> Ingeniería de Sistemas	<input type="checkbox"/> Terapia Física																										
<input type="checkbox"/> Economía	<input type="checkbox"/> y Computación	<input type="checkbox"/> Estomatología																										
<input type="checkbox"/> Gestión financiera y Auditoria	<input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica	<input type="checkbox"/> Otras																										
<input type="checkbox"/> Mercadotecnia	<input type="checkbox"/> Arquitectura																											
<input type="checkbox"/> Psicología	<input type="checkbox"/> Educación																											

II. VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO. IMPRESIONES ACERCA DEL SERVICIO.									
PREGUNTAS	IMPORTANCIA 1 = nada; 4 = mucho				UNIVOCIDAD 1 = nada; 4 = mucho				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	1	2	3	4	
2.1 El personal inspira confianza.									
2.2 Los usuarios reciben atención personalizada.									
2.3 El personal muestra amabilidad con los usuarios									
2.4 El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios.									
2.5 El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.									
2.6 El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios.									
2.7 El personal comprende las necesidades de los usuarios.									
2.8 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.									

Nota: cada pregunta se valora de 1 a 4, siendo 1 puntuación sin importancia y 4 la más importante.

III. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR O ESPACIO									
PREGUNTAS	IMPORTANCIA 1 = nada; 4 = mucho				UNIVOCIDAD 1 = nada; 4 = mucho				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	1	2	3	4	
3.1 El espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje.									
3.2 El espacio de la Biblioteca, es tranquilo para el trabajo individual.									
3.3 El espacio de la Biblioteca, es un lugar confortable y acogedor.									
3.4 El espacio de la Biblioteca, es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar.									
3.5 La Biblioteca, dispone de espacios colectivos para el aprendizaje colaborativo y estudio en grupos.									
3.6. La señalización interna de la Biblioteca es adecuada.									

Nota: cada pregunta se valora de 1 a 4, siendo 1 puntuación sin importancia y 4 la más importante.

IV. ACCESO Y CONTROL A LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN									
PREGUNTAS	IMPORTANCIA 1 = nada; 4 = mucho				UNIVOCIDAD 1 = nada; 4 = mucho				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	1	2	3	4	
4.1 Puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo.									
4.2 La Página Web de la Biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera autónoma									
4.3 Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que se enseña o se estudia									
4.4 Los recursos digitales (Libros, revistas y otros) existentes en la Página Web de la Biblioteca cubren las necesidades de información.									
4.5 Las bases de datos existentes cubren las necesidades de información.									
4.6 El acceso al Catalogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por si solo lo que buscan.									
4.7 Las conexiones de Internet de la Biblioteca son rápidas y seguras.									

Nota: cada pregunta se valora de 1 a 4, siendo 1 puntuación sin importancia y 4 la más importante.

IV. ACCESO Y CONTROL A LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN									
PREGUNTAS	IMPORTANCIA 1 = nada; 4 = mucho				UNIVOCIDAD 1 = nada; 4 = mucho				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	1	2	3	4	
4.8 Los equipos tecnológicos (Hardware y Software) son útiles y actualizados y permiten un acceso fácil a la información que el usuario necesita.									
4.8 Las herramientas de acceso (Descubridor, Podcast, OPAC, Página Web) son fáciles de usar y permiten encontrar lo que el usuario busca sin ayuda.									
4.9 Las revistas y libros en papel y digitales, cubren las necesidades de información del usuario.									

Nota: cada pregunta se valora de 1 a 4, siendo 1 puntuación sin importancia y 4 la más importante.

Encuesta sobre Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Campus Santiago de los Caballeros: Pilar de la Educación Superior

INSTRUCTIVO PARA EL EQUIPO ENCUESTADOR

Encuesta aplicada en noviembre entre los días 21, 22, 23 y 24 de 2014

Por ser considerados los públicos metas y los usuarios más asiduos, se consultará a los estudiantes, a través de una encuesta estandarizada basada en el modelo LibQUAL+ desarrollada por la ARL (Association of Research Libraries <http://www.arl.org/>).

Estructura de la encuesta

Dicha encuesta se estructura en 32 preguntas. Las primeras 3 preguntas se refieren al perfil general del encuestado. Las preguntas de la sección II a la V se plantean para que sean respondidas en tres columnas distintas. La primera columna recoge el nivel de **servicio mínimo** esperado por los usuarios del Servicio de la Biblioteca; la segunda, recoge la **percepción del servicio**, es decir, el valor observado de los servicios recibidos por el usuario y la tercera recoge el nivel de **servicios deseados**, es decir, el nivel que desea recibir el usuario de los servicios. Cada pregunta se valora de 1 a 9, siendo 1 la puntuación más baja y 9 la más alta.

LibQUAL+ mide la calidad de los servicios de la biblioteca percibida por los usuarios en cuatro (4) dimensiones:

- ✓ **Valor afectivo del servicio** (8 preguntas): mide las competencias del personal de la biblioteca para responder a las preguntas planteadas por los usuarios (grado de comprensión, fiabilidad, atención, disposición...)
- ✓ **La biblioteca como espacio** (6 preguntas): ¿es la biblioteca un lugar confortable y acogedor?
- ✓ **Acceso y Control de la Información** (9 preguntas): ¿las bases de datos existentes en la Biblioteca cubren las necesidades de información? ¿puede el usuario acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo?
- ✓ **Difusión de los Servicios de Información** (7 preguntas): se mide el alcance de las labores de difusión que hace la biblioteca para poner a manos de los usuarios la diversidad de recursos de información disponibles para su uso.

La última sección contiene dos preguntas abiertas para expresar las necesidades, sugerencias, comentarios y observaciones de los usuarios.

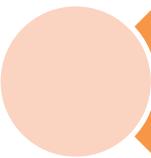
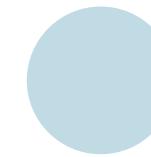
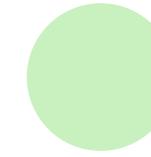
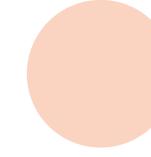
Estrategias para la aplicación de la encuesta

- Seleccionar estudiantes localizados en las distintas áreas o salas de la Biblioteca Central*.
- Seleccionar estudiantes localizados en las distintas áreas o salas de la Biblioteca*.
- Garantizar que las personas a ser consultadas estén en un lugar que les permita llenar cómodamente la encuesta, es decir que se descarta a personas de pie, en zonas de acceso público y en las que haya factores que interfieran en el adecuado llenado.
- Aplicar el instrumento en distintas horas y días, de manera que se conozca la opinión de usuarios de diversos perfiles*.
- Permanecer cerca del área en que se aplicarán o distribuirán las encuestas, a fin de aclarar dudas y/o supervisar el llenado.
- Seleccionar estudiantes de distintas carreras, a fin de lograr diversidad en las opiniones.

Procedimiento de aplicación

1. Realizar un recorrido por las áreas de servicio de la Biblioteca, a fin de identificar los espacios en que se concentra mayor número de estudiantes.
2. Acerarse al alumno o grupos de estudiantes que estén ubicados en lugares apropiados para el llenado de la encuesta y explicarles los propósitos de la investigación*.
3. Recoger los instrumentos y realizar una revisión rápida delante de los encuestados, de tal manera que se pueda corregir de inmediato cualquier error u omisión en el llenado.
4. Agradecer a los estudiantes la colaboración con el llenado de la encuesta e indicarles que si son abordados por otras personas con la misma solicitud que, por favor, no la completen en más de una ocasión.

Responsabilidades del encuestador

-  **Mantener comunicación permanente y oportuna con su supervisor e informarle de cualquier inconveniente o situación que se le presente o interfiera con el trabajo de campo.**
-  **Motivar e incentivar a los informantes a cooperar con el llenado de la encuesta.**
-  **Aclarar cualquier duda respecto al contenido o entendimiento de las preguntas, a fin de que el encuestado pueda contestar sin ninguna dificultad todas las preguntas del instrumento.**
-  **Registrar cualquier reacción u opinión respecto a alguna pregunta o comentario adicional de interés a los fines de la investigación.**
-  **Mantener la confidencialidad, en todo momento, de los datos obtenidos y garantizar la calidad de la información recolectada.**
-  **Identificar todas las encuestas con su nombre, fecha, hora y lugar de aplicación.**

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES

Encuesta sobre calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Campus Santiago de los Caballeros: Pilar de la Educación Superior

Este estudio de carácter académico es parte de los requisitos para la aprobación de la Tesis del Doctorado en Educación que imparte Universidad de Murcia (UM), España en alianza con la PUCMM.

INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA ENCUESTA:

- Tómese unos minutos para leer la totalidad de la encuesta.
- Observe que en algunas preguntas deberá responder tres cuestiones calificando la respuesta según sus intereses:
 - El nivel de servicio mínimo que aceptaría, por debajo del cual no lo considera un servicio
 - El nivel de servicio que desearía recibir
 - El nivel de servicio que observa o percibe en la Biblioteca
- Cada pregunta se valora de **1 a 9**, siendo **1** la puntuación más baja y **9** la más alta.

Toda la información que se recoja a través de la misma es totalmente anónima. Los datos procesados serán tratados exclusivamente desde el punto de vista estadístico.

I. PERFIL DEL USUARIO Y FRECUENCIA USO BIBLIOTECA**1.1 Sexo**

1. Femenino 2. Masculino

1.3 Frecuencia con que visita la Biblioteca

1. Diario
 2. Inter-diario
 3. Semanal
 4. Mensual
 5. Otro (especifique) _____

1.2 Rango de edad

1. De 17 a 20 años 3. De 26 a 30 años
 2. De 21 a 25 años 4. Más de 30 años

1.4 Carrera /disciplina que cursa

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Estomatología | 7. <input type="checkbox"/> Administración Hotelera | 13. <input type="checkbox"/> Psicología | 19. <input type="checkbox"/> Ing. Telemática |
| 2. <input type="checkbox"/> Medicina | 8. <input type="checkbox"/> Derecho | 14. <input type="checkbox"/> Filosofía | 20. <input type="checkbox"/> Ing. en Sistemas |
| 3. <input type="checkbox"/> Terapia Física | 9. <input type="checkbox"/> Comunicación Social | 15. <input type="checkbox"/> Ing. Electromecánica | y Computación |
| 4. <input type="checkbox"/> Enfermería | 10. <input type="checkbox"/> Gestión Financiera y | 16. <input type="checkbox"/> Ing. Electrónica | 21. <input type="checkbox"/> Arquitectura |
| 5. <input type="checkbox"/> Nutrición y Dietética | Auditoría | 17. <input type="checkbox"/> Ing. Industrial | 22. <input type="checkbox"/> Educación |
| 6. <input type="checkbox"/> Administración de Empresa | 11. <input type="checkbox"/> Economía | 18. <input type="checkbox"/> Ing. Civil | 23. <input type="checkbox"/> Otra _____ |
| | 12. <input type="checkbox"/> Mercadotecnia | | |

II. VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO. IMPRESIONES ACERCA DEL SERVICIO
 (recuerde que 1 es la puntuación más baja y 9 la más alta)

	<i>Nivel de servicio mínimo que aceptaría</i>	<i>Nivel de servicio que desearía</i>	<i>Nivel de servicio que observo</i>	N/A
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.1 El personal inspira confianza	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2 Los usuarios reciben atención personalizada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.3 El personal muestra amabilidad con los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4 El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.5 El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.6 El personal muestra atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.7 El personal comprende las necesidades de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.8 El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

III. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR O ESPACIO (recuerde que 1 es la puntuación más baja y 9 la más alta)

	<i>Nivel de servicio mínimo que aceptaría</i>	<i>Nivel de servicio que desearía</i>	<i>Nivel de servicio que observo</i>	N/A
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.1 El espacio de la Biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.2 El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.3 El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.4 El espacio de la Biblioteca es el lugar ideal para estudiar, aprender e investigar	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.5 La Biblioteca dispone de espacios colectivos para aprendizaje colaborativo y estudio en grupos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.6 La Señalización interna de la Biblioteca es adecuada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

	IV. ACCESO Y CONTROL A LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN (recuerde que <u>1</u> es la puntuación más baja y <u>9</u> la más alta)									N/A	
	<i>Nivel de servicio mínimo que aceptaría</i>			<i>Nivel de servicio que desearía</i>			<i>Nivel de servicio que observo</i>				
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
	7	8	9		7	8	9		7	8	9
4.1 Se puede acceder a recursos electrónicos desde el hogar o lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 La Página Web de la Biblioteca permite que los usuarios localicen la información de manera autónoma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Los recursos de información impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información de la carrera que se estudia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Los recursos digitales (ya sean bases de datos, revistas y otros) existentes en la Página Web de la Biblioteca cubren las necesidades de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Las bases de datos existentes cubren las necesidades de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 El acceso al Catálogo en Línea (OPAC) y bases de datos, son fáciles de usar y permiten al usuario encontrar por sí solo lo que busca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7 Las conexiones de Internet de la Biblioteca son rápidas y seguras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8 Los equipos tecnológicos son útiles, actualizados y permiten un acceso fácil a la información que el usuario necesita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9 Las herramientas de acceso (Descubridor, Podcast, OPAC, Página Web) son fáciles de usar y permiten encontrar lo que el usuario busca sin ayuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.10 Los fondos bibliográficos impresos, ya sean libros y otros, cubren las necesidades de información del usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. OTRAS PREGUNTAS (recuerde que 1 es la puntuación más baja y 9 la más alta)

5.1 Evalúe la difusión de los servicios de información que realiza la Biblioteca a través de los siguientes recursos:

	<i>Nivel de servicio mínimo que aceptaría</i>	<i>Nivel de servicio que desearía</i>	<i>Nivel de servicio que observo</i>	N/A
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5.1.1 Boletines de noticias y novedades bibliográficas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.1.2 Redes sociales	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

5.2 Medida en que el Programa de Formación de Usuarios, que realiza la Biblioteca, le ayudó a conocer y usar mejor los distintos tipos de recursos de información disponibles:

5.2.1 Talleres de base de datos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.2.2 Charla sobre recursos y servicios al inicio del semestre	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.3 Evalúe la calidad del servicio de la página web de la Biblioteca (Actualización, disponibilidad, facilidad de acceso y estabilidad)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.4 Evalúe la calidad del servicio de las bases de datos de la Biblioteca (Acceso a la información que necesita, actualización)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

VI. NUEVAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS

6.1 ¿Cuáles otros servicios le gustaría recibir de parte de la Biblioteca?

1. _____

2. _____

3. _____

6.2 Consigne en este espacio cualquier inquietud, comentario, opinión, sugerencia u observación que desee hacer acerca de la Biblioteca, o bien de la encuesta que acaba de llenar.

1. _____

2. _____

3. _____

Fecha: _____ Hora en que completó la encuesta: _____

¡Muchas gracias!



Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra

2 de febrero de 2004

B-2004/009

A : **Lic. Dulce Rodríguez**
Vicerrectora Académica

Lic. Inmaculada Adames
Vicerrectora Administrativa Financiera

DE : **Lic. Dulce María Núñez de Taveras**
Directora del Sistema de Bibliotecas PUCMM

ASUNTO : PROYECTO DE ADECUACIÓN BIBLIOTECA AL PUCMM

1. Descripción del Proyecto

El presente proyecto persigue la adecuación de los espacios interiores del área de los servicios a fin de integrar las obras de referencia, impresas y digitales, en un solo espacio de modo que se logre la coexistencia de la tecnología y lo tradicional. Del mismo modo, crear espacios de estudios en grupo para los diferentes tipos de usuarios a fin de mantener la concentración y el silencio requerido.

El desarrollo de este proyecto, contemplado dentro de los objetivos del **Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas de la PUCMM** permitirá cumplir con las normas de calidad que exigen los nuevos tiempos a las bibliotecas universitarias del nivel de nuestra.

2. Justificación

Desde hace décadas se advierte cómo las tecnologías impactan las instalaciones de las bibliotecas. Muchas cosas se han dicho al respecto, como que: las bibliotecas se convertirán en mausoleos de libros, en virtud de que toda la información ya está disponible en línea. Sin embargo, hasta ahora lo que se ha dado es la coexistencia de las tecnologías con los medios impresos. De aquí que en la remodelación de la

biblioteca es importante manejar estos conceptos de aprendizaje, buscando el equilibrio para la coexistencia de las tecnologías con lo impreso.

Harrison Bahr (2002) señala que el nuevo concepto aplicado a los edificios modernos para bibliotecas es el **concepto de servicio**, la biblioteca como centro de aprendizaje compartiendo recursos y trabajando juntos para cambiar el énfasis de espacios para colecciones a espacios para usuarios. Las nuevas instalaciones continuarán contando con anaquelés para libros, pero deberán incluir salones para presentaciones electrónicas, áreas con conexiones a Internet, espacios para desarrollar tecnologías, espacios para trabajos y estudios en grupos, entre otros. La flexibilidad es el punto clave para lograr la coexistencia con la tecnología.

Es interés de la **Dirección del Sistema de Bibliotecas de la PUCMM** presentar este proyecto con el objetivo de adecuar las instalaciones disponibles para cumplir con los estándares óptimos de calidad que demandan los servicios bibliotecarios hoy día.

Objetivo General

- Adequar el espacio interior de la Biblioteca Central de la PUCMM para integrar los servicios electrónicos, virtuales, digitales, base de datos, multimedia, CD-ROOM, y crear áreas para estudio grupal para los diferentes tipos de usuarios.

3. Objetivos Específicos

- Integrar los servicios electrónicos, obras de referencias, bases de datos, servicios de Internet y los servicios virtuales en un solo espacio.
- Convertir la biblioteca en centro de aprendizaje para compartir recursos.
- Cambiar el énfasis de espacios para colecciones a espacios para usuarios.
- Adequar el espacio de la sala de Internet para integrar las colecciones de referencia, la electrónica y servicios virtuales.
- Reubicar los servicios de baños y fotocopias
- Crear las áreas para estudios en grupo
- Crear área para escuchar música, como espaciamiento para los usuarios.

4. Actividades y Tareas.

- Diseñar y adecuar el espacio interior de la sala de Internet para integrar la colección de referencia, y electrónica.
- Eliminar el servicio de baño de la sala de Internet
- Reubicar los servicios de baños y fotocopias.
- Diseñar las áreas para estudios en grupo.
- Seleccionar y adquirir mobiliarios y equipos propio para alojar las colecciones Multi-tipo.
- Reubicar la sala Monseñor Hugo Eduardo Polanco Brito.

- Cablear los espacios remodelados, haciendo las proyecciones futuras con conexiones para voz y datos.
- Cotizar los equipos computacionales y nuevos recursos (bases de datos, software para digitalizar videos, entre otros).
- Aprobación del proyecto, inicio y terminación
- Inauguración y apertura de los nuevos servicios.

5. Recursos Necesarios

Cantidad	Mobiliarios y equipos	Observaciones
A determinar	Mobiliario especial para alojar la colección de referencia.	
10	Mobiliarios para computadoras.	
1	Módulo para información.	
30	Computadoras para Internet.	30 en existencia, más 10 aprobadas
5	Computadoras para manejar base de datos en línea.	
5	Computadoras para consulta de Obras de Referencia en CD-ROM, DVD y otros.	
1	Servidor con capacidad para manejar los recursos en CD-ROM y DVD.	Existe en Btca. (Evaluar)
1	Scanner	Existe en Btca. (Evaluar)
1	Equipo de seguridad	
A determinar	Sillas	
1	Impresora a color con conexión a red	Existe
1	Software para digitalizar videos.	
A determinar	Equipos para digitalizar videos	
Humanos y Técnicos		
1	Ingeniero de Sistema	Contemplado en Presupuesto
1	Soporte técnico	Existe
3	Auxiliares, con conocimientos de tecnología	Existen
1	Bibliotecólogo Referencista	Contemplado en Presupuesto

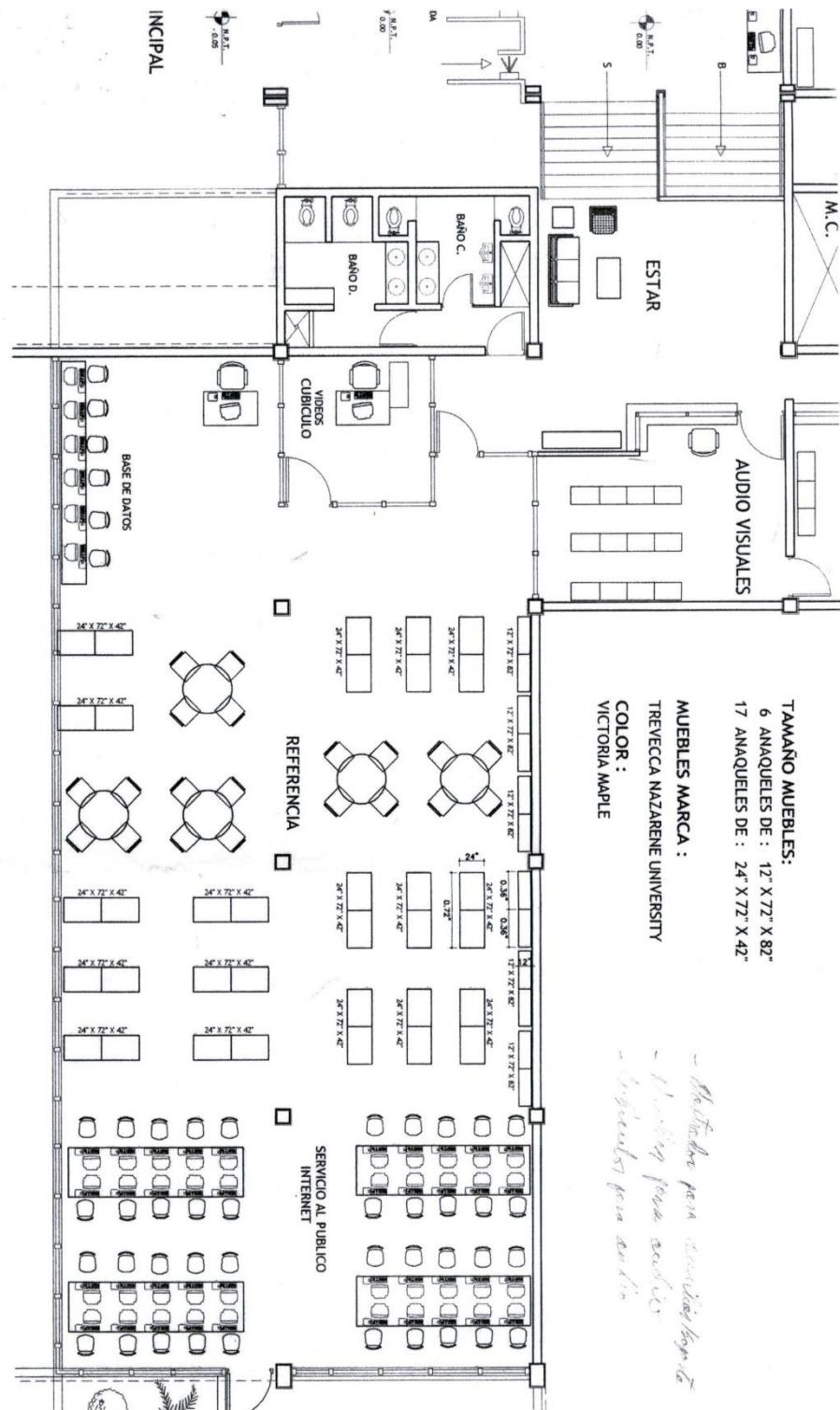
6. Resultados esperados.

Con la implementación de este proyecto el **Sistema de Bibliotecas de la PUCMM** estaría posicionado según lo demanda la **sociedad del conocimiento** y acorde con los tiempos. Las bibliotecas de la PUCMM proporcionarán servicios de información de calidad logrando un balance entre los recursos electrónicos y la necesidad continua de colecciones impresas.

La creación de **áreas para estudios en grupo**, permitirá conseguir el ambiente requerido para lograr el silencio demandado por nuestros usuarios.

Aprovechamos la ocasión para saludarla.

Atentamente,





**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

RNC: 4-02-00258-5

VAF-2041-3-2003-2004

22 de julio de 2004

A Lic. Gilda Almonte de Solano
Directora Administrativa

Asunto Aprobación presupuesto
Remodelación Biblioteca

Remitimos con nuestra aprobación, el presupuesto global para el proyecto de remodelación y ampliación del equipo técnico de la Biblioteca Central, incluyendo la adquisición del aire acondicionado.

El presupuesto presentado asciende a **RD\$11.03 millones** de los cuales **RD\$835,500.00** han sido desembolsados en el componente adquisición de alfombras, quedando pendiente de ejecución, **RD\$10.02 millones**. Estamos incluyendo en la aprobación, una reserva de **RD\$1.0 millón**, para cortinas y adquisición de muebles, con lo que el monto total pendiente de ejecución sería **RD\$11.02 millones**.

Esta iniciativa se financiará con los recursos del Proyecto de Consolidación y Expansión fondo PROPARCO.

Atentamente,

Inmaculada Adams
Vicerrectora Administrativa
Financiera

IA/bw.

Anexo: Referido

Copia: Lic. Esther Peguero
Contralora

Lic. María Núñez ✓
Directora de Biblioteca





Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra

Santo Domingo, 17 de abril, 2015

Metas Biblioteca Central 2016-2017:

- ✓ Presentar un Plan de Estudio a la Vicerrectoría de Postgrado para la creación de la maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información (**Campus Santo Tomás de Aquino**). Con el fin de formar los profesionales que requiere el país y relevar el personal en proceso de retiro de la PUCMM.
- ✓ Articular el programa de formación de usuarios (Alfabetización Informacional (ALFIN)), a través del marco curricular de la PUCMM.

Comentario: Frente a los desafíos que plantea la sociedad del conocimiento y los grandes cambios que se están produciendo en la educación superior, surge la necesidad de formar, **desde la Biblioteca**, a los profesionales universitarios, en el desarrollo de competencias informacionales, que habiliten a los sujetos (estudiantes, profesores, investigadores, entre otros), con las competencias requeridas para acceder, evaluar, analizar y usar con sentido legal y ético la información que fluye en distintos niveles y formatos (página web, libros electrónicos, imágenes, videos, bases de datos).

Un estudio reciente, realizado por quien suscribe y en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la Calidad de la Universidad, reveló que los estudiantes de la PUCMM, demandan que se les forme en esas competencias desde el primer día que asisten a la Universidad. Una de las grandes fortalezas del Sistema de Bibliotecas es la riqueza que posee en herramientas electrónicas (Descubridor, OPAC), bases de datos, libros electrónicos, Página Web, entre otros, producto de la inversión que hace la PUCMM. Profesores y estudiantes, pueden ser altamente beneficiados con este programa.

- ✓ Implementar el Proyecto del Repositorio Institucional (RI) **Investigare-PUCMM**, en coordinación con la Vicerrectoría de Investigación e Innovación.

Comentario: Con el objetivo de dar visibilidad a la producción científica e intelectual de la PUCMM, a través de repositorios y redes globales de acceso abierto. Da la oportunidad de que la Universidad sea mejor valorada por sus pares, lo que permite ganar mejor posiciones en los **Rankings**.

La iniciativa de Acceso Abierto nace en Budapest, 2002, promueve el incremento del impacto de las investigaciones científicas y las innovaciones, a través del acceso abierto y la difusión de los resultados de la producción intelectual que se generan en las universidades.

- ✓ Fortalecer los trabajos de digitalización de las Colecciones Especiales de la PUCMM para su conservación, preservación y divulgación: Digitalizar la colección del Herbario y Archivo Histórico Documental.

Dulce María Nuñez Collado

De: Dulce María Nuñez Collado
Enviado el: viernes, 17 de abril de 2015 07:08 p.m.
Para: Rafaela Carrasco Ramos
CC: Amalia Guzmán Acosta
Asunto: Metas del Sistema de Bibliotecas
Datos adjuntos: Metas del Sistema de Bibliotecas.pdf

Apreciada Vicerrectora Carrasco.

Conforme a su solicitud le remito las metas del Sistema de Bibliotecas para el año 2014-2015. Me permití complementarlas con algunos comentarios, para una mejor comprensión.

Saludos afectuosos,

Dulce María Núñez de Taveras
Directora del Sistema de Bibliotecas
Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
Av. Abraham Lincoln esq. Rómulo Betancourt
Apartado 2748, Santo Domingo, República Dominicana
Tel: (809) 535-0111 Ext. 2040 / 2039

**Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
Presupuesto Biblioteca Central 2015-2016**

Pág.: 22/23
Fecha: 05/11/15
Hora: 04:55 PM
Usuario: sgottschalk

**Dirección de Contraloría
Propuesta de Presupuesto
En RD\$**

**Período de Presupuesto 2015-16
Unidad Operativa CSTI-Campus Santiago
Departamento 2006 - Dirección Sistema de bibliotecas**

Digitalización Periódicos (RD\$1,500,000.00)

200,000.00

200,000.00

FUMIGACION ESPECIALIZADA DEL
EDIFICIO.
(RD\$2,000,000.00).

Acrílico para publicar la bibliografía de Mons.
Hugo Polanco Brito en su Sala/Museo
RD\$100,000.00

Proyecto de Expansión y Consolidación
Biblioteca.
(SE PRESUPUESTA DESDE LA
DIRECCION ADMINISTRATIVA)
(RD\$158,342.30)

Habilitar dos Salas Elearning Center para
trabajos colaborativos de docentes y
estudiantes, igual a la habilitada en la
Biblioteca Rafael Herrera Cabral.

PIZARRAS ELECTRONICAS:

- (2) Markerboard, Interactive, OneBoard, Best-Rite (*ver opciones)
- (2) (Amazon) Best-Rite Quad User - Whiteboard wireless connection Kit-\$103.95 [<http://goo.gl/4xSiqw>]
- (2) Epson Interactive Pen A for Brightlink 475Wi, 480i, 485Wi (<http://goo.gl/4c4J2Z>)

* Opciones:

-(Amazon) Best-Rite 9037G OneBoard Porcelain SteelWhiteboard 48H x 67 1/2W x 1/4)L-US\$1, 515.00
-(Gaylord) WD-BR9037G - Best-Rite 9037G OneBoard Porcelain Steel Whiteboard 48H x 67 1/2W x 1/4)L- U\$1,899.99

Projector y Soporte
-(2) Epson BrightLink 485Wi LCD Projector - HDTV-[<http://goo.gl/uZ3Rhi>]
-(2) Epson Ultra-Short Throw Wall Mount - mounting kit (V12H517020) - [<http://goo.gl/eBD9gN>]
-(2) Cable- High-Speed HDMI (6.5 Feet/2.0

**Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
Presupuesto Biblioteca Central 2015-2016**

**Dirección de Contraloría
Propuesta de Presupuesto
En RD\$**

Pág.: 23/23
Fecha: 05/11/15
Hora: 04:55 PM
Usuario: sgottschalk

Periodo de Presupuesto 2015-16
Unidad Operativa CSTI-Campus Santiago
Departamento 2006 - Dirección Sistema de Bibliotecas

(Meters)- Supports Ethernet, 30, and Audio
Return [http://goo.gl/BhhzFC}
-(2) Speaker System, consultar necesidades
con el Dpt. de Sonido.

*Sustitución de mostrador de las áreas de
Circulación, Reserva, Sala Dominicana y
Hemeroteca, con terminación en tope de
granito

Fumigación Especializada	2,000,000.00	2,000,000.00	-----
Digitalización Periódicos	1,000,000.00	1,000,000.00	-----
Acrílico para publicar la biografía de Mons. Hugo Eduardo Polanco Brito, en su Sala Museo.	100,000.00	100,000.00	-----
Total:			3,300,000.00

Cuenta	612-99-03	Cuotas asociaciones		
Artículo	Descripción	Cantidad	Precio	Monto Ajuste
	ABUD. Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas RD\$20.000.00		40,360.00	40,360.00

Asociación Dominicana de Bibliófilos
RD\$1,500.00.

ACURIL US\$50.00. = RD\$2,300.00

dLOC Biblioteca Digital del Caribe
US\$250.00.x 46 = RD\$ 11,500.00

SALALM US\$110.00 x 46- RD\$ 5,060.00

Total: 40,360.00

Total General: 39,266,666.61

Lista de Instituciones de Educación Superior en República Dominicana	
UNIVERSIDADES	
1	Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
2	Instituto Superior de Agricultura (ISA)
3	Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)
4	Instituto Tecnológico del Cibao Oriental (ITECO)
5	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)
6	Universidad Abierta Para Adultos (UAPA)
7	Universidad Adventista Dominicana (UNAD)
8	Universidad Agroforestal Fernando Arturo de Meriño (UAFAM)
9	Universidad APEC (UNAPEC)
10	Universidad Católica Santo Domingo (UCSD)
11	Universidad Católica del Este (UCADE)
12	Universidad Católica Nordestana (UCNE)
13	Universidad Católica Tecnológica de Barahona (UCATEBA)
14	Universidad Católica Tecnológica del Cibao (UCATECI)
15	Universidad Central del Este (UCE)
16	Universidad Cultural Dominicano Americano (UNICDA)
17	Universidad de la Tercera Edad (UTE)
18	Universidad del Caribe (UNICARIBE)
19	Universidad Dominicana Organización y Método (O&M)
20	Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREMHOS)
21	Universidad Experimental Félix Adam (UNEFA)
22	Universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC)
23	Universidad Iberoamericana (UNIBE)
24	Universidad Interamericana (UNICA)
25	Universidad Nacional de Ciencias Exactas (INCE)
26	Universidad Nacional Evangélica (UNEV)
27	Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)
28	Universidad Nacional Tecnológica (UNNATEC)
29	Universidad Odontológica Dominicana (UOD)
30	Universidad Psicología Industrial Dominicana (UPID)
31	Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA)
32	Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR)
INSTITUTOS ESPECIALIZADOS DE ESTUDIOS SUPERIORES	
33	Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU)
34	Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola (IEESL)
35	Instituto Superior Para la Defensa (INSUDE)
36	Instituto Especializado de Estudios Superiores de la Policía Nacional (IEESPON)
37	Barna Business School (BARNA)

Anexo 9. Lista de Instituciones de Educación Superior en República Dominicana

38	Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IG)
TECNICOS DE ESTUDIOS SUPERIORES	
39	Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)
40	Instituto Técnico Superior Mercy Jacquez (ITESUMJ)
41	Instituto Técnico Superior Oscus San Valero (ITSOSV)
42	Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA)

Fuente: <http://www.seescyt.gov.do/documentos%20compartidos/ofertaacademicaes2011-v20120118.pdf>