



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIÓN Y SERVICIOS EN LA OBTENCIÓN DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA HEMEROTECA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”. PROPUESTA ALTERNATIVA.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialización de Bibliotecología

AUTORA:

TOAQUIZA CHIRIBOGA MALLURI MARIANITA

DIRECTOR:

Dr. Jaime Vizcaíno León, MSc.

Ibarra, 2011

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Doctor Jaime Vizcaíno León MSc. Docente de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte;

CERTIFICO

Qué; una vez que se ha realizado el análisis y seguimiento al trabajo de Grado titulado “Procedimientos de prestación y servicios en la obtención de la calidad de información en la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”, de la Egresada Toaquiza Chiriboga Malluri Marianita en la Carrera de Bibliotecología, considero que el presente informe final de investigación reúne todos los requisitos científicos y técnicos para ser evaluado por el Tribunal calificador que el Consejo Directivo que la Facultad lo designe.

Ibarra, abril de 2011

Dr. Jaime Vizcaíno

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a los seres que más amo en este mundo mis **HIJOS** Catherine y Johnny, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más.

AGRADECIMIENTO

Los seres humanos debemos tener virtud de ser agradecidos con quienes, con su sabiduría y enseñanza han contribuido en el desarrollo personal.

Agradezco a Dios por concederme la vida y la oportunidad de culminar con uno de mis anhelos, la superación personal que pondré al servicio de los demás.

A la Universidad Técnica del Norte, a su excelente equipo catedrático, que con sus aportes profesionales contribuyeron para mi formación profesional, en especial al Dr. Jaime Vizcaíno, quien con paciencia y dedicación guio el desarrollo de este trabajo.

INDICE

Tema	página
Resumen	viii
Summary	ix
Introducción	1
Capítulo I	
1. El problema de investigación	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del Problema	7
1.3 Formulación del Problema	9
1.4 Delimitación	9
1.5 Objetivos	9
1.6 Justificación	10
Capítulo II	
2. Marco teórico	12
2.1 Fundamentación teórica de la investigación	12
2.1.1 Epistemológica	13
2.1.2 Psicológica	13
2.1.3 Fundamentación Tecnológica	14
2.1.4 Fundamentación Sociológica	14
2.1.5 La calidad en los servicios de información	16
2.1.5.1 Servicios	17
2.1.5.2 Características de los servicios de Información	19
2.1.5.3 Producción del servicio de información y consumo simultáneo	21
2.1.5.4 Tendencias en la esfera de los servicios de	

información	24
2.1.5.5 Servucción	25
2.1.5.5.1 Elementos que integran el sistema	
deservucción	26
2.1.5.5.2 El cliente	26
2.1.5.5.3 La gestión del personal de contacto	29
2.1.5.5.4 El soporte físico	31
2.1.5.5.5 Calidad del servicio	32
2.1.5.5.6 La oferta de servicios de información	32
2.1.5.5.7 Calidad de los servicios de información	33
2.1.6 La hemeroteca	36
2.1.2 Posicionamiento teórico personal	37
2.3 Glosario de términos	38
2.4 Interrogantes de investigación	41
2.5 Matriz categorial	42
Capítulo III	
3 Metodología de la investigación	43
3.1 Tipo de investigación	43
3.2 Métodos	44
3.3 Técnicas e instrumento	45
3.4 Población	46
3.5 Muestra	46
Capítulo IV	
4 Análisis e interpretación de resultados	48
Capítulo V	
Conclusiones y recomendaciones	58
5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones	59

Capítulo VI

6 Propuesta alternativa	60
6.1 Título de la propuesta	60
6.2 Justificación e importancia	60
6.3 Fundamentación	61
6.4 Objetivos	61
6.5 Ubicación sectorial y física	62
6.6 Desarrollo de la propuesta	63
6.7 Impactos	95
6.8 Difusión	95
6.9 Bibliografía	96

Anexos

Matriz de coherencia	102
Árbol de problemas	103
Encuestas-usuarios	104
Socializando Guía	107
Certificaciones	108

RESUMEN

El objetivo central de esta investigación es contribuir con una “Guía de Procedimientos de Prestación y Servicios que permita obtener información de calidad en la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte”. La carencia de este instrumento ha hecho que el usuario no utilice el fondo bibliográfico que brinda esta unidad, La falta de conocimiento y capacitación en el uso de los servicios y manejo de los recursos virtuales no le permite al usuario obtener una información de calidad en sus consultas. Para esta investigación se utilizó distintos métodos como las encuestas que son un cuestionario de preguntas de tipo cerrado realizadas a los usuarios internos y externos para determinar el conocimiento que tienen con respecto al tema; es una investigación de campo y bibliográfica porque se utilizó la recolección de datos de páginas web, libros, revistas y otras fuentes de información; es una investigación propositiva, porque se presenta una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado; además, es una investigación descriptiva porque se analizó y describió la realidad del problema a través de la observación y las encuestas para la obtención de la información. Con esta investigación el investigador, pretende dar una alternativa valedera, para que los usuarios de la Hemeroteca tengan un instrumento de apoyo sobre el tema de procedimientos de prestación y servicios de revistas y periódicos en formato impreso y digital, así como también el uso adecuado de los ordenadores. Con respecto a los temas tratados en la guía, se tiene: que es una hemeroteca, servicios que brinda la hemeroteca, préstamo de revistas en formato impreso y digital, requisitos de préstamo, préstamo de periódicos en formato impreso y digital, normas de uso, prestamos de computadoras. Se considera que esta guía será un instrumento que será utilizada de una manera práctica y objetiva, para que los usuarios conozcan y utilicen adecuadamente todo el fondo bibliográfico y recursos de la hemeroteca.

SUMMARY

The central aim of this investigation is to contribute with a "Guide of Procedures of Presentation and Services who allows to obtain quality information in the Newspaper library of the Technical University of the North ". The lack of this instrument has done that the users does not use the bibliographical bottom that offers this unit, The lack of knowledge and training in the use of the services and managing of the virtual resources does not allow the users to obtain a quality information in his consultations. For this investigation one used different methods as the surveys that are a questionnaire of questions of closed type realized to the internal and external users to determine the knowledge that they have with regard to the topic; it is bibliographical field investigation and because analyzed and described the reality of the problem through observation and surveys to obtain information. With this research the researcher is to provide a valid alternative for users of the Newspaper Library are a support instrument on the issue of procedures and service delivery of magazines and newspapers in print and digital formats, as well as proper use computers. With regard to the topics covered in the guide, we have: it is a newspaper archive, the archive provides services, loan of magazines in print and digital, loan requirements, loan papers printed and digital formats, rules of use, computer loans. It is considered that this guide will be an instrument to be used in a practical and objective so that users know and use properly all the bibliographic and resources of the archive.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se la realizó luego de un profundo análisis de reflexión acerca de la problemática que tienen actualmente los usuarios internos y externos de la Hemeroteca, frente a la realidad del desconocimiento del uso y manejo de los servicios que brinda esta unidad.

La tecnología avanza cada día más a pasos agigantados y con ello los servicios y recursos virtuales en la hemeroteca han pasado de lo tradicional a lo virtual.

Considerando que es necesario que el usuario tenga un servicio eficiente, ya que la calidad la define quien consume y no quien produce es imperioso contar con una herramienta que obligue a quien labora en la hemeroteca a que brinde un servicio de calidad, cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario

En el capítulo I se determina el problema a estudiar partiendo del papel que debe cumplir el bibliotecario de la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte como apoyo a la solución del desconocimiento y manejo de los recursos virtuales que brinda esta unidad.

En el capítulo II establece el marco teórico, que sustenta y avala la propuesta.

El capítulo III se indica la metodología empleada, formada por los métodos y técnicas utilizadas así como la muestra a la cual se aplicó la investigación.

En el capítulo IV se refiere el análisis e interpretación de resultados de las encuestas, que han sido la base para el diseño y elaboración de la propuesta alternativa que pretende dar una solución en tiempo real.

La propuesta capítulo VI, contiene la fundamentación respectiva para la elaboración de la guía. Guía que se pone a consideración de la comunidad universitaria, se espera, que los impactos se proyecten hacia la eficiencia del servicio que se brinda en la Hemeroteca.

CAPITULO I

1.- EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes.

En la ciudad de Ibarra, conocida como Villa y Ciudad Blanca de renombre a la que siempre se vuelve, nace la Universidad Técnica del Norte, como el primer Centro de Educación Superior de la región norte.

Este Centro de Educación Superior, es una comunidad de autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo. Sus fundamentales propósitos constituyen la formación de profesionales técnicos útiles a la sociedad, así como la ciencia y la cultura en beneficio del pueblo. Las actividades universitarias se desarrollan en el marco de la más amplia libertad ideológica; se inspira en los ideales de la democracia y la justicia social, priorizando la paz y solidaridad humana.

La primera biblioteca de la Universidad técnica del Norte se creó en 1979, cuando era extensión de la Universidad nacional de Loja. Se trataba de una pequeña biblioteca con un fondo bibliográfico elemental de 800 libros aproximadamente, producto de donaciones y algunos bienes que se compraron con fondos asignados por el Congreso Nacional, ésta funcionaba en el Torreón del Colegio Teodoro Gómez de la Torre, donde asistían usuarios de toda la provincia, especialmente de escuelas y colegios.

Cuando estuvo concluido el edificio Administrativo en la Ciudadela el Olivo, a la biblioteca se le asignó un local para su funcionamiento, implementándole además con mesas, sillas, nuevas estanterías y sobre todo se mejoró el fondo bibliográfico.

Las bibliotecas especializadas, aparecieron paralelamente a la creación de sus respectivas Facultades, y funcionaban en los locales arrendados por cada Facultad.

Posteriormente se construye el edificio actual de la Biblioteca pasando a formar parte de este todas las bibliotecas de las diferentes facultades.

La Biblioteca universitaria es el centro de información, cuya visión es forjar el desarrollo nacional y regional en los ámbitos socioeconómico, científico, tecnológico, educativo, ecológico y cultural a través de la formación de profesionales socio críticos, creativos y humanistas con valores éticos y cívicos que actúen como agente del cambio social.

La Biblioteca cuenta con una serie de servicios, encaminados a satisfacer las necesidades de información, dispone de varias áreas que ofrece como soporte y apoyo a la investigación y al proceso de enseñanza/aprendizaje.

Los servicios que brinda la biblioteca son:

- Referencia

- Préstamo en sala
- Préstamos externos
- Biblioteca Virtual
- Área para no videntes
- Cubículos para investigadores
- Área virtual
- Hemeroteca
- Videoteca
- Sala de Exposiciones
- Sala de Audio y Video
- Educación de Usuarios
- Centro de copiado

En el año 2008 se crea la Hemeroteca, lugar donde se da el servicio de almacenamiento y difusión de revistas y periódicos. La Hemeroteca cuenta con una amplia lista de suscripciones a revistas científicas, técnicas y culturales en formato impreso. Contamos con la suscripción a revistas en formato digital a las cuales se tiene acceso desde el sitio web.

Además, la Biblioteca General de la UTN está suscrita a los principales periódicos nacionales, regionales y locales, mismos que son almacenados por el lapso de un año.

La Hemeroteca se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio de Biblioteca, además se cuenta con algunas computadoras con acceso a Internet para consulta de nuestros usuarios.

El centro de información permite a la comunidad universitaria desarrollar el aprendizaje, la investigación y extensión universitaria en condiciones óptimas, ofreciendo los mecanismos necesarios para que el conocimiento que la Universidad genera revierta de forma activa en la sociedad, a fin de formar ciudadanos responsables, solidarios ante los problemas sociales y comprometidos con las ideas de progreso, libertad y justicia.

Es por ello que se necesita una óptima gestión para desarrollar de manera conveniente la organización de sus servicios en sus diferentes departamentos, en este caso de la hemeroteca de la Biblioteca de La Universidad Técnica del Norte de servicio al público.

Misión

“La Universidad Técnica del Norte es una academia de carácter público, tiene como misión esencial contribuir al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socioeconómico y cultural de la región norte del país a través de la generación y difusión del conocimiento. Forma profesionales críticos, creativos, capacitados, humanistas y éticos comprometidos con el cambio social y con la preservación del medio ambiente”.

Visión

“En los próximos cinco años la Universidad Técnica del Norte será una entidad legalmente acreditada con reconocimiento académico, científico y social; dispuesta a alcanzar la excelencia y el mejoramiento continuo. Los procesos de formación integral de los profesionales, la investigación científica y tecnológica, la producción de pensamiento y la vinculación con

la colectividad, orientarán de manera efectiva el desarrollo sostenible de la región y el país. Una gestión universitaria de calidad diversificará los vínculos con el entorno, garantizará su pertinencia y contribuirá en el progreso social y humano de los pueblos y culturas que habitan la nación”.

1.2. Planteamiento del Problema

La Universidad Técnica del Norte en su deseo por conseguir el avance científico, académico, social y cultural se encuentra en el proceso hacia la Acreditación Internacional institucional por lo que se encuentra en constante renovación y capacitación de docentes, estudiantes y personal administrativo reconociendo que las aptitudes y actitudes son el medio de comunicación.

Las bibliotecas son el pilar de la educación de todas las comunidades y con mayor razón la Hemeroteca que aporta con conocimientos actualizados para los usuarios internos y externos que visitan nuestra Universidad.

Sin embargo el desconocimiento de sus servicios impide un eficiente aprovechamiento de los recursos que pone a disposición de los investigadores. En estas épocas cambiantes, con renovaciones políticas, sociales y tecnológicas, hace que la hemeroteca debe ampliar sus responsabilidades y su horizonte laboral: bases de datos en línea, revistas electrónicas, evaluación, diseminación y comercialización de la información, nuevos tipos de usuarios, nuevas disciplinas y nuevos formatos de información.

Una buena Hemeroteca permitirá a los docentes-investigadores estar al día de las nuevas técnicas y avances en su materia, y le facilitará en gran medida su labor, lo que repercutirá en una mayor actividad investigadora y de mayor calidad.

Con el desarrollo de la tecnología, aparecen las bases de datos y las revistas electrónicas en línea, que han dado un cambio sustancial en la hemeroteca y en la forma de entender las colecciones, así como en el modo de cómo son consultadas.

Los usuarios constituyen el elemento vital de la Hemeroteca, ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final; razón por la cual es necesario que tengan conocimiento de qué manera se realiza una búsqueda de las revistas electrónicas en las bases de datos en línea.

Los usuarios que acuden a la Hemeroteca desconocen la valiosa bibliografía con la que disponen para enriquecer su investigación, tanto en formato impreso como virtual, repercutiendo esto en la obtención de la calidad de información, razón por la cual creo que es de vital importancia buscar alternativas para mejorar el servicio.

1.3 Formulación del Problema.

Luego de haber planteado el problema, se formula de la siguiente manera:

¿Cómo mejorar la atención al usuario que acude a la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte para obtener una información de calidad?

1.4. Delimitación.

1.4.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte, situada en la Avenida 17 de Julio y José María Córdova.

1.4.2 Delimitación Temporal

Esta investigación se realizó de Marzo a Agosto de 2010.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la atención de la prestación de servicios al usuario en la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte para lograr un trabajo de calidad y calidez.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los problemas que se presentan en la prestación de los servicios en la Hemeroteca.
- Identificar las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa al usuario.
- Demostrar la necesidad de crear una guía de procedimientos en la prestación de servicios.
- Elaborar una guía de procedimientos en la prestación de servicios.
- Socializar la guía.

1.6 Justificación

La presente investigación ayudará a evidenciar los problemas de prestación de servicios en la Hemeroteca de La Universidad Técnica del Norte, permitiendo mejorar la calidad de información y con ello satisfacer a los usuarios internos y externos en su investigación.

La posibilidad de aplicar una guía de procedimientos en la prestación de servicios, ayudará a solucionar los problemas actuales en la Hemeroteca de la Institución, prever futuras necesidades y posibles soluciones; ya que postergar la solución del problema genera conflictos internos y limitaciones por la ausencia de esta herramienta.

Por la falta de conocimiento, promoción y difusión de los servicios que brinda la Hemeroteca de la Universidad, se observa la poca utilización de la bibliografía valiosa que existe en esta unidad.

Este proyecto está dirigido a todo tipo de usuario que requiera de la información que posee la Hemeroteca.

Su realización es factible porque la investigadora se encuentra laborando en esta dependencia facilitando de esta manera la investigación; al ser un proyecto que beneficiará a la Institución universitaria se contará con el apoyo de las autoridades de la misma.

CAPITULO II

2.- MARCO TEÓRICO

Una vez planteado el trabajo se realiza la segunda parte de la investigación, el marco teórico, material imprescindible y necesario para el buen desarrollo de un estudio de estas características, que no por pocas fuentes catalogadas, podemos dejar de trabajar y profundizar, ya que ayudará a sacar conclusiones y soluciones respecto al problema planteado.

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Reesental y Luden, En el Diccionario Filosófico manifiesta:

“Las teorías sirven para la transformación de una realidad y porque no, de una vida social donde plantea una explicación y una posible solución a un problema”, “Es un sistema de un saber generalizado, explicación sistemática de determinados aspectos de la realidad”, (pág. 92)

Para el desarrollo y ejecución de esta investigación concierne el análisis de las diferentes teorías administrativas que tienen estricta relación con el manejo de los procesos de prestación y servicios, los que serán estudiados detenidamente para el logro de los objetivos planteados.

El conocimiento bibliotecológico puede ser considerado como científico en la medida en que ha sido sistematizado, se han establecido reglas metodológicas y lógicas para su formulación, se ha caracterizado por

tener un cuerpo teórico objetivo, preciso, coherente, claramente delimitado y ampliamente aceptado por una comunidad de investigadores. Así mismo, se considera que este conocimiento es válido en la medida en que corresponde con la realidad y con las prácticas disciplinarias.

2.1.1 Epistemológica

Se considera que el sujeto realiza una actividad fundamentada en la teoría y la práctica. El desarrollo de la inteligencia va acompañado de la acción real, objetiva y material.

Es la construcción del conocimiento que sólo existe mediante la práctica. Una realidad social en donde la reflexión teórica se logrará con la demostración de la verdad y el conocimiento mediante el análisis y la interpretación.

2.1.2 Psicológica

Para el Pedagogo y Psicólogo Español Tejada José, que lo menciona Villarroel, J., (2008) en su libro “Ser Profesor/a de Psicología dice:

“La necesidad de cambio, implica un cambio de actitud y adquirir nuevas competencias” y

“Si el profesional se siente comprometido ética y profesionalmente podrá ser, no sólo capaz de implicarse en procesos de cambio sino también acometerlos con garantías de éxito. (pág. 98)

Se toma esta reflexión por cuanto, está dirigido también a todo profesional que desee desarrollar una actitud crítica frente a su desempeño, acompañada de actitudes colaborativas con nuevas destrezas sociales con los que tiene que relacionarse día a día.

Por lo cual depende de cada trabajador el querer cambiar para desarrollarse en las actividades diarias y cumplir con los objetivos y misión trazada por la institución.

2.1.3 Fundamentación Tecnológica

El desarrollo tecnológico del mundo de hoy está cada vez más avanzado los nuevos descubrimientos en la bibliotecología, exigen cambios tecnológicos, la Hemeroteca de la universidad cuenta con una tecnología adecuada y suficiente en la que los usuarios disponen de computadoras para el desarrollo de sus investigaciones.

De tal forma que, la tecnología en el área de prestación y servicios se transforme en un campo de aplicación que no tiene límites ni barreras.

2.1.4 Fundamentación Sociológica

El buen servicio es un factor importante para la consolidación de una organización y el bienestar de la sociedad, ésta demanda la buena calidad en los servicios que se ofrece ya que el prestigio de una

institución sea pública o privada alcanza con la eficacia con la que se atiende a los usuario.

La calidad es la más importante arma de competencia. Los cambios en las políticas institucionales nos obligan, no sólo como sociedad sino como individuos a ser más competentes en todos los sentidos y ámbitos de la vida. Se debe contar con una mayor cantidad de conocimientos, decidir con más información, usar tecnologías más avanzadas. La calidad en el servicio es entonces, simplemente cumplir con los requerimientos que satisfacen al usuario.

La filosofía básica del aseguramiento de calidad, es promover una Cultura de Prevención de forma tal que los problemas sean anticipados a su solución y eliminados antes de su generación.

Una de las características principales que distinguen a las instituciones de excelencia, es que se integran totalmente al usuario, anticipándose a sus necesidades para servirlo con calidad, siendo éste factor estratégico y fundamental.

En la actualidad es común escuchar que las instituciones desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. Mucha gente lo llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso, simplemente, buen servicio.

Por esta situación se desea mantener ante las exigencias del medio actual y estar preparados para el futuro, es necesaria la implementación de una guía que permita continuar con el esfuerzo constante por mejorar la calidad de los servicios que permita a los usuarios tanto internos como externos, satisfacer sus expectativas de calidad y eficiencia.

Frente a esta situación se presenta una propuesta que permitirá integrar nuevas reformas administrativas, operativas, eliminando deficiencias en los procesos y restando actividades innecesarias, asignando nuevas responsabilidades a los funcionarios, lo que proporcionará mayor agilidad en la entrega oportuna de información, dando como resultado la “Satisfacción del Usuario” en el menor tiempo posible.

La presente investigación se realizó con el fin de mejorar la calidad de servicio de la Hemeroteca. Ya que el mismo permitirá el conocimiento de las actividades que se debe desempeñar, optimizando el tiempo y los procesos de mejoras de la calidad para satisfacer a los usuarios.

2.1.5 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Fontalvo Herrera Tomás José, (2007) en su obra La calidad en los servicios ISO 9000:2000manifiesta:

“La interrelación de las nuevas tecnologías con los servicios de información contribuye notablemente al desarrollo vertiginoso de estos servicios y a la prestación de los mismos con alto valor añadido y elevada calidad, es por ello que se toma como punto de partida la necesidad de tomar la información como un servicio”(pág. 102)

A través de este capítulo se presentó las características y elementos que intervienen en la prestación de los servicios de información, por lo cual se inicio definiendo el concepto de servicios. Posteriormente, se desarrollo las características más importantes de los servicios incluyendo los criterios para garantizar la satisfacción del cliente y la forma cómo se puede determinar los criterios para medir la prestación de éstos. De igual forma se presento un mecanismo para prevenir los defectos en la prestación del servicio aplicando el método a prueba de fallas y por último se vio cómo los sistemas de gestión de la calidad representan una herramienta de apoyo para garantizar la calidad en los servicios y por ende la satisfacción del cliente.

2.1.5.1 SERVICIOS

El Diccionario de Marketing, Cultural S.A., (2002) define el término servicios como:

“Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, o se realizan, y que no suponen el intercambio de productos o bienes”. (pág. 309)

Harovitz, J., (2000), en su obra La calidad del servicio define:

“El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencias del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (pág. 135)

Harrington, James., (2006) en el Diccionario Websterlo define como:

“una contribución al bienestar de los demás” y “mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible”. (pág. 205)

Díaz de Santos, J. (2001) en su obra Estrategia de crecimiento con los productos existentes define de la siguiente manera:

“Son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores.” (pág. 128)

Analizando estas definiciones se puede ver que la mayoría de los autores refieren en su conceptualización el término "actividades", tomando los parámetros más significativos de los autores expuestos, es opinión de la autora del presente trabajo que:

"Los servicios de información es una gama de actividades que permiten agregar información a la información, para ser transformada por el usuario en conocimiento, y de esta manera satisfacer las necesidades del mismo"

También se puede identificar una organización de servicios como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se

caracteriza por “desarrollar transacciones en beneficio de éstos “que proporcionan conocimientos o información a sus clientes”.

Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible).

2.1.5.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Intangibilidad.

Dulzaides Iglesias María y Molina Gómez Ana (2009) en su obra La competencia informacional dice:

“Los servicios de información como otros son esencialmente intangibles, es decir, no pueden ser vistos, des gustados, oídos u olidos antes de comprarse, por tanto le imprime al comprador un nivel superior de riesgo el que se percibe en varias direcciones” (pág. 157)

- **Riesgo funcional:** el servicio le dará al cliente los niveles de satisfacción que espera.
- **Riesgo económico:** Está realmente justificada la compra desde el punto de vista económico. Esto está ligado a la percepción de la relación precio-calidad.

- **Riesgo social, moral:** Si el servicio al cual se está accediendo será o no aprobado por mis grupos de referencias, familiares y amigos. Este riesgo está ligado al concepto de imagen del producto o servicio.

- **Riesgo físico:** Se relaciona con la seguridad para la salud y la vida.

Por todos esos riesgos que el servicio tiene es más difícil la decisión de compras, en ello juega un papel importante la confiabilidad en la marca o empresas que intervienen en el servicio.

Toda evaluación de un servicio será totalmente subjetiva. Es importante buscar de antemano opiniones y actitudes, una compra repetida puede descansar en experiencias previas, al cliente se le puede dar algo tangible para representar el servicio, pero a la larga la compra del servicio es algo intangible, de esto podemos deducir que la Intangibilidad es la característica que distingue productos de servicios y que Intangibilidad significa algo palpable como mental.

Los proveedores de servicios de Información pueden mejorar la confianza del cliente de las siguientes maneras:

1. Tratando de aumentar la tangibilidad del servicio.
2. Haciendo énfasis en el beneficio del servicio en el lugar de describir sólo sus características.
3. Marcas comerciales que eleven el prestigio.
4. Usar personajes célebres, líderes de opinión que den confiabilidad del servicio.

2.1.5.3 PRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONSUMO SIMULTÁNEO.

Valderrama Zurián Juan Carlos y Rafael Aleixandre Benavent, (2001), en la Revista española de documentación científica Dice:

“Los productos tangibles pasan por cuatro etapas desde su concepción hasta su consumo” (págs. 314-320)

Siendo los siguientes:

- 1.- Diseño
- 2.- Elaboración
- 3.- Comercialización
- 4.- Consumo.

Pero sin embargo en los servicios se fusiona la producción y consumo.

La etapa de diseño es en ambos similar. La etapa de comercialización de los servicios se refiere esencialmente a la venta del concepto de servicio, no del producto que está detrás del servicio ni de su soporte y la etapa de elaboración y consumo del servicio se confunde en un solo acto.

En muchos casos el servicio se inicia después de realizada la venta e incluso después de pagado.

Por todo esto podemos concluir que los servicios de Información como otros servicios no se pueden separar de las personas del vendedor ya

que una consecuencia de esto es que la creación o realización del servicio puede ocurrir al mismo tiempo que su consumo, ya sea este parcial o total.

Ausencia de Intermediario

En la mayoría de los casos el servicio se ofrece a través del canal directo de distribución, la responsabilidad no se comparte con los Intermediarios como ocurre con los productos tangibles y aunque esto ocurra la máxima responsabilidad siempre recae sobre la empresa, pues el cliente no se desvincula nunca del proveedor del servicio.

Complejidad del Servicio

Cada servicio es sin duda un conjunto de subservicios que se integran armónicamente en el mismo momento del consumo y cada uno de ellos representa un momento de la verdad que determina la satisfacción del cliente.

Inseparabilidad

El servicio no existe separado de sus proveedores, por tanto el proveedor del servicio tendrá que buscar la forma de trabajar con diferentes clientes simultáneamente y más rápido, sin que ello afecte la calidad del mismo por tanto la satisfacción del cliente.

Variabilidad del Servicio

Por depender el servicio de la persona que suministra, de la experiencia profesional del proveedor, de su estado de ánimo, de donde se suministra, etc. La firma de servicios tendrá que tomar dos determinaciones para el control de la calidad: Invertir en la selección y capacitación del personal en contacto y trabajar de forma sistemática con el estado de opinión del cliente en función de su satisfacción para detectar y corregir deficiencias, cuidando siempre la estandarización de la calidad y la diferenciación en función de la segmentación del mercado y la personalización del servicio.

Caducidad del Servicio

Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar. Por otra parte, para algunos servicios una demanda fluctuante agrava las características de caducidad del servicio.

Las decisiones claves se deben tomar sobre un máximo nivel de capacidad que debe estar disponible para hacer frente a la demanda antes de que sufran las ventas de servicios. Igualmente hay que prestar atención a las épocas de bajos niveles de uso, a la capacidad de reserva o a la opción de políticas de corto plazo que equilibren las fluctuaciones de demanda.

Heterogeneidad

Con frecuencia es difícil lograr estandarización de producción en los servicios debido a que cada "Unidad" de prestación de un servicio puede ser diferente de otras "Unidades". Además, no es fácil asegurar un mismo nivel de producción desde el punto de vista de la calidad. Asimismo, desde el punto de vista de los clientes también es difícil juzgar la calidad con anterioridad a la compra.

Propiedad

La falta de propiedad es una diferencia básica entre una industria de servicios y una industria de productos, porque un cliente solamente puede tener acceso a utilizar un servicio determinado. El pago se hace por el uso, acceso o arriendo de determinados elementos.

Por consiguiente, esta forma de interacción del sistema de gestión de la calidad toma los resultados generados por él mismo y con base en éstos ofrece nuevas estrategias en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

2.1.5.4 TENDENCIAS EN LA ESFERA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

En la esfera de los servicios de Información se están dando dos grandes tendencias contrapuestas una a la personalización del servicio y otra a la masificación del servicio teniendo en cuenta el desarrollo tecnológico y la proliferación de los servicios automatizados.

Jarillo JC., (2004) en su obra Dirección Estratégica manifiesta:

“Para fabricar un producto tangible es necesario un conjunto de elementos: mano de obra, máquinas, materias primas, el producto resulta de la interacción de estos tres elementos y sus relaciones son definidas hasta el último detalle, una vez fabricado se pone a disposición de los especialistas y del cliente final. Para producir productos tangibles se conoce de antemano cuál va a ser el resultado final, tratando de producir lo que el cliente necesita con bajos costos nada se deja al azar.

En la esfera de los servicios se necesita también mano de obra, elementos materiales o soporte físico y por último se necesita un beneficiario o cliente” (pág. 117)

Pero a diferencia de la producción de tangibles la producción de servicios se basa en el hecho de que el cliente forma parte integrante del sistema de servucción, es a la vez productos y consumidor,

2.1.5.5 Servucción

“Es el proceso por el cual se genera un servicio. Lo primero que hay que diferenciar entre estos procesos, es que la producción de un bien siempre se genera en una instancia anterior al consumo del mismo” (citado en <http://masquecamas.wordpress.com/>el concepto-de-servucción)

Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos y de la relación cliente empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio de Información cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados.

2.1.5.5.1 Elementos que integran el sistema de servucción:

- Cliente
- Soporte físico
- Personal de contacto
- Calidad de servicios
- Oferta de servicios y los demás clientes.

2.1.5.5.2 El cliente

Sin cliente no hay servucción, solo existirían potencialidades de servicios, capacidades disponibles.

Diseñar la servucción no es más que estructurar la capacidad de producción de un servicio, para lo cual hay que partir de dos premisas:

1. Cada servicio que oferta la institución debe tener su propia servucción
2. Cada segmento de mercado necesita su diseño de servucción específico

La motivación fundamental del cliente para el consumo es satisfacer una necesidad por tanto es imprescindible identificar estas necesidades las que pueden ser:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades sociales.
- Necesidades de estima.

- Necesidades de realización.

Para analizar la conducta del cliente en la servucción es necesario definir bien a qué tipo de servicio se enfrenta el cliente pues este puede ser:

- Servicios corrientes: que no requiere de muchos esfuerzos de comprensión.
- Servicios de reflexión: el cliente lo escoge pensando en determinadas variables como la relación precio- calidad.
- Servicios especiales: de características únicas donde no se compara.
- Servicios no buscados: No existe una marcada predeterminación a su consumo.

Sobre la decisión de compra de un servicio Incluyen diferentes factores:

- Factores económicos: Renta, riqueza, tipo de Interés, créditos.
- Factores personales: Motivación, percepción, creencias, personalidad.
- Factores sociales: Influencia familiar, grupo de referencia, clase social, estilo de vida cultura.

El proceso de decisión de compras se divide en cinco etapas:

1. Reconocimiento del problema.
2. Búsqueda de Información.
3. Evaluación de opciones.
4. Decisiones de compras.
5. Comportamiento posterior a la compra.

Por la cantidad de riesgos percibidos por el cliente de servicio estos procesan más Información y proceso de evaluación tiende a ser más lento

y cuidadoso recurriendo al precio, a la apariencia de la empresa, del personal.

El cliente de servicio por las características de los mismos tiende a ser menos dado a cambiar de marca u proveedor con la misma frecuencia de los tangibles.

El cliente participa cada vez más en la producción del servicio.

El comportamiento del cliente también depende de su cultura de ahí que tengamos clientes más solidarios y cooperadores y otros agresivos.

Para realizar una buena servucción es necesario definir la posición de los clientes con respecto a la institución en cuanto a:

- **Dominancia:**

Cliente dominante es aquél que ha pagado un alto precio por el servicio y espera una atención esmerada en función de satisfacer las más mínimas de sus necesidades.

Cliente dominado es aquél que necesita un servicio de Información de urgencia o un servicio que no tiene competidores.

- **Participación:**

En cuanto a la participación podemos encontrar el cliente activo y pasivo.

2.1.5.5.3 La gestión del personal de contacto

Una de las características más importantes de los servicios de Información y de los servicios en general es el papel del personal de contacto en la producción del servicio, mientras en los tangibles puede ser más bien operacional y sustituido por las máquinas, en los servicios el personal en contacto es fundamental.

El personal de contacto debe ser conocedor a plenitud del servicio, conocedor del procedimiento, de la tecnología, ser creativo y paciente.

El personal en contacto debe estar en relación con el puesto que ocupa, características del servicio que brinda y del cliente que atiende.

Dentro de los elementos de tangibilidad del servicio que hace reducir los riesgos al cliente está el personal de contacto, este se convierte en un recurso valioso para el éxito del negocio, es el rostro de la empresa, su representante inmediato ante el cliente y esto puede traer como consecuencia que sobreestime su poder, por tanto la empresa debe controlar su conducta sin limitar su creatividad. El papel del personal de contacto se refuerza con la empatía o antipatía que logre con los clientes.

Funciones del Personal de contacto

- Servir al cliente y actuar como representante suyo ante la empresa.
- Defender los intereses de la empresa que representa ante el cliente, que significa defender los intereses monetarios, el respeto a las normas, cuidado del patrimonio de la institución, velar por la calidad del servicio.
- Venta del servicio
- Consejos

El Personal del contacto debe atender diferentes aspectos como:

- Lo visible
- Lo gestual
- Lo verbal
- Lo operacional

Todos estos factores deben conjugarse en este personal.

La institución debe definir el estilo de su personal de contacto, para ello debe seleccionarlo correctamente y capacitarlo, desarrollar su sentido de pertenencia y estimular su tarea con la remuneración y con estímulos espirituales.

2.1.5.5.4 El soporte físico.

La calidad del servicio depende en gran medida del soporte físico.

El soporte físico se estructura en torno a:

- Localización espacial y punto de prestación.
- Valor de la arquitectura.
- Valor de los equipos.
- Valor de los productos a utilizar por los clientes.
- El ambiente

En la interrelación que surge entre diferentes clientes que compran el servicio se pueden presentar varias situaciones:

1. Clientes que requieren un servicio exclusivo.
2. Clientes que dificultan el servicio a otros clientes.
3. Clientes que prefieren el servicio simultáneo con otros clientes.

La relación entre los clientes puede facilitar u obstaculizar el proceso de servucción, es responsabilidad del personal en contacto poder resolver cualquier contingencia que se presente, pero también es importante un diseño del servicio que permita contar con la funcionalidad, el ambiente, la logística, etc. , que facilita la Interrelación entre los clientes en cualquiera de las opciones que nuestro segmento prefiera.

2.1.5.5.5 Calidad del servicio

En la calidad del servicio es posible distinguir varios atributos:

1. Fiabilidad
2. Rapidez/agilidad
3. Responsabilidad
4. Competencia
5. Cortesía
6. Accesibilidad
7. Comunicación
8. Credibilidad
9. Seguridad
10. Compresión/conocimiento del cliente

La mala calidad de un servicio implica pérdida de la clientela, además de generar:

- Incremento de los costos, reduciendo beneficios por los errores cometidos.
- Deterioro en el personal por la desmotivación que produce en los mismos las quejas de los clientes y el mal funcionamiento del servicio.
- Disminución de los precios a cobrar por el servicio brindado, dada a su inferior calidad.

2.1.5.5.6 La oferta de servicios de Información

Toda institución que ofrece servicio de información no debe proponer un solo servicio sino que propone varios servicios al cliente, es decir, servicios diferentes pero interrelacionados unos con otros, de esta

manera garantizará que el cliente obtenga una amplia información sobre algún servicio en específico y a su vez satisfaga más sus necesidades y contribuyendo esto elevar la calidad del servicio en cuestión.

La oferta de servicios se divide en:

- Servicio de base
- Servicios periféricos
- Servicios de base derivados.

2.1.5.5.7 Calidad de los servicios de información

Fontalvo Herrera Tomás José, (2007) en su obra La calidad en los servicios ISO 9000:2000 manifiesta:

“El análisis de la calidad del servicio es muy difícil en los tangibles y se hace aún más en los servicios La calidad del servicio puede ser:

Calidad técnica es la que depende de los elementos de la servucción y su interrelación”. (págs. 212-215)

Calidad subjetiva o comercial es la calidad que percibe el cliente. Relacionada con el segmento, sus necesidades, estilo de vida, etc. Y en la que también influyen los elementos de la servucción.

La calidad de los servicios de información depende de la calidad de los resultados y nada nos puede asegurar que va a ser buena antes de ser

consumido por el cliente, pues aunque se puede actuar sobre los elementos de la servucción cualquier contingencia se puede presentar.

Por tanto un servicio de calidad es aquel que satisface plenamente al cliente, el concepto de calidad del servicio es relativo, pues depende del tipo de cliente, dos clientes pueden percibir un mismo servicio con calidades diferentes, depende de sus exigencias, incluso una misma persona en diferentes momentos con estados anímicos diferentes puede percibir un mismo servicio con diferentes calidades.

La calidad del servicio depende:

- Del segmento elegido y sus expectativas respecto al servicio global
- De la oferta de servicio diseñada en función de las necesidades de ese cliente.
- De la interrelación de los elementos de la servucción.
- Capacidad de mantener estándares de servicio en tiempo y espacios.
- Diseño de la oferta en función de lograr el mejor servicio global.
- Capacidad de adaptar el servicio a las exigencias cambiantes del cliente.

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente, mientras más satisfecho se sienta el cliente más reconoce en el servicio: más calidad + satisfacción + participación + fidelidad + ventas, mejor precio + rentabilidad.

El ciclo de vida se caracteriza por 4 etapas:

- Introducción: crecimiento lento de la facturación porque:

- La empresa puede tener dificultades para contratar todo el personal que necesita para contratar el nuevo servicio.
- La empresa necesita desarrollar los detalles del servicio. Encontrar medios para mejorar la distribución del servicio.
- Conseguir clientes que acepten el servicio.

En esta etapa los costos son altos por los elevados gastos de promoción, los esfuerzos fundamentales se dirigen a los compradores temprano que son más propensos a comprar.

- Crecimiento: La facturación crece, aparecen nuevos competidores aprovechando la oportunidad del mercado, la organización debe lograr crecer lo más rápidamente posible.

Para tratar de prolongar esta fase se puede:

- Mejorar la calidad del servicio
- Defender el servicio de la competencia.
- Buscar nuevos segmentos de mercado en los cuales entrar
- Diferenciar el servicio.
- Dirigir la comunicación en función del convencimiento a la compra
- Declive: Las ventas bajan considerablemente, los precios bajan, los servicios se tornan irrentables o con bajas cuotas de rentabilidad, la institución tendrá que eliminarlos o rediseñarlos para volver a lanzarlos.

2.1.6 LA HEMEROTECA

Tripaldi Nicolás y Pisano Silvia, (2006) en su obra *Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información* nos dicen:

“Una hemeroteca es una biblioteca que se especializa en diarios y revistas otras publicaciones periódicas. Puede funcionar en un edificio propio, en una sala específica o un sector determinado dentro de una biblioteca tradicional”, (pág. 111)

Las hemerotecas pueden clasificar sus contenidos por tema, país de origen o fecha, por ejemplo. Muchos medios impresos tienen sus propias hemerotecas, que funcionan como archivos donde almacenan cada una de sus publicaciones. Hay ocasiones en que estas hemerotecas se encuentran abiertas al público en general, mientras que, en otros casos, sólo se autoriza el ingreso a empleados de la empresa o a investigadores.

Muchas hemerotecas han digitalizado sus fondos para que éstos puedan ser consultados a distancia a través de la Web. Por otra parte, hay hemerotecas que, si bien no digitalizaron sus archivos, han desarrollado algún tipo de base de datos para que el interesado pueda consultar el catálogo antes de acudir al edificio. Un investigador, por ejemplo, ingresa al sitio de una hemeroteca y busca todas las publicaciones que contengan la expresión “Historia americana del siglo XVI”. Tras analizar los resultados, encuentra cinco registros de su interés. El investigador puede tomar nota de la ubicación o código de dichas publicaciones para facilitar el acceso al material una vez que visite la hemeroteca.

2.2. Posicionamiento Teórico Personal

Después de haber analizado la documentación bibliográfica, opiniones, argumentos y definiciones de importantes autores, que con sus teorías han disipado las dudas sobre los diversos temas tratados, se concluye que brindar un buen servicio no alcanza, si el usuario no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta varios aspectos que permitan que la atención a los usuarios sea eficaz.

Las instituciones deben estar preparadas para dar un buen servicio al usuario de acuerdo a las nuevas tecnologías de la información que avanzan cada día más y más. De la calidad de servicio que ofrezcan los funcionarios dependerá la buena imagen de la Institución.

Una de las principales actividades es la de atender a todos los usuarios que diariamente visitan la hemeroteca, sea que estos requiera de sus servicios o simplemente necesiten alguna información.

La atención deberá ir enfocada hacia las necesidades de cada usuario, es decir de forma personalizada, además será esencial adoptar actitudes positivas como la cortesía, el buen trato y el don de gente. Ya que el usuario es la parte primordial de una institución y sin él las Hemerotecas desaparecerían.

Son importantes las actitudes de cambio en el trabajador para llegar a la meta trazada porque no sería posible sin el cambio de cada uno acompañado de un liderazgo del directivo quien está al frente de la Institución.

2.3. Glosario de Términos

Actividades: Conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado

Análisis: Descomposición de un todo en sus partes para su estudio.

Alto Desempeño: Es la actuación capaz de generar el mayor valor, conocimiento y aprendizaje posibles, a través del ejercicio y mejoramiento de los sistemas de trabajo y hábitos de mejora continua, innovación y creatividad del personal.

Bibliotecario.- Director o empleado de una biblioteca.

Calidad: Es cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

Cliente: Es el individuo que recibe cuidados y tratamientos o servicios de una organización.

Cliente Externo: Persona que acude a las instalaciones de una empresa o institución para utilizar o requerir los servicios y productos.

Competitividad: Capacidad de competir. Rivalidad para la consecución de un fin.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Empresa de Servicio: Es toda empresa que se caracteriza por la prestación de sus servicios a la comunidad.

Estándar: Nivel alcanzable y deseable del desempeño, contra el cual puede ser comparado el desempeño actual.

Estrategia: Conjunto de acciones encaminadas a la realización de los planes.

Gestión: Capacidad de realizar las actividades para alcanzar los objetivos.

Guía.- Aquello que dirige o encamina.

Hemeroteca: Es el edificio, sala o biblioteca donde se guardan, ordenan, conservan y clasifican diarios, revistas y otras publicaciones periódicas.

Intangible.- No se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.

Motivación: Es el estímulo que tienen las personas para lograr sus objetivos.

Objetivos: Son los resultados que se esperan alcanzar a corto plazo, es decir en una año. Los objetivos son medibles en tiempo, en unidades monetarias, en porcentajes o en cantidades.

Organización: Sistema que tiene objetivos específicos y una estructura organizativa.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad referida a un punto de un manual.

Satisfacer: Proceso consistente en hallar, aceptar, y poner en práctica la alternativa que mejor satisface ciertos objetivos.

Servicios: Razón de ser nuestra existencia, es el hilo de comunicación entre la institución y los clientes internos y externos.

Servucción: Es el proceso por el cual se genera un servicio

Tecnología.- Tiene por objeto la aplicación de los nuevos conocimientos obtenidos por la ciencia al mejoramiento de la producción industrial.

Usuario.- Persona que usa o requiere de los servicios. Cliente de los servicios de una empresa u organización. Pueden ser internos o externos.

2.4. Interrogantes de investigación

¿Cuál es la realidad de los procesos de prestación de servicios que se aplica en la Hemeroteca?

¿La existencia de una guía de procedimientos de prestación de servicios permitirá mejorar la obtención de información de calidad al usuario?

¿Cómo la guía de procedimientos de prestación de servicios permite una información de calidad para el usuario?

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSION	INDICADORES
<p>Constituye una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.</p> <p>Las técnicas que permiten organizar las prioridades y motivar al personal, asegurando los recursos y evaluando el comportamiento para obtener un máximo de eficiencia y beneficios a partir de los servicios bibliotecarios.</p>	<p>GUIA DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>GESTIÓN BIBLIOTECARIA EN LA HEMEROTECA</p>	<p>Por su contenido</p> <p>Procesos de prestación</p> <p>Servicio al Usuario</p> <p>Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Políticas • Procedimientos • Contenido Múltiple • Planificación • Organización • Dirección • Evaluación • Usuario Satisfecho • Capacitación • Educación • Actitudes • Función • Conocimiento • Habilidades • Comportamiento

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de **campo**, porque la investigadora labora dentro del área a investigar como es la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte.

Es una investigación **documental**, ya que con el apoyo de textos, revistas, videos, bibliografías publicadas en Internet, documentos, consultas en general, permitió obtener la investigación científica actualizada, para ampliar y profundizar conceptualizaciones, acerca del problema en estudio y así dar solución a la misma.

Este proyecto es **factible** porque el tema que se investigó, está al alcance del investigador, ya que es el conocedor del entorno permitiendo desarrollar el mismo en todas sus fases con procesos lógicos y claros a conseguir mediante los objetivos planteados. Al ser un proyecto que beneficiara a la institución se cuenta con el apoyo de las autoridades.

Esta investigación es **descriptiva**, porque describe datos detallados, hechos y situaciones que son objeto de este trabajo.

3.2. MÉTODOS. En la presente investigación se aplicó los siguientes métodos:

Observación científica que permitió recoger datos de primera mano; sirvió y ayudó a tener un enfoque de mayor importancia en la situación actual. Ya que es un elemento fundamental de todo proceso a investigarse.

Científico. Utilizado en la base de la investigación, por ser el más general e iluminador en la relación teórico práctico en procura de encontrar la solución al problema investigado.

Este método permitió aplicar todos los conceptos que tienen nexo para ofrecer al usuario una atención de calidad y obtener usuarios satisfechos.

Analítico – Sintético. Una vez formulado el problema de investigación este método ayudo a analizar y descomponer el problema o las interrogantes mismas que servirán para la construcción de los objetivos. Se utilizó el método analítico – sintético, ya que el tema de estudio es al usuario, en este caso se considera como el todo, ya que es un procedimiento mental que logra la descomposición de una integridad en sus partes y se relacionen entre ellos. Este procedimiento se complementa con la síntesis, se consiguió la integración en forma mental, de las partes que constituyen la investigación y relacionarlo entre sí.

Inductivo – Deductivo. Se aplicó el método **inductivo**, porque se estudiaron las circunstancias particulares del problema investigado para luego llegar a su generalización. Con este método se trata de analizar e interpretar los instrumentos aplicados en la investigación, este método permitió obtener resultados reales y efectivos que ayudaran a las conclusiones y recomendaciones acertadas.

Se aplicó el método deductivo porque se parte de un marco contextual y de un problema supuesto, observando desde un punto de vista global para, a través del transcurso de la investigación, detallar los hechos que le rodean y conocerlo a profundidad.

Estadístico. Este método se lo utilizó para el análisis e interpretación de resultados o datos; esto ayudó a sacar cifras para los resultados finales de este estudio de investigación.

3.3 Técnicas e Instrumentos

Encuesta. Esta técnica permitió llegar a descubrir las causas y consecuencias por las cuales se ha producido el problema planteado; estuvo dirigida a grupos de involucrados, identificados como docentes, estudiante, personal administrativo y usuarios externos. Como instrumento se aplicó un cuestionario 10 de preguntas de tipo cerrado.

3.4. Población

La población fue de 600 usuarios que promedialmente visitan cada semana la Hemeroteca de la UTN.

3.5. Muestra

Tomando en cuenta que la población o universo supera el mínimo aceptable para la aplicación de la técnica, se procedió a determinar una muestra en base a la aplicación de la fórmula estadística que se desarrolla a continuación.

Descripción:

N= Población / Universo

n=Tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor constante= (0.25)

E= Margen de error (0.05)²

K= Coeficiente de error, valor constante (2)²

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ^2}$$

$$n = \frac{0.25 \cdot 600}{(600-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{(599) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{599 \cdot 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{0.3743 + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{0.624375}$$

$$n = 240$$

El tamaño de la muestra requerida son 240 encuestados

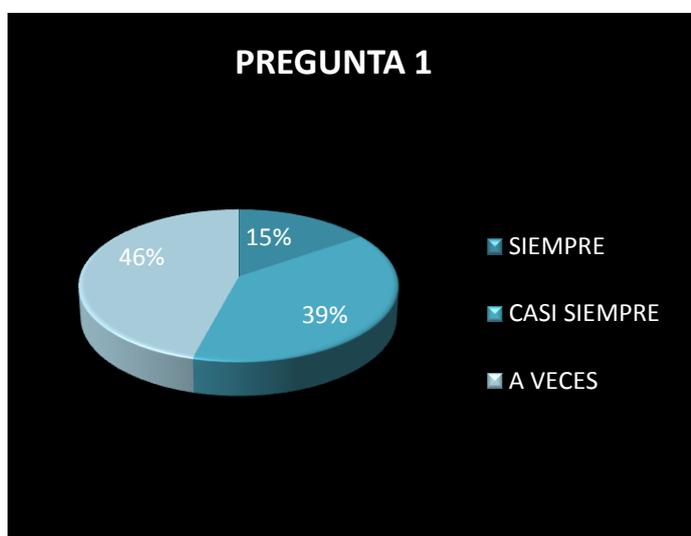
CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida a Usuarios Internos y Externos de la Hemeroteca.

1.- ¿Con que frecuencia acude usted a la hemeroteca de la universidad en busca de información?

RESPUESTA	F	%
SIEMPRE	37	15
CASI SIEMPRE	93	39
A VECES	110	46
TOTAL	240	100

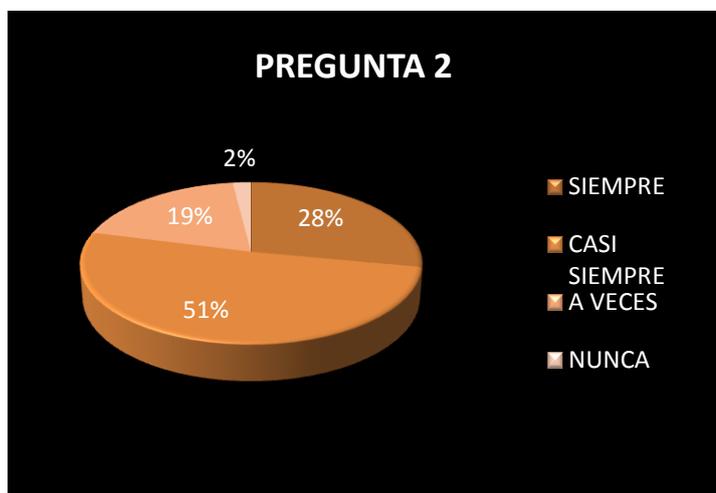


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 46% de los usuarios afirman que acuden a la hemeroteca en busca de información a veces. El 39% manifiesta casi siempre, y el 15% siempre. Se puede evidenciar claramente que la mayoría de los usuarios no conocen la información que está a disposición en la hemeroteca.

2.- ¿Con que frecuencia acude usted a la hemeroteca de la universidad hacer uso de las computadoras?

RESPUESTA	F	%
SIEMPRE	68	28
CASI SIEMPRE	121	51
A VECES	46	19
NUNCA	5	2
TOTAL	240	100

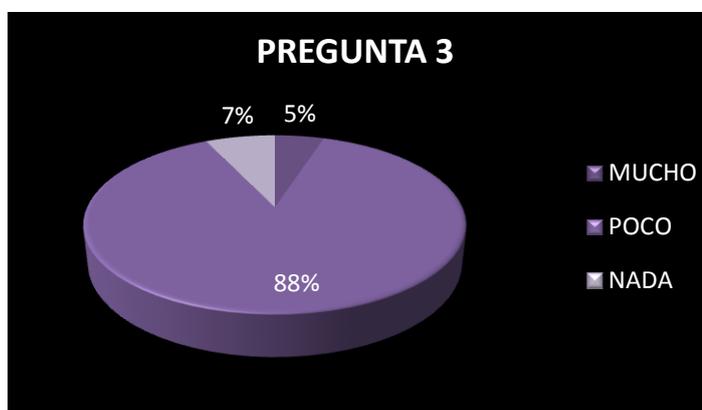


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 51% de los usuarios afirman que acuden a la hemeroteca hacer uso de las computadoras casi siempre, el 28% manifiestan siempre, el 19% a veces, el 2% nunca, lo que permite deducir que la mayoría de usuarios hacen uso de las máquinas específicamente desconociendo el resto de servicios que presta la hemeroteca.

3.- ¿Conoce todos los servicios que brinda la hemeroteca a sus usuarios?

RESPUESTA	F	%
MUCHO	12	5
POCO	211	88
NADA	17	7
TOTAL	240	100

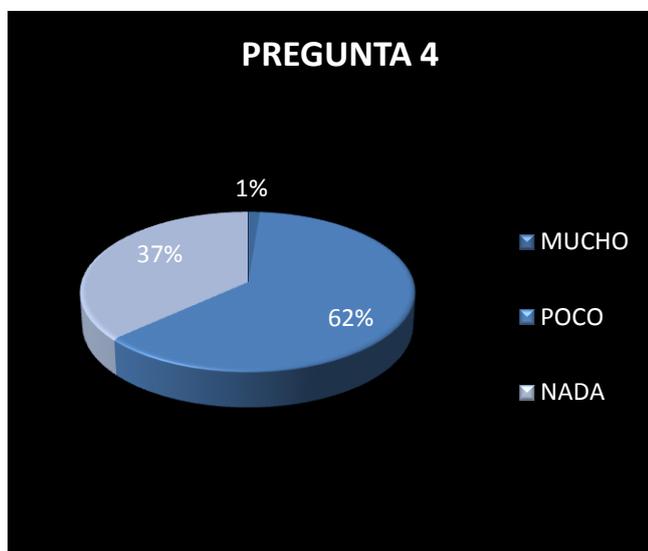


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 88% de los usuarios manifiestan conocer poco todos los servicios que brinda la hemeroteca, el 7% indica que nada y el 5% mucho. Por lo tanto, la mayoría de los usuarios desconocen todos los servicios que brinda la hemeroteca.

4.- ¿Cuánto conoce usted sobre el fondo bibliográfico que existe en la hemeroteca de la Universidad?

RESPUESTA	F	%
MUCHO	3	1
POCO	149	62
NADA	88	37
TOTAL	240	100

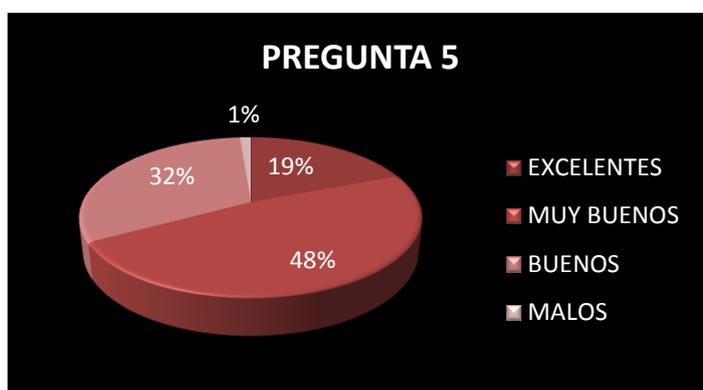


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 62% de los usuarios afirman que conocen poco sobre el fondo bibliográfico que existe en la hemeroteca de la Universidad, el 37% dice nada y el 1% mucho, lo que permite deducir que la mayoría de usuarios desconocen el fondo bibliográfico existente.

5.- ¿Los procedimientos de prestación y servicios que utiliza actualmente la hemeroteca son.

RESPUESTA	F	%
EXCELENTES	46	19
MUY BUENOS	115	48
BUENOS	76	32
MALOS	3	1
TOTAL	240	100

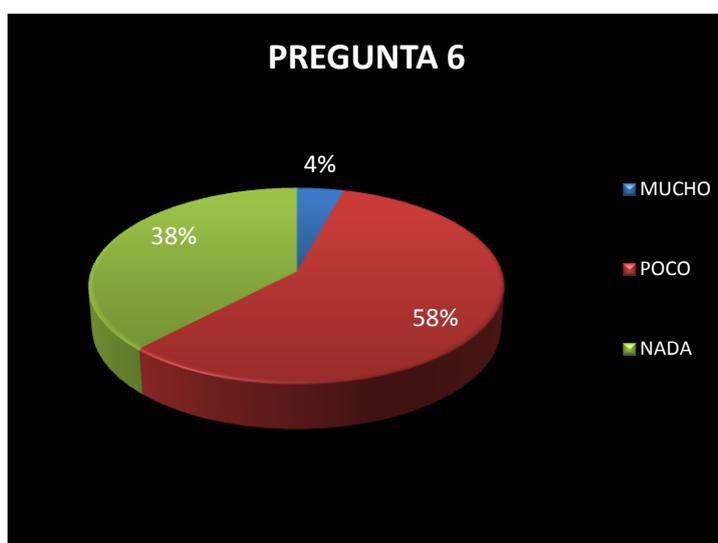


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 48% de los usuarios afirman que los procedimientos de prestación y servicios que utiliza actualmente la hemeroteca son muy buenos, el 32% manifiesta que son buenos, el 19% excelente y el 1% dicen malos. Por lo tanto es necesario mejorar los procedimientos de prestación y servicios para alcanzar la excelencia.

6.- ¿Cuánto conoce usted sobre el manejo de búsqueda de revistas electrónicas en las bases de datos en línea?

RESPUESTA	F	%
MUCHO	10	4
POCO	139	58
NADA	91	38
TOTAL	240	100

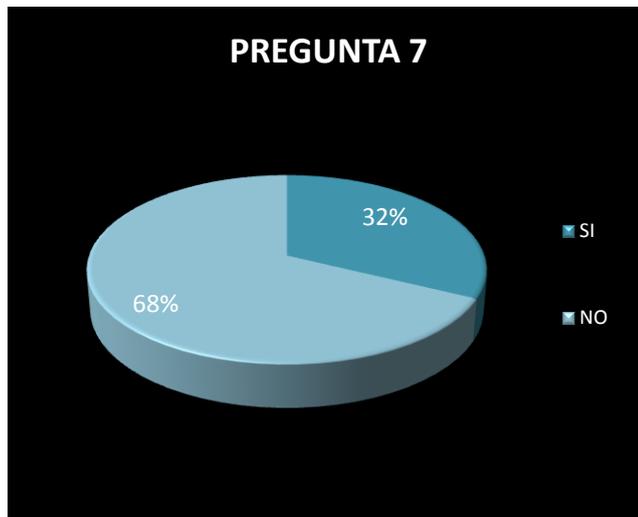


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 58% de los usuarios dicen conocer poco sobre el manejo de búsqueda de revistas electrónicas en las bases de datos en línea, el 38% manifiesta nada y el 4% mucho. Se deduce que la mayoría de usuarios poco o mucho conocen el manejo de los recursos virtuales.

7.- ¿Ha visitado usted el sitio web de la hemeroteca de nuestra universidad?

RESPUESTA	F	%
SI	78	32
NO	162	68
TOTAL	240	100

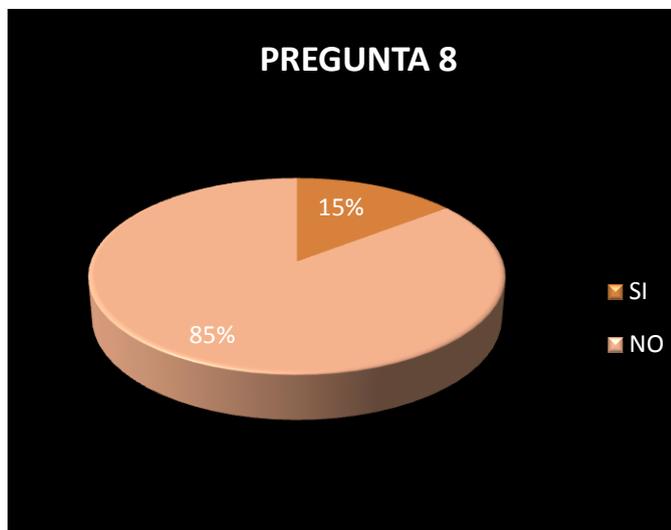


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 68% manifiesta no haber visitado el sitio web de la hemeroteca, el 32% dice sí. Por lo tanto se deduce que la mayoría de usuarios no conocen el sitio web de la hemeroteca.

8.- ¿Conoce si existe una guía de procedimientos de prestación y servicios en la hemeroteca?

RESPUESTA	F	%
SI	35	15
NO	205	85
TOTAL	240	100

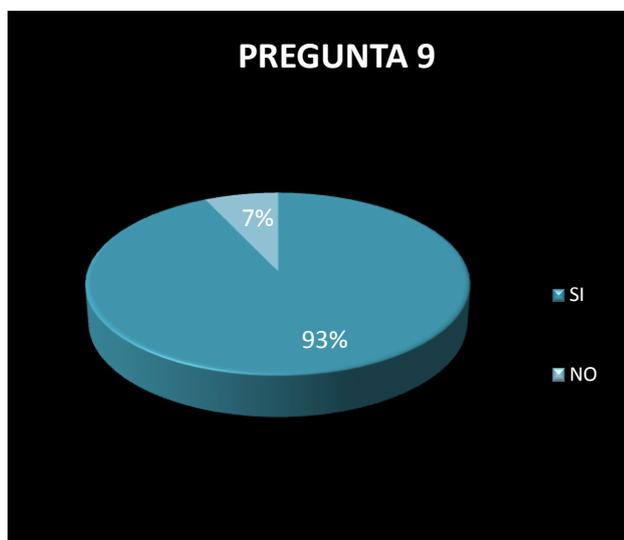


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 85% de los usuarios afirman no conocer la existencia de una guía de procedimientos de prestación y servicios de la hemeroteca, el 15 % dice sí. Lo que permite afirmar que no existe la guía.

9.- ¿Considera necesario la elaboración de una guía de procedimientos de prestación y servicios para mejorar la atención al usuario en la hemeroteca de la universidad?

RESPUESTA	F	%
SI	223	93
NO	17	7
TOTAL	240	100

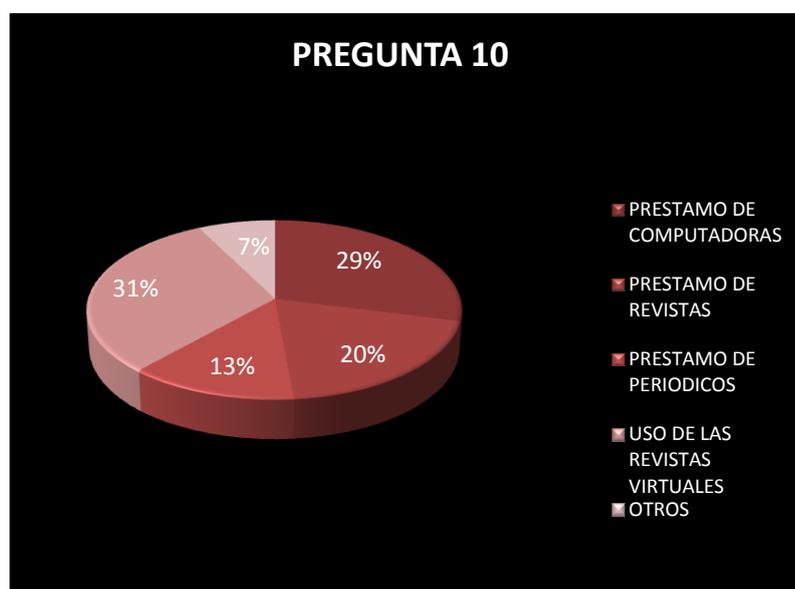


Fuente: Encuesta a Usuarios

El 93% de los usuarios considera necesario la elaboración de una guía de procedimientos de prestación y servicios para mejorar la atención al usuario en la hemeroteca de la universidad, el 7% dice no. Finalmente la mayoría de usuarios consideran necesario la elaboración de esta guía para obtener un servicio de calidad.

10.- ¿De los siguientes componentes, señale cuales cree usted que debe formar parte de la guía de procedimiento de prestación y servicios de la hemeroteca?

RESPUESTA	F	%
PRESTAMO DE COMPUTADORAS	151	29
PRESTAMO DE REVISTAS	102	20
PRESTAMO DE PERIODICOS	68	13
USO DE LAS REVISTAS VIRTUALES	161	31
OTROS	39	7
TOTAL	521	100



Fuente: Encuesta a usuarios

El 31% de usuarios manifiesta el uso de las revista virtuales, el 29% dice el uso de las computadoras, el 20% préstamo de revistas, el 13% préstamo de periódicos y el 7% otro. Por lo tanto se puede afirmar que todos estos componentes deben formar parte de la guía.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDADOS

5.1. Conclusiones

De los resultados obtenidos en la investigación a través de las encuestas aplicadas a los usuarios internos y externos de la hemeroteca, se determina las siguientes conclusiones y recomendaciones.

- Los usuarios internos y externos de la hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte en su mayoría no utilizan adecuadamente los servicios que brinda esta unidad, debido a su escaso conocimiento y capacitación en la búsqueda y recuperación de la información.
- El desconocimiento del fondo bibliográfico y la no utilización de los servicios que ofrece la hemeroteca nos motiva buscar una solución para que estos recursos sean aprovechados a lo máximo. Justificando la elaboración de la propuesta para brindar un servicio de calidad a sus usuarios.
- La guía realizada está dirigida especialmente para dar a conocer a los usuarios internos y externo de la hemeroteca, sobre los servicios y el uso debido del fondo bibliográfico que posee.
- El objetivo de la guía es llegar a todos los usuarios de la hemeroteca, para que sea una herramienta de ayuda y capacitación permanente para los investigadores.
- Es urgente y necesario promocionar y difundir los procedimientos de prestación y servicio de la hemeroteca.

5.2 Recomendaciones

- El personal de hemeroteca debe difundir su fondo bibliográfico, y capacitar en el uso y manejo correcto de los servicios físicos y virtuales que brinda a los usuarios.
- Se sugiere la aplicación de los procedimientos de prestación y servicios que se dio a conocer en la guía de la propuesta, para aprovechar y hacer uso correcto de los recursos que brinda la hemeroteca.
- Esta recomendación está especialmente dirigida a los usuarios que hacen uso de la hemeroteca para que puedan conocer y utilizar de manera correcta y eficaz los recursos que se ofrece.
- Los usuarios deben aprovechar de todos los recursos que brinda la hemeroteca, participar en las capacitaciones que se imparte de manera permanente en el manejo adecuado de búsqueda y recuperación de la información.
- Siendo la Universidad un estamento de educación superior que busca formar talentos humanos para el servicio de la sociedad, consideramos que ésta debe continuar con esta noble tarea de apoyo permanente al desarrollo de trabajos de investigación, que busquen mejorar la calidad de vida y de manera especial el área educativa y cultural.
- Efectuar Campañas de Difusión de la hemeroteca, a través de los Medios de Comunicación de la Universidad Técnica del Norte, guía y visitas a todas y cada una de las Facultades, a fin de conocer las bondades que brinda esta Unidad de investigación bibliográfica.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Título de la propuesta

GUIA DE PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIÓN Y SERVICIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN DE CALIDAD EN LA HEMEROTECA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

6.2 Justificación e importancia

El investigador elaboró una “Guía de procedimientos de prestación y servicios para obtener información de calidad en la hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte”, con el mismo se pretenderá ayudar a los usuarios a mejorar la calidad de servicio e información y con ello satisfacer a los usuarios internos y externos es su investigación.

La calidad constituye un pilar fundamental en una época enmarcada en la globalización y la competitividad, la cual exige organizaciones capaces de realizar los procesos en forma efectiva desde el comienzo, para reducir el margen de error y mejorar la satisfacción al usuario; esta premisa constituye la filosofía de la calidad.

La Guía de procedimientos de prestación y servicios para obtener información de calidad, es un proceso, el mismo que ayudara a los usuarios internos y externos de la hemeroteca al mejoramiento continuo en la búsqueda y recuperación de la información.

6.3 Fundamentación

El presente trabajo tiene una sustentación científica porque se ha investigado en libros, folletos, páginas web. En el aspecto social, la guía es de mucha importancia porque orienta a los usuarios que acuden a la hemeroteca, su aplicación y la socialización se la realizará a través de la comunicación. En lo referente a lo tecnológico se ha utilizado aparatos como el computador, la memory flash, la impresora, copiadora, entre otros.

6.4 Objetivos

Objetivo general

Mejorar el servicio de prestación al usuario en la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte para obtener una información de calidad.

Objetivos específicos

- 1.- Describir las funciones y recursos de información disponibles en la Hemeroteca, procurando su máxima utilización.
- 2.- Poner a disposición de los usuarios una Guía de procedimientos de prestación y servicios que permita ser una herramienta de conocimiento y ayuda en y sus investigaciones.
- 3.- Socializar el contenido de la Guía a los usuarios internos y externos de la hemeroteca de la Universidad como un instrumento de ayuda necesaria para los usuarios.

6.5 Ubicación sectorial y física

La propuesta se aplicara en la Hemeroteca de la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte, situada en la Avenida 17 de Julio y General José María Córdova, Barrio el Olivo, al noreste de la ciudad de Ibarra.

6.6 Desarrollo de la propuesta

Introducción

Esta Guía parte de las necesidades de conocimiento e información del fondo bibliográfico y manejo adecuado de los recursos informativos que ofrece la Hemeroteca a sus usuarios.

La Hemeroteca es el local donde se guardan de forma organizada colecciones de publicaciones seriadas y otros documentos sujetos a cierta periodicidad, permitiendo a sus usuarios el acceso a los mismos.

Actualmente, la Educación Superior adopta nuevos desafíos que cambian las formas de adquirir el conocimiento. El autoaprendizaje exige que el usuario sea responsable de gestionar su propio aprendizaje; Este hecho posiciona a la Hemeroteca como uno de los espacios fundamentales que propician el contacto con la información y el conocimiento; por ello, las competencias informacionales que se tengan, las habilidades y destrezas para el uso de las fuentes documentales impresas y electrónicas son un punto de partida para un acceso al conocimiento con calidad y responsabilidad.

Esta Guía diseñada de manera sencilla y práctica que hoy se pone a disposición de los usuarios de la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte, pretende ser una herramienta que contribuya al conocimiento y buen uso de los recursos informativos.

LA HEMEROTECA



El servicio de hemeroteca se refiere al almacenamiento y difusión de revistas y periódicos. La Biblioteca cuenta con una amplia lista de suscripciones a revistas científicas, técnicas y culturales en formato impreso. Pero además contamos con la suscripción a revistas en formato digital a las cuales se tiene acceso desde el sitio web de la biblioteca.

Además estamos suscritos a los principales periódicos nacionales, regionales y locales, mismos que son almacenados por el lapso de un año.



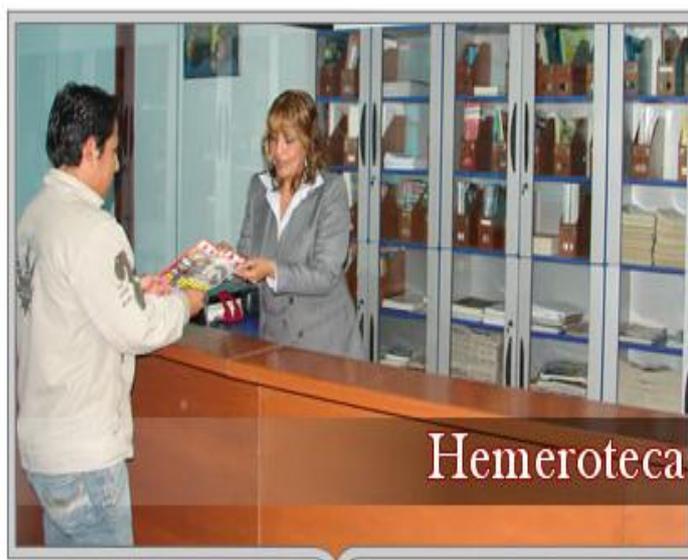
La Hemeroteca se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio de Biblioteca, además se cuenta con algunas computadoras con acceso a Internet para consulta de nuestros usuarios.

[Horario de Atención...](#)

LUNES A VIERNES

08:30 a 17:00

PRESTAMO DE REVISTAS EN FORMATO IMPRESO



El servicio de préstamo de revistas en formato impreso se lo realiza internamente a estantería abierta y a domicilio, estamos suscritos a más de 25 títulos de revistas en las diferentes áreas del conocimiento como: Política, economía, textiles, medicina, medio ambiente, manualidades, artes, salud, informática, cultura, negocios, forestal y agropecuaria.

Cada título de revista tiene diferente periodicidad, su llegada es semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual.

PASOS PARA EL USO DEL SERVICIO

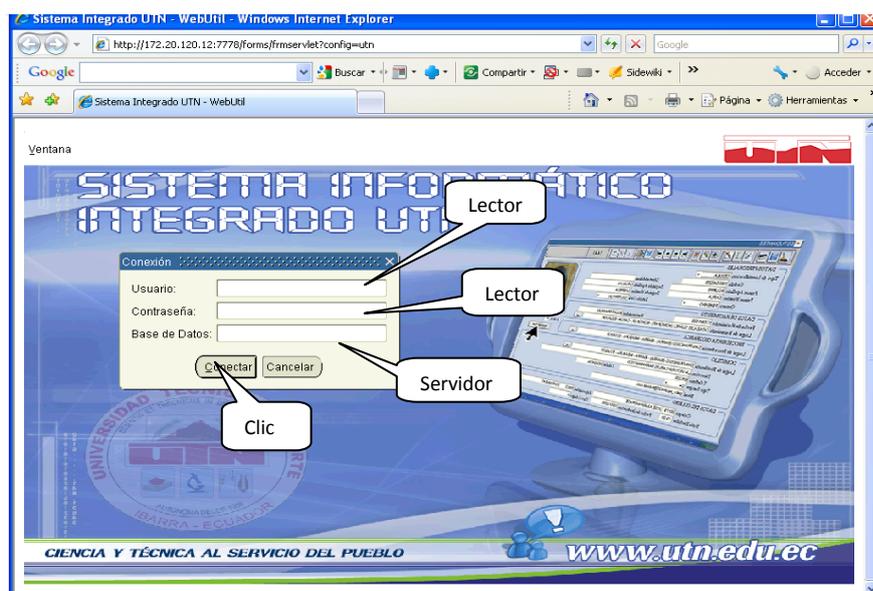
Paso uno.-Si se encuentra fuera del campus universitario ingresar a la Uni Portal Web de la Universidad <http://www.utn.edu.ec/> y ubicarse en la en la parte superior en la ventana Biblioteca o el botón izquierdo Biblioteca virtual, luego Consulta Bibliográfica.



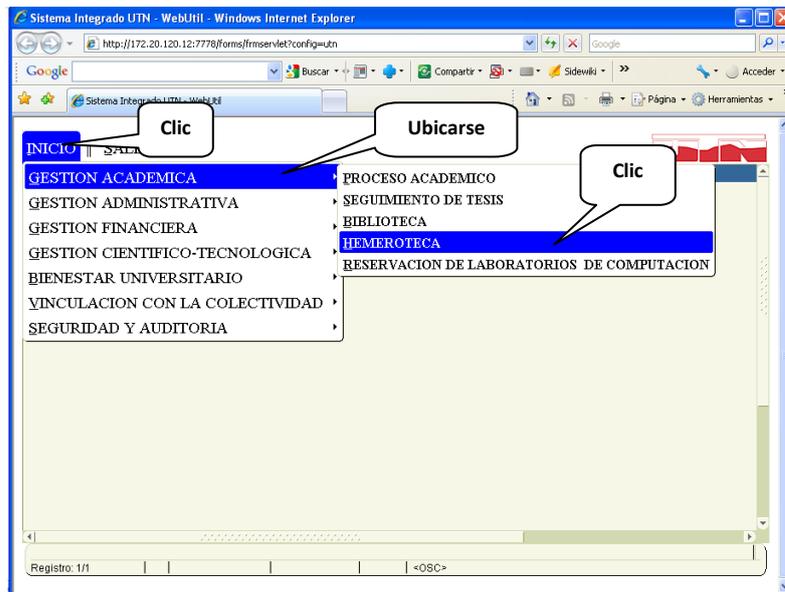
Paso dos.-Cuando se encuentra en el campus universitario Ingresar al Catálogo en línea o Bibliográfico que está ubicado en la parte baja de la Biblioteca, haz clic en Revistas y Periódicos.



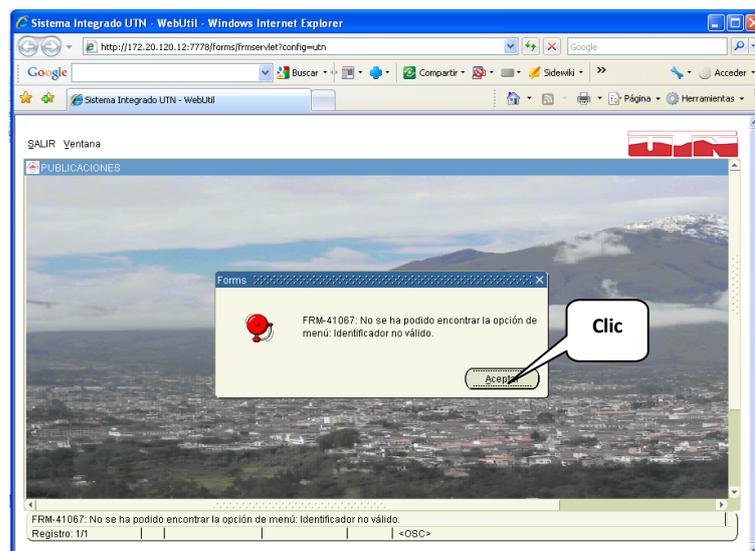
Paso tres.- Se presenta la pantalla en la que debes llenar los campos **Usuario** con la palabra **lector**, Contraseña lector, Base de datos servidor, y luego hacemos **click** en conectar.



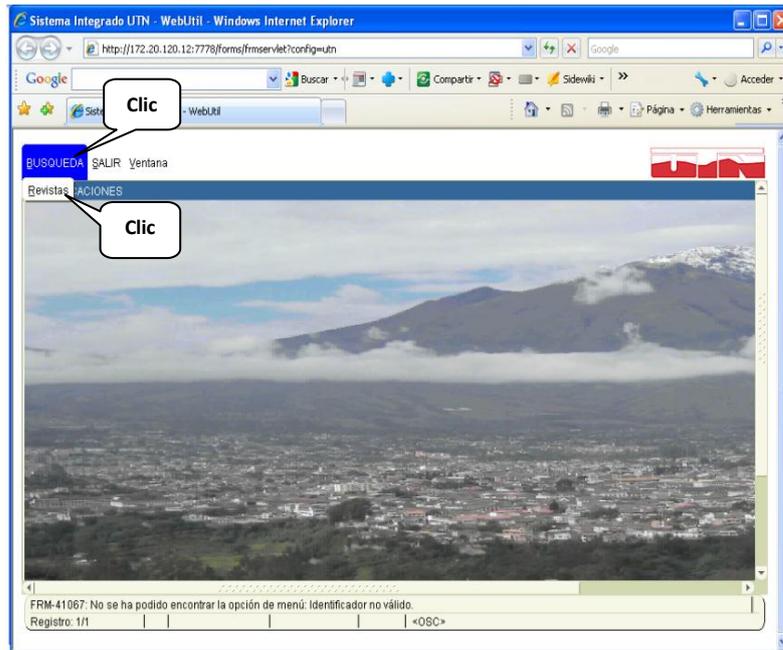
Paso cuatro.- Aparece la pantalla en la cual debes dar **Clic** en la palabra inicio luego escogemos gestion académica y **Clic** en la palabra hemeroteca.



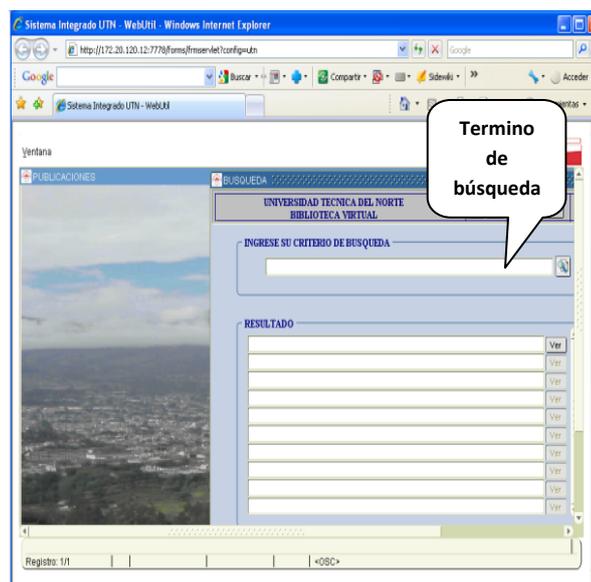
Paso cinco.- Dar clic en aceptar.



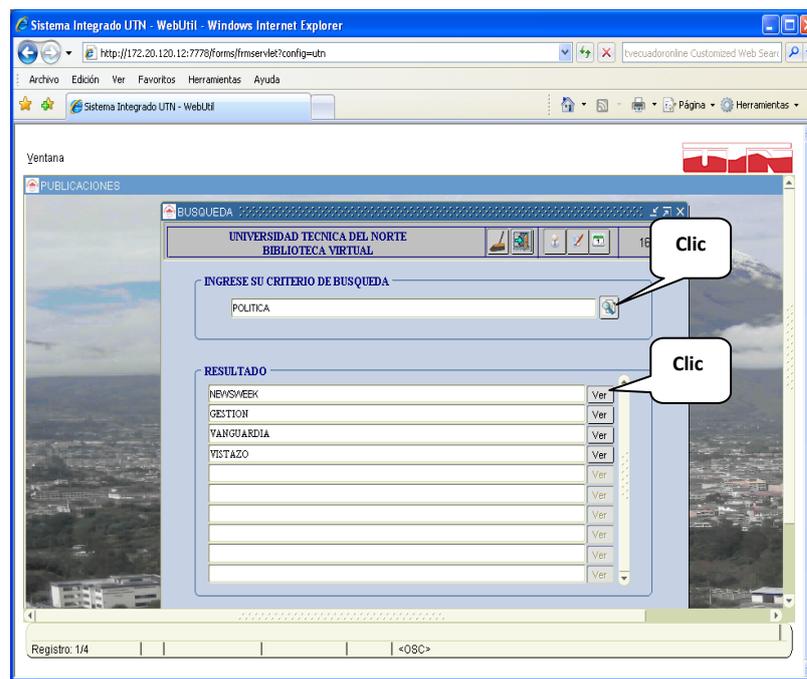
Paso seis.-Dar **clik** en la palabra busqueda y a continuación **clik** en revistas.



Paso siete.-Ingresar el termino de busqueda que se va ha investigar en la ventana que se indica en la pantalla.



Paso ocho.-Una vez ingresado el termino de busqueda dar**cl**ic en el botón lupa y se despliega todos los resultados encontrados que hable de politicacomo se puede ver en este ejemplo, luego **cl**ic en la palabra ver.



Paso nueve.- Puedes acceder al kardes de revista donde se describe una información bibliográfica en la cual puedes revisar los titulos de revistas existentes en la Hemeroteca, volumen, número de ejemplares existentes, fecha de ingreso, fecha de publicación, su periodicidad, y el contenido de cada una.

http://svrapp.utm.edu.ec:7778/reports/rwservlet/getjobid135423?server=rep_svrapp_mid - Windows Internet Explorer

http://svrapp.utm.edu.ec:7778/reports/rwservlet/getjobid135423?server=rep_svrapp_mid

Archivo Edición Ira Favoritos Ayuda

http://svrapp.utm.edu.ec:7778/reports/rwservlet/get...

66,7%

Colaborar Firmar

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
IBARRA - ECUADOR
BIBLIOTECA VIRTUAL

FECHA DE EMISION: Friday, 8 de April del 2011 16H:47:55

LISTA DE REVISTAS POR KARDEX

AUTOR INSTITUCIONAL: SANSORES, CAMILO

TITULO DE LA REVISTA: NEWSWEEK

EDITORIAL: NEW FOR AMERICAN LLC

PERIODICIDAD: SEMANAL

ISSN: 1091-3416

Nro	VOL	NUM	F. INGRESO	F. PUBLICA	PERIODO	RESUMEN
002	13	1	14-APR-09		12 DE ENERO DEL 2009	El camino hacia la paz.- La
006	14	1	02-MAR-10	08-FEB-10	07 DE FEBRERO DE 2010	por qué Baidu no es el próxi
007	14	1	02-MAR-10	15-FEB-10	14 DE FEBRERO DE 2010	Papón no entiende a Toyota:
008	14	1	02-MAR-10	22-FEB-10	21 DE FEBRERO DE 2010	China se endurece con el TIB
009	14	1	02-MAR-10	01-MAR-10	28 DE FEBRERO DE 2010	Los engaños financieros de F
010	14	1	15-APR-10	07-MAR-10	07 DE MARZO DE 2010	Aún es el siglo de Asia; Rus
011	14	1	21-APR-10	15-MAR-10	15 DE MARZO DE 2010	Los Primeros 100 días de la
012	14	1	21-APR-10	22-MAR-10	21 DE MARZO DE 2010	El chivo expiatorio de las f
013	14	1	23-APR-10	29-MAR-10	29 DE MARZO Y 5 DE ABRIL 2010	Como endurecerse con Israel,
015	14	1	23-APR-10	12-MAR-10	12 DE ABRIL DE 2010	terrorismo en Rusia: Blair e
016	14	1	23-APR-10	19-APR-10	19 DE ABRIL DE 2010	Un llamado al Concilio Vatic
017	14	1	29-APR-10	26-APR-10	25 DE ABRIL DE 2010	Roma se vuelve contra la Ig.
018	14	1	19-MAY-10	03-MAY-10	3 DE MAYO DE 2010	La gran bruja de la vivienda
019	14	1	19-MAY-10	10-MAY-10	10 DE MAYO DE 2010	Europa rescata a los grandes
021	14	1	06-SEP-10	23-MAY-10	23 DE MAYO DE 2010	Se Clegg antiestadounidense
022	14	1	07-JUN-10	31-MAY-10	31 DE MAYO DE 2010	Los ojos detrás de la pantal
023	14	1	06-SEP-10	06-JUN-10	06 DE JUNIO DE 2010	La diplomacia de Corea del N
024	14	1	06-SEP-10	13-JUN-10	13 DE JUNIO DE 2010	Por qué perdió moctus?, lo
025	14	1	06-SEP-10	21-JUN-10	21 DE JUNIO DE 2010	Fiestas y esperanza: tres vi
026	14	1	06-SEP-10	28-JUN-10	28 DE JUNIO DE 2010	Cambio de juego: parece que

Hecho Zona desconocida

REQUISITOS PARA SOLICITAR EL PRESTAMO

- Carnet estudiantil personal y actualizado
- Cédula de identidad para estudiantes de los primeros años ,egresados, y usuarios que no pertenecen a la institución.
- No tener préstamos pendientes en Biblioteca

NORMAS DE USO

- El acceso a la sala y colecciones de la Sección Hemeroteca no tiene más restricciones que el correcto uso de las instalaciones.
- La colección de Hemeroteca en estantería abierta es de acceso directo para el usuario y no es necesario formalizar papeleta de pedido.
- Las revistas deben manipularse con cuidado y no estropearlos con elementos que puedan dañarlos (tinta, papel adhesivo, instrumentos cortantes, etc.)
- La colección de Hemeroteca en depósito cerrado es de acceso restringido, por lo que el usuario deberá rellenar una papeleta de pedido.
- Cada usuario sólo puede tener en la mesa 1 volumen o caja a la vez.
- Por razones de seguridad e higiene no se permite fumar ni consumir ningún tipo de comida o bebida en la sala.
- Se deben silenciar los móviles o cualquier dispositivo que genere ruido al entrar en la dependencia.
- Existe un sistema magnético de detección para impedir la salida de fondo bibliográfico no autorizado.

SERVICIO DE REVISTAS EN FORMATO ELECTRÓNICO

La Universidad Técnica del Norte es parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias y mediante convenio con el SENACYT, pone este servicio a disposición de la comunidad universitaria, donde podrán encontrar información académica y científica de las editoras más reconocidas a nivel mundial.

La mayoría de los artículos son arbitrados por pares académicos, lo cual garantiza la calidad de información aquí contenida.

Los recursos virtuales a los cuales tenemos accesos son los siguientes:

TAYLOR & FRANCIS



OVID

CENGAGE



PROQUES- EBRARY – LIBRO

EBSCO



WILEY INTERSCIENCE



BIOSCIENCENETBASE



ACCESS MEDICINE



SPRINGER



[Base de datos gratuitas.](#)-acceso a bibliotecas especializadas con documentos en texto completo, que ofrecen acceso gratuito desde cualquier lugar.

PASOS PARA EL USO DEL SERVICIO

Las búsquedas en todas las Bases de Datos son similares, se presentan cambios de forma pero no de fondo, a continuación veremos cómo realizar una búsqueda en la Plataforma de **CENGAGE**.

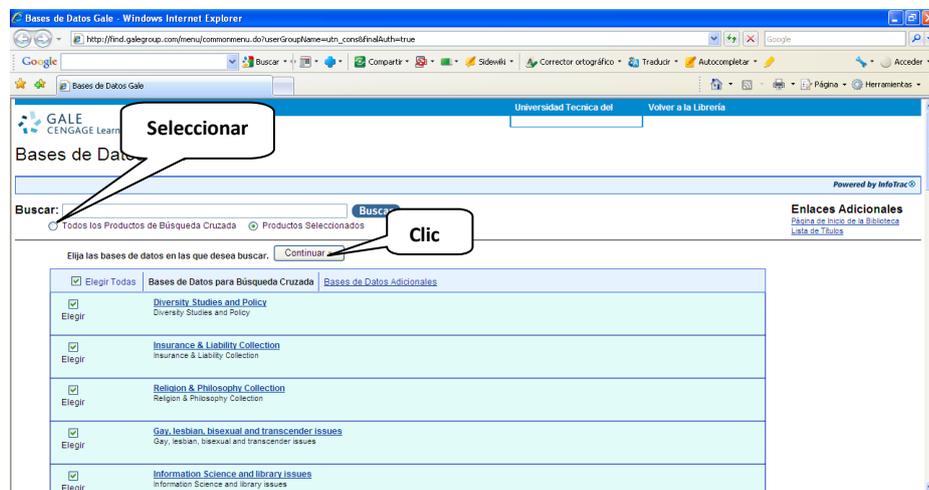
Paso uno.-Ingresar al sitio web de la Biblioteca, ubicarse en Biblioteca Virtual luego en Base de Datos en línea y Clic en CENGAGE esto siempre que te encuentres en el campus universitario. Para acceder fuera del campus universitario te pedirá que ingreses una clave: **utn0809**



Paso dos.-Se muestra la pantalla de **CENGAGE** indicando su contenido y las Bases de Datos que conforman ese recurso, para poder acceder a realizar una búsqueda dar **clik** en el icono de **CENGAGE**.

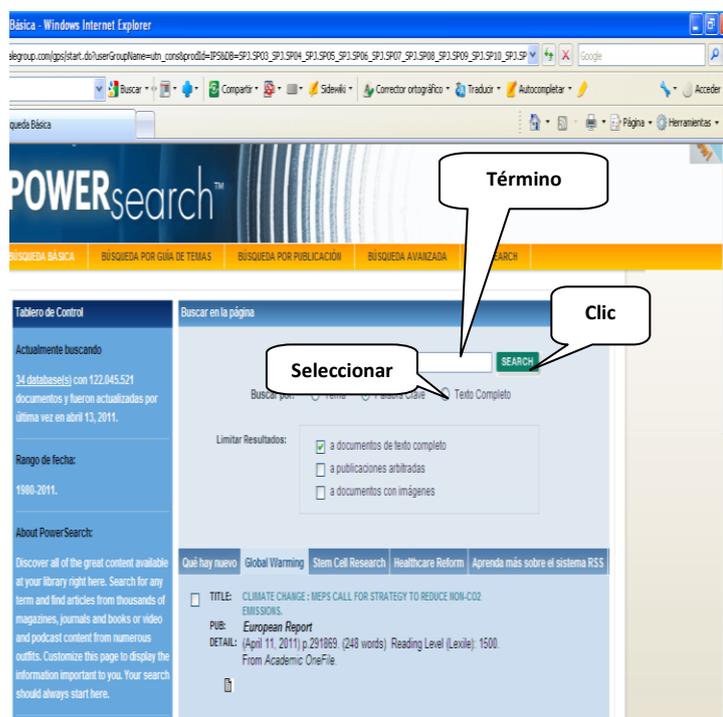


Paso tres.-Seleccionar la opción Todos Los Productos de Búsqueda Cruzada para poder realizar la búsqueda en todas las bases de datos de **CENGAGE** y luego **clik** en Continuar.

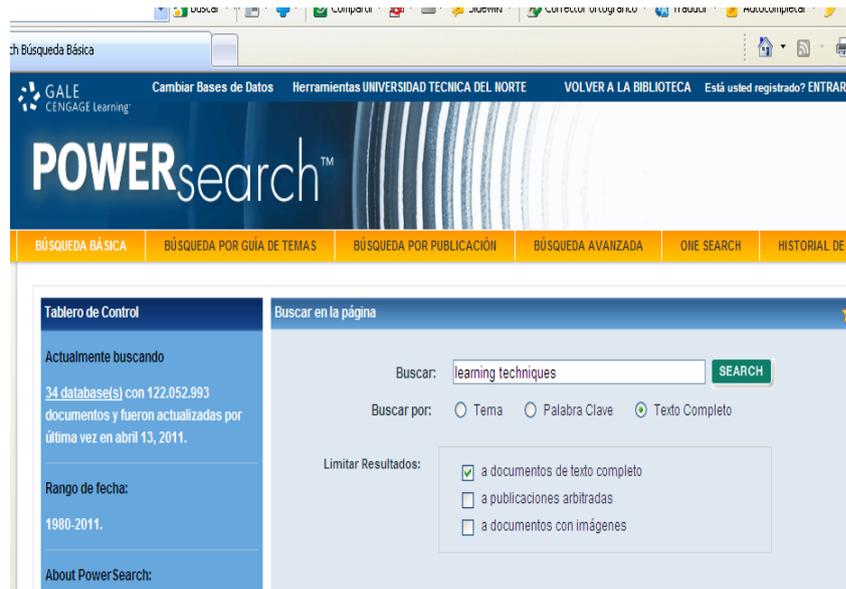


Paso cuatro.-La pantalla **POWER Search** indica que estas en una búsqueda cruzada es decir que la búsqueda se realizará en todas las bases de datos que contiene el recurso virtual **CENGAGE**, esta puede ser por búsqueda básica, búsqueda por guía de temas, búsqueda por publicación, búsqueda avanzada.

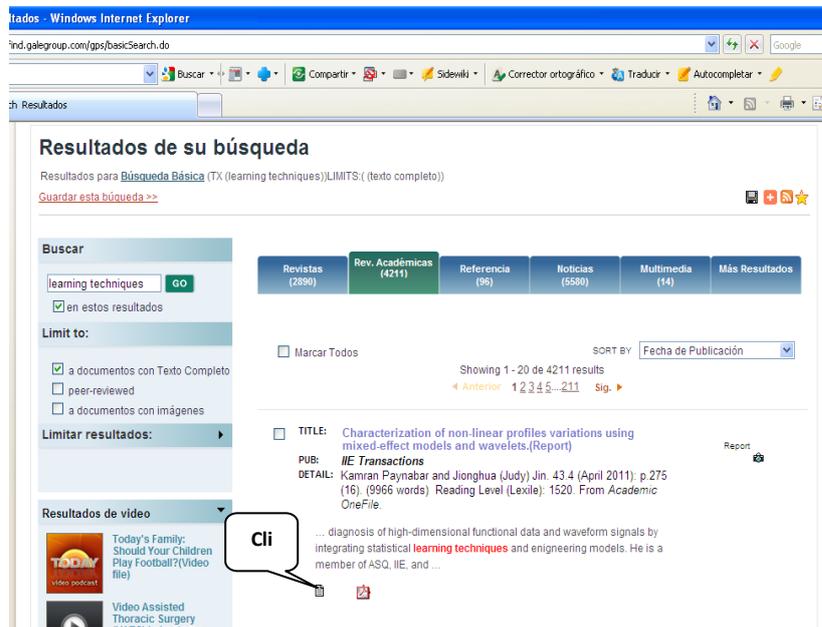
El siguiente ejemplo demuestra cómo realizar una Búsqueda Básica. Ingrese el termino de búsqueda en el recuadro buscar, se sugiere hacerlo en el idioma inglés para obtener mayores resultados, seleccione texto completo y luego clic en el botón **SEARCH**.



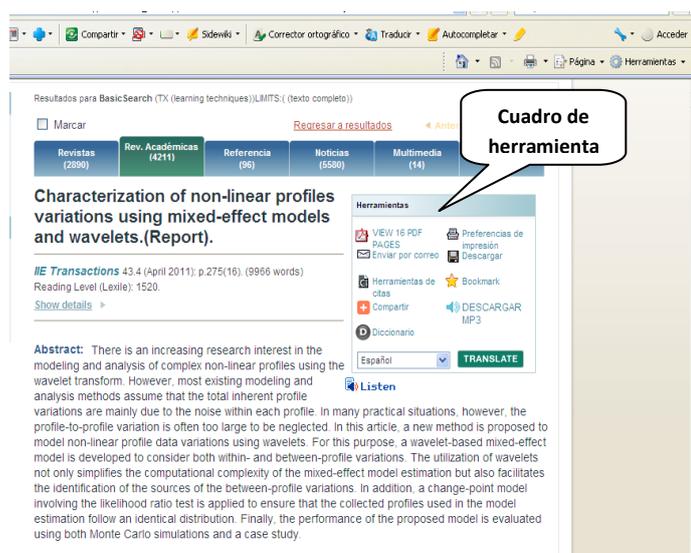
Paso cinco.-En el ejemplo el termino ingresado para hacer la búsqueda es técnicas de aprendizaje pero en el idioma inglés learning techniques.



Paso seis.- Aparece los resultados de su búsqueda, donde se puede ver claramente que se ha encontrado 2890 revistas, 4211 revistas académicas, 96 referencias, 5580 noticias, multimedia 14. Para poder ver el documento dar clic en formato HTML que permite realizar los cambios que se desee con facilidad.



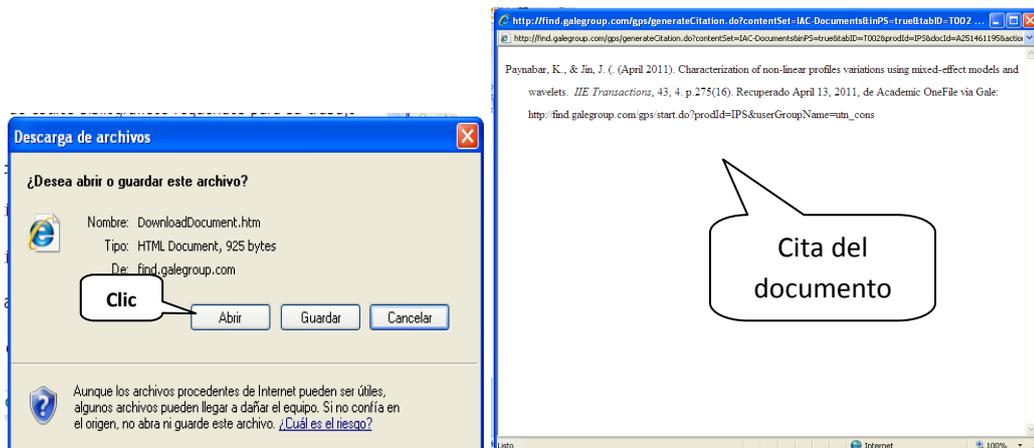
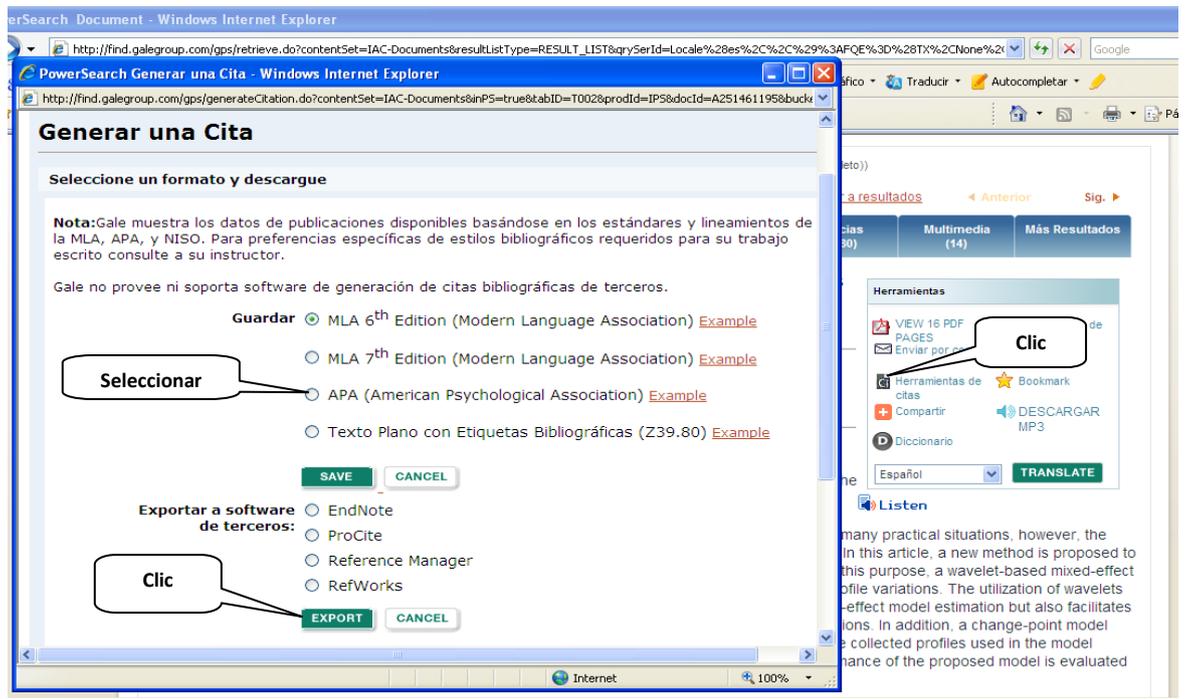
Paso siete. Se puede ver el contenido del documento en texto completo en el idioma original, en la parte derecha de la pantalla aparece un recuadro de herramientas que ayudara a solucionar las necesidades que se presente en la búsqueda de la información.



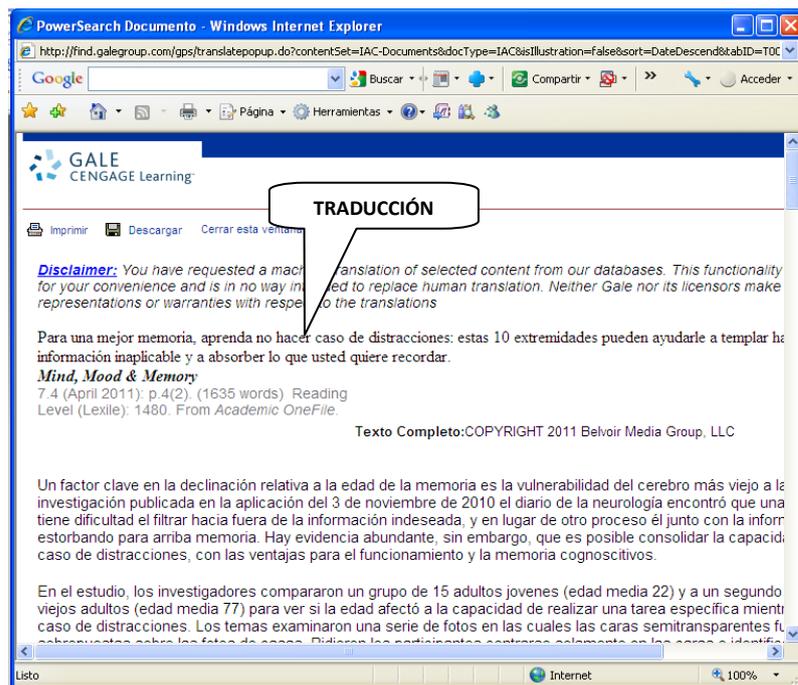
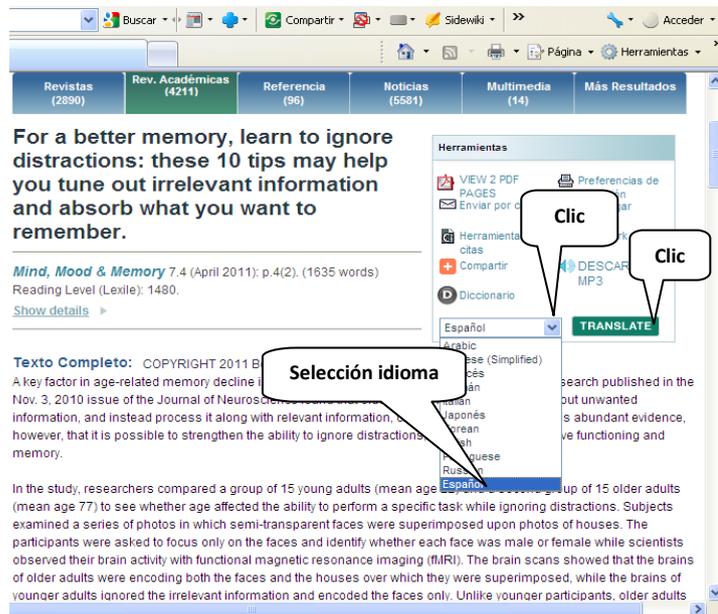
Paso ocho.-Por medio del cuadro de herramientas se puede cambiar este documento de formato HTML a PDF; se puede enviar la información por correo electrónico, compartir con las redes sociales, dispone el servicio de diccionario, se puede imprimir, descargar a cualquier tipo de dispositivo, enviar un Bookmark, descargar a MP3, extraer la cita del documento, y lo más importante se puede traducir su contenido a cualquiera de los 11 idioma que se presenta.



Paso nueve.-Para realizar una cita bibliográfica, dar **clic** en el botón herramientas de citas, seleccionar en **APA**, clic en exportar luego **clic** en botón abrir o guardar este archivo y se genera la cita del documento que estamos investigando.



Paso diez.-Se realiza la traducción del documento al idioma que se requiera. **Clic** en la pestaña de los diferentes idiomas, se despliega 11 tipos de idiomas de los cuales debes escoger el que necesitas, luego selecciona el nombre y **Clic** en el recuadro **TRANSLATE**.



Se visualiza una traducción de calidad.

SERVICIO DE PERIODICOS EN FORMATO IMPRESO



En el interior de la Hemeroteca se ha diseñado un espacio específicamente para la lectura del periódico. El acceso a este servicio es de estantería abierta (periódicos del día), aquí encontrarás diarios nacionales, regionales y locales como: El comercio, diario hoy, la Hora, diario el Norte y Diario la Verdad, mismos que son almacenados por el lapso de un año.

NORMAS DE USO

- Los periódicos deben manipularse con cuidado y no estropearlos con elementos que puedan dañarlos (tinta, papel adhesivo, instrumentos cortantes, etc.)
- Se debe respetar el silencio en la sala de lectura.
- La lectura será exclusivamente en el área diseñada
- Luego de haber leído, se debe colocar en forma ordenada
- Existe una cámara que se encuentra monitoreando en forma permanente

SERVICIO DE PERIODICOS EN FORMATO ELECTRONICO

De la misma manera que se realiza la búsqueda de revistas en formato digital, podemos hacer una búsqueda de un artículo de periódico ingresando en el Recurso **CENGAGE** por medio de una búsqueda avanzada.

PASOS PARA EL USO DEL SERVICIO

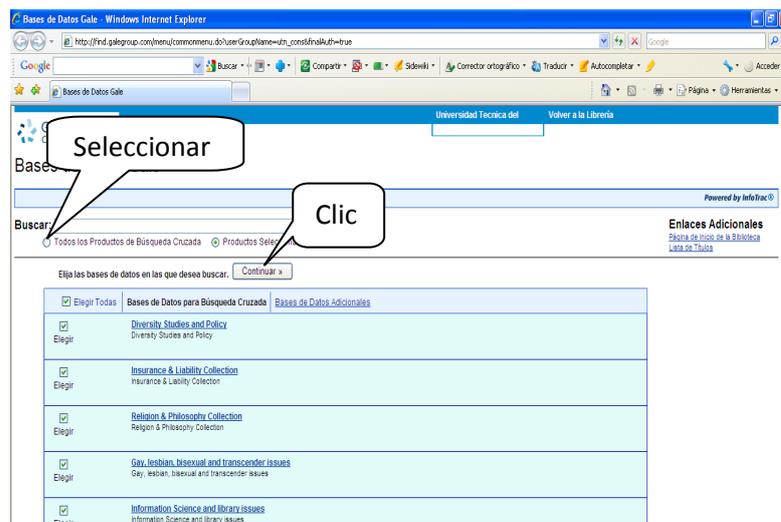
Paso uno.-Ingresar al sitio web de la Biblioteca, ubicarse en Biblioteca Virtual luego en Base de Datos en línea y Clic en **CENGAGE** esto siempre que te encuentres en el campus universitario. Para acceder fuera del campus universitario te pedirá que ingreses una clave: **utn0809**



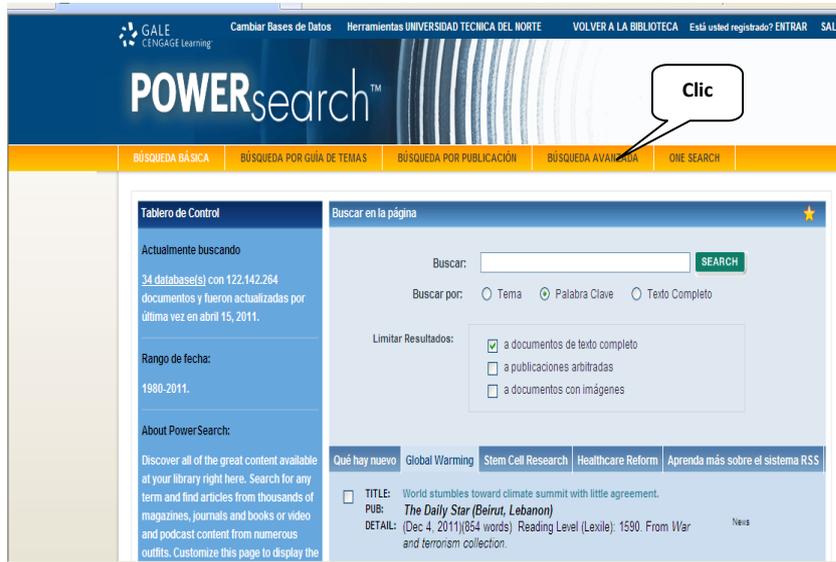
Paso dos.-Se muestra la pantalla de **CENGAGE** indicando su contenido y las Bases de Datos que conforman ese recurso, para poder acceder a realizar una búsqueda dar clic en el icono de **CENGAGE**.



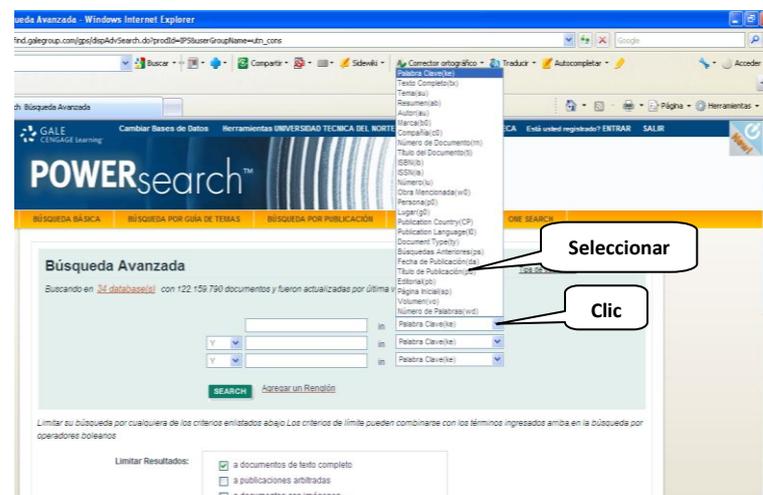
Paso tres.-Seleccionar la opción Todos Los Productos de Búsqueda Cruzada para poder realizar la búsqueda en todas las bases de datos de CENGAGE y luego clic en Continuar.



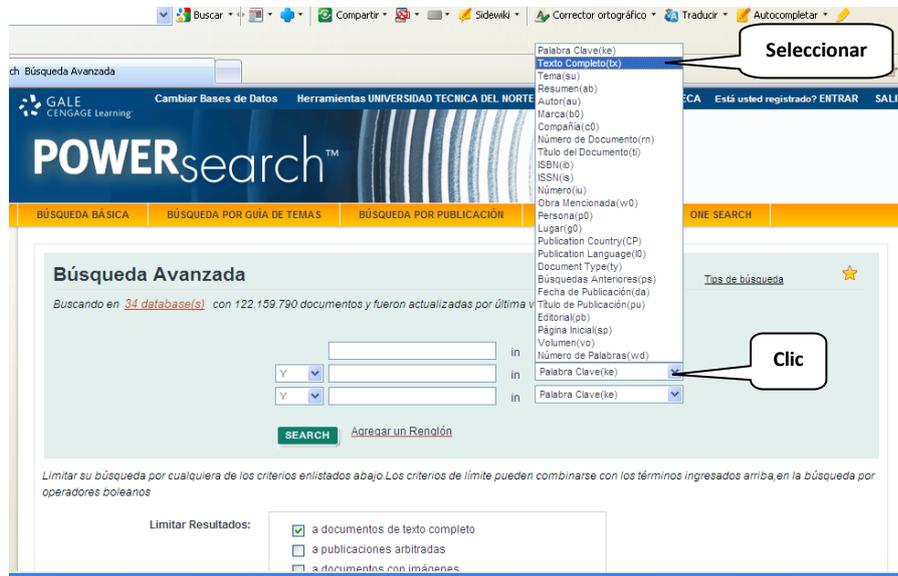
Paso cuatro.-Hacer clic en la venta que dice búsqueda avanzada



Paso cinco.-Se visualiza la pantalla de la búsqueda avanzada, ingresar los datos que se solicita, ubicarse en el primer recuadro que aparece al lado derecho, clic en el visto y se despliega diferentes opciones de búsqueda en la que tienes que seleccionar el término **Título de publicación.**



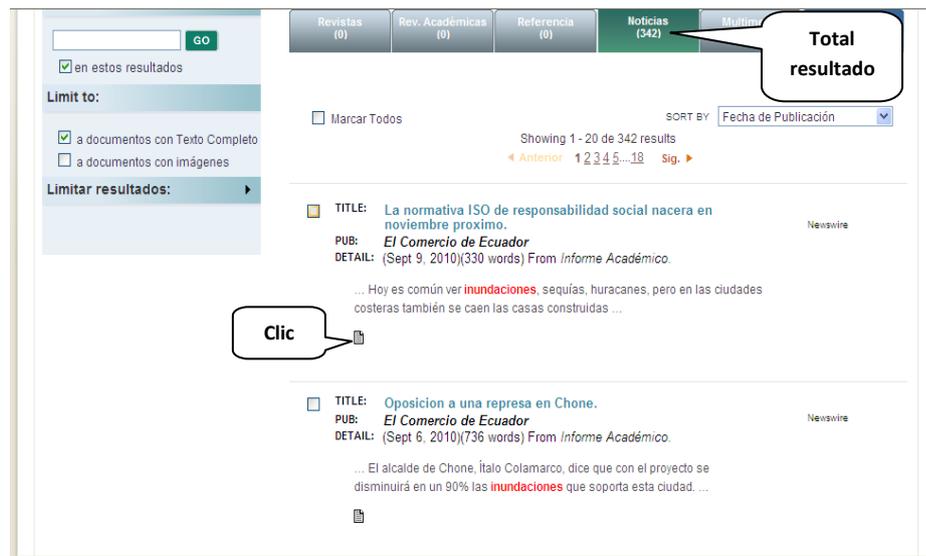
Paso seis.-Ubicarse en el segundo recuadro del lado derecho, Clic en el visto, se despliega un listado de términos de los cuales debes seleccionar la palabra **Texto Completo**.



Paso siete.-Ingresar el título de la publicación. Como se ve en el ejemplo se ingreso el periódico El comercio Ecuador. Ingresar el tema que se busca, en este caso se ingreso inundaciones, luego clic en el botón **SEARCH**.



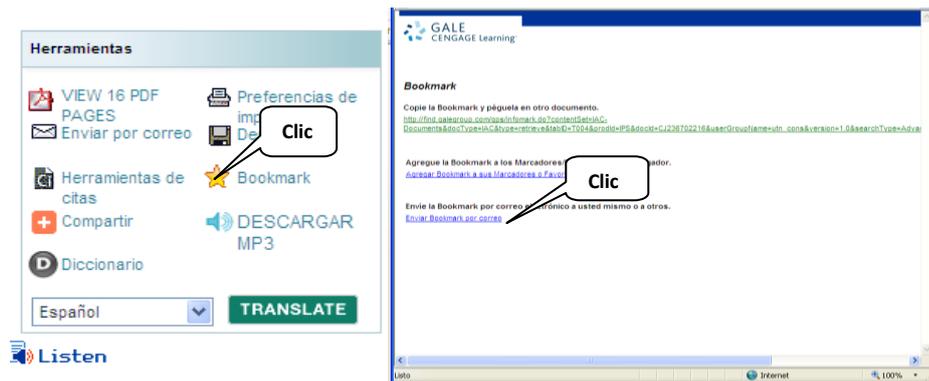
Paso ocho.-Se detalla los resultados de la búsqueda, se puede ver que se encontró 342 artículos de periódicos en El diario el Comercio, que habla sobre inundaciones en el Ecuador. Dar clic en el formato **HTML** para acceder a la información en texto completo.



Paso nueve.-Como se realizo la búsqueda en español se visualiza el contenido en texto completo en español, y al lado derecho se presenta el cuadro de herramientas que sirve de ayuda para realizar las cosas que sea de tu necesidad.



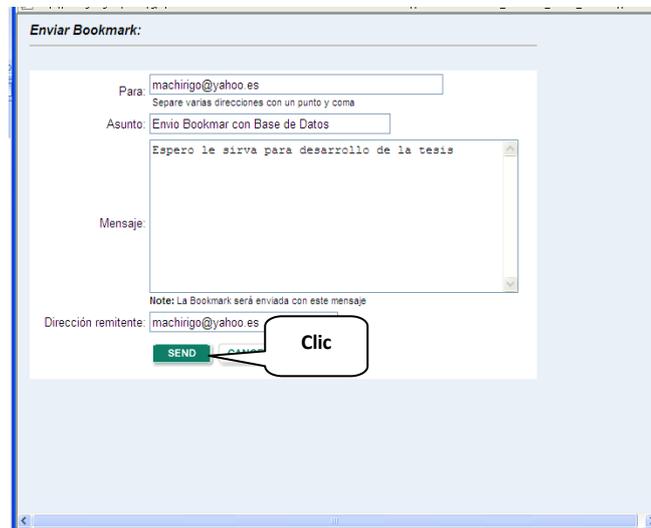
Paso diez.- Realizamos un Bootmark, en el cuadro de herramientas **Clic** en el botón **Bookmark**, se visualiza la pantalla del Bookmark, **Clic** en enviar bootmark por correo electrónico.



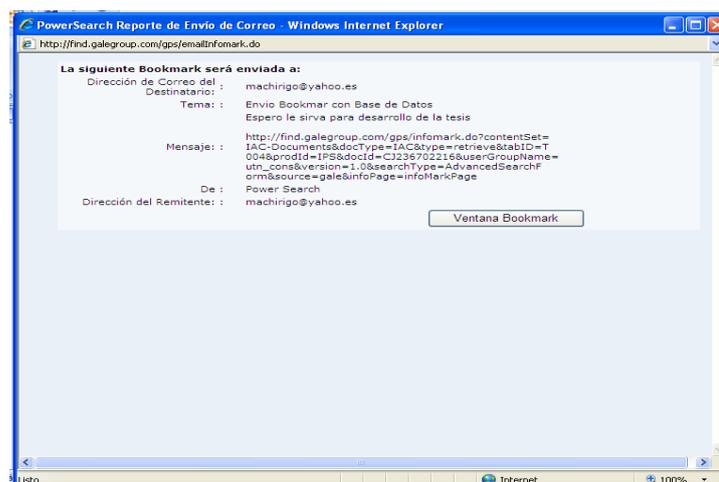
Paso once.- Ingresar los datos que te pide en los recuadros en blanco.

The image shows a dialog box titled 'Enviar Bookmark:'. It has four main input areas: 'Para:' (To), 'Asunto:' (Subject), 'Mensaje:' (Message), and 'Dirección remitente:' (Sender). The 'Asunto:' field is pre-filled with 'Power Search:URL Bookmark'. Below the message field, there is a note: 'Note: La Bookmark será enviada con este mensaje'. At the bottom, there are two buttons: 'SEND' and 'CANCEL'.

Paso doce. Ya ingresado los datos **Clic** en botón **SEND**



Finalmente se visualiza la pantalla con el mensaje que su **Bookmark** será entregado a la dirección indicada.



PRESTAMO DE COMPUTADORAS



En el interior de la sala de lectura de la Hemeroteca, se encuentra el área especialmente dedicada al préstamo de computadoras, se cuenta con 12 ordenadores con acceso a internet para consulta de los usuarios internos y externos.

Para su uso, deberá registrarse, leer las normas y comprometerse a hacer un uso correcto de los mismos.

Además esta área es utilizada para impartir capacitaciones a los docentes y estudiantes que requieren conocer los servicios y manejo de los recursos virtuales que brinda la Biblioteca para realizar una investigación de calidad.

REQUISITOS PARA SOLICITAR EL PRESTAMO

- Carnet estudiantil personal y actualizado
- Cedula de identidad para estudiantes de los primeros años ,egresados, y usuarios que no pertenecen a la institución.
- No tener prestamos pendientes en Biblioteca

NORMAS DE USO

- El tiempo de uso de los ordenadores es de dos horas diarias por cada estudiante
- No se permite bajar programas que no estén autorizados
- Los cubículos serán ocupados máximo por dos personas.
- Está autorizado el uso de ordenadores portátiles en el área de hemeroteca.
- Se deberá respetar el silencio en el área virtual.
- Se deben silenciar los móviles o cualquier dispositivo que genere ruido al ingresar hacer uso de los ordenadores.
- No se permite comer ni beber en los cubículos de los ordenadores.
- La Hemeroteca no se responsabiliza de robos, daños o perdidas de dispositivos como memory flash, cds, ni de cualquier otro efecto personal.

6.7 Impacto

Social

Referente a este impacto se proyecta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, mediante la prestación de servicios de calidad y eficiencia, así como se promoverá el mejoramiento continuo mediante la revisión de políticas y objetivos.

Cultural

Es una herramienta decisiva en la búsqueda de información de los investigadores, y la comunidad en general, en las distintas disciplinas del conocimiento.

Educativo

Con la aplicación de los procesos que constan en la guía se pretende enfocarse hacia los objetivos institucionales y dar cumplimiento con la misión y visión de la institución que se direcciona hacia la elevación de los estándares de calidad.

6.8 Difusión

Para la difusión de la propuesta de la guía de procedimientos de prestación y servicios de la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte, se presentara a la Lic. Ximena Vallejo, Directora de la Biblioteca, para su difusión.

6.9 Bibliografía

1. BONERA MIRANDA, Miguel A. (2009). Manual del Bibliotecario de las Américas. Anales de Investigación No 1 Enero-diciembre. Biblioteca Nacional José Martí Cuba.
2. CARRIÓN GUTIERREZ, Manuel (2002). "Manual de Bibliotecas". 2ª ed. Fundación Germán Sánchez, Madrid. España.
3. COLLAZO FAMADA, Teresa. (2007). Epigrafiario de la Biblioteca del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Editorial Universitaria.
4. CORNELIA, Alfons. (2009). Información digital para la empresa: una introducción a los servicios de información electrónica. Editorial Marcombo
5. DIAZ DE SANTOS, J. (2001) Estrategia de crecimiento con los productos existentes. Cuba
6. Diccionario de Marketing.(2002) Cultural S.A.
7. DULZAIDES IGLESIAS, María Elinor Y MOLINA GÓMEZ, Ana (2009). La competencia informacional: concepción relevante a considerar en la educación superior. Centro Provincial de las Ciencias Médicas en Cienfuegos.

8. FERNÁNDEZ BAJÓN, María Teresa Y LÓPEZ YEPES, José. (2006). Política documental en España en el siglo XIX: la acción del estado en la promoción de archivos y bibliotecas Universidad Complutense de Madrid.
9. FONTALVO HERRERA, Tomás José. (2007) La calidad en los servicios ISO 9000:2000. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.
10. GIL URDICIÁN, Blanca. (2006). Evolución histórica de los tesauros españoles y análisis de su rendimiento en el proceso de recuperación de información. Universidad Complutense de Madrid.
11. GONZÁLEZ CASTRILLO, Ricardo. (2005). La Biblioteca Nacional de Túnez Universidad Rey Juan Carlos.
12. JARILLO, J.C., (2004) Dirección Estratégica. McGraw-Hill Madrid
13. LÓPEZ SÁNCHEZ, Hiram. (2009). Funciones de los diversos departamentos de la biblioteca. El Cid Editor.

14. MARCIAL CARVALHO, Noel Angulo. (2006). Modelo de operación de la biblioteca nacional de Ciencia y Tecnología del Instituto Politécnico. Red Encuentros Bibli.

15. MARCOS RECIO, Juan Carlos Y ESPINOSA, Ma. Blanca. (2009). Un nuevo concepto de información y documentación en los periódicos electrónicos Universidad Complutense de Madrid.

16. MORALES LÓPEZ, Valentino (2009). Metodología en la bibliotecología Alfa grama Ediciones.

17. PÉREZ MATOS, Nuria E. (2009). ¿Qué hace una Biblioteca Nacional?: acerca de las funciones de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí. Biblioteca Nacional José Martí. Cuba

18. Reesental y Luden, M. Diccionario Filosófico

19. RUFEL, Marta Zusan (2006). Manual de teoría archivística y glosario Editorial Brujas.

20. SANTIAGO MARTINEZ, Pedro (2007). Catálogo colectivo de Publicaciones seriadas de la educación para los Centros de Documentación e información Pedagógica y Bibliotecas Escolares. Editorial Biblioteca Nacional José Martí Cuba.

21. TORRES VARGAS, Georgina Araceli. (2006). El concepto de biblioteca virtual y su relación con el acceso universal a los documentos
Universidad Complutense de Madrid.
22. TRIPALDI, Nicolás Y PISANO, Silvia. (2006) Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información: el panorama internacional y la situación en Buenos Aires (Argentina)
23. VALDERRAMA ZURIÁN, Juan Carlos Y BENAVENTE, Rafael Alexandre (2002), Revista española de documentación científica, Vol. 19, Nº 3, Madrid.
24. VARGAS GIRALDO, Piedad. (2004) Biblioteca viva, viva la biblioteca. Editorial Universidad de Antioquia.
25. VILLALBA, Carlos. (2009). Proyectos y anteproyectos. Editorial Sur editores. Quito. Ecuador.

Direcciones electrónicas:

- <http://masquecamas.wordpress.com/el-concepto-de-servucción>
- http://www.undp.org/oslocentre/docs09/undp_guide_spanish.pdf
- http://www.google.com.ec/search?hl=es&rlz=1R2_es&q=GUIA+DE+PRESTACION+Y+SERVICIOS+BIBLIOTECARIOS&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&aql=&oq=
- <http://translate.google.com.ec/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.slainte.org.uk/files/pdf/web2/Web2GuidelinesFinal.pdf>
- http://translate.google.com.ec/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.library.qut.edu.au/services/documents/PUB_2011ExternalLibraryGuide_Small_FIN_24Feb11_PS.pdf
- http://www.castello.es/archivos/18/Carta_Servicios_Hemeroteca_cas.pdf
- <http://biblioteca.unirioja.es/servicios/hemeroteca.shtml>

ANEXOS

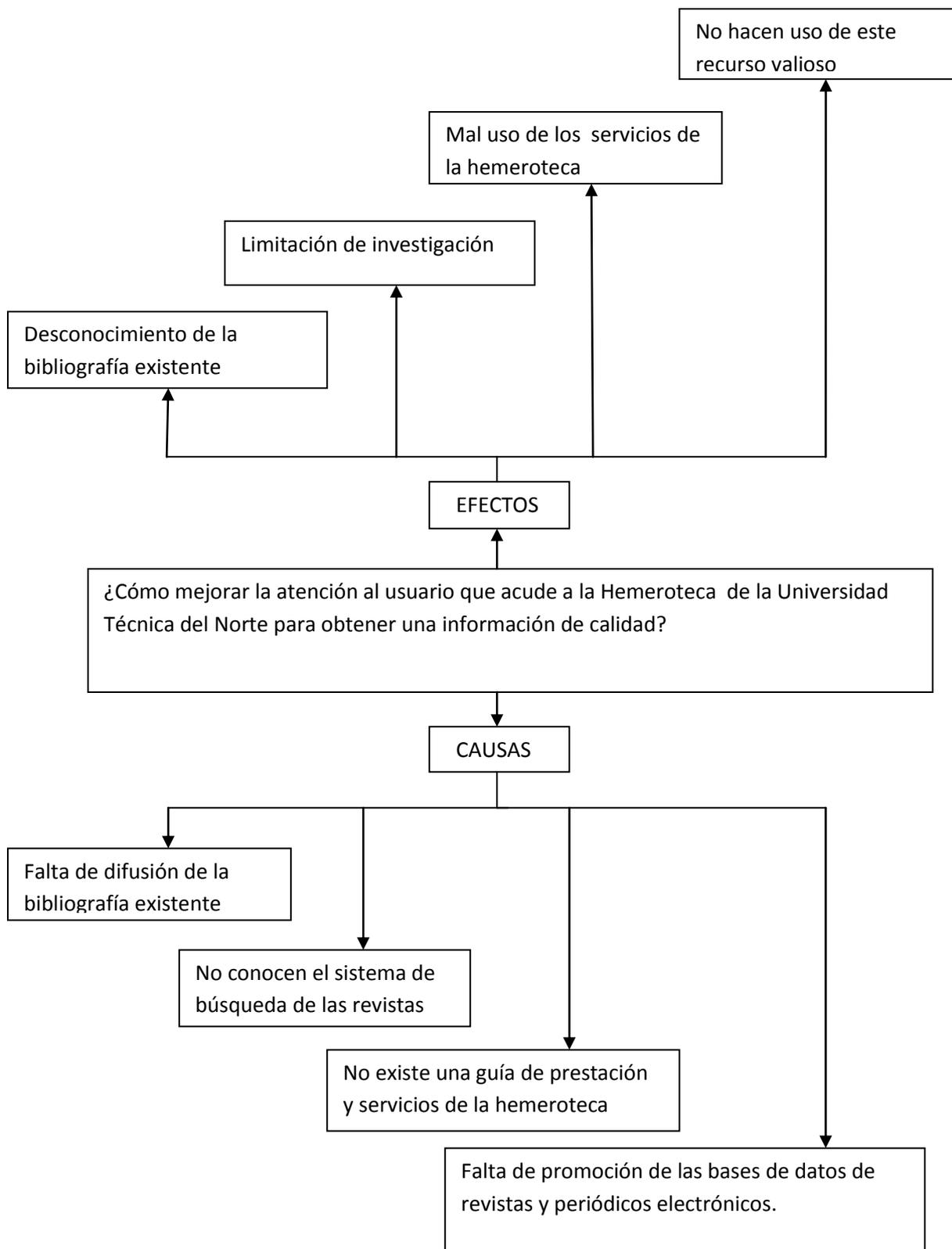
Anexo No.1

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cómo mejorar la atención al usuario que acude a la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte para obtener una información de calidad?</p>	<p>Determinar la atención de la prestación de servicios al usuario en la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte para lograr un trabajo de calidad y calidez.</p>
SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>¿Cuál es la realidad de los procesos de prestación de servicios que se aplica en la Hemeroteca?</p> <p>¿La existencia de una guía de procedimientos de prestación de servicios permitirá mejorar la obtención de información de calidad al usuario?</p> <p>¿Cómo la guía de procedimientos de prestación de servicios permite una información de calidad para el usuario?</p>	<p>Diagnosticar los problemas que se presentan en la prestación de los servicios en la Hemeroteca</p> <p>Identificar las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa al usuario.</p> <p>Demostrar la necesidad de crear una guía de procedimientos en la prestación de servicios.</p> <p>Elaborar una guía de procedimientos en la prestación de servicios.</p> <p>Socializar la guía.</p>

Anexo No. 2

ARBOL DE PROBLEMAS



Anexo No. 3

Anexo No. 3

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGIA**

**ENCUESTA APLICADA A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA
HEMEROTECA**

Esta investigación pretende crear una guía de prestación y servicios de la Hemeroteca de la Universidad Técnica del Norte.

Los resultados que se obtenga en esta encuesta con la colaboración de usted serán de carácter reservado y son de uso exclusivo para el desarrollo de la tesis de grado.

1.- ¿Con que frecuencia acude usted a la hemeroteca de la universidad en busca de información?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

2.- ¿Con que frecuencia acude usted a la hemeroteca de la universidad hacer uso de las computadoras?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

NUNCA ()

3.- ¿Conoce todos los servicios que brinda la hemeroteca a sus usuarios?

MUCHO ()

POCO ()

NADA ()

4.- ¿Cuánto conoce usted sobre el fondo bibliográfico que existe en la hemeroteca de la Universidad?

MUCHO ()

POCO ()

NADA ()

5.- ¿Los procedimientos de prestación y servicios que utiliza actualmente la hemeroteca son:

EXCELENTES ()

MUY BUENOS ()

BUENOS ()

MALOS ()

6.- ¿Cuánto conoce usted sobre el manejo de búsqueda de revistas electrónicas en las bases de datos en línea?

MUCHO ()

POCO ()

NADA ()

7.- ¿Ha visitado usted el sitio web de la hemeroteca de nuestra universidad?

SI ()

NO ()

8.- ¿Conoce si existe una guía de procedimientos de prestación y servicios en la hemeroteca?

SI ()

NO ()

9.- ¿Considera necesario la elaboración de una guía de procedimientos de prestación y servicios para mejorar la atención al usuario en la hemeroteca de la universidad?

SI ()

NO ()

10.- ¿De los siguientes componentes, señale cuales cree usted que debe formar parte de la guía de procedimiento de prestación y servicios de la hemeroteca?

Préstamo de computadoras ()

Préstamo de revistas ()

Préstamo de periódicos ()

Uso de las revistas virtuales ()

Otros. ()

Anexo No. 4

SOCIALIZANDO LA GUÍA CON LOS USUARIOS DE LA HEMEROTECA



Ibarra, 30 de abril de 2010

Especialista

Ximena Vallejo

JEFA DE BIBLIOTECA

Solicito, muy comedidamente, su autorización para realizar en Biblioteca, la investigación: **PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIÓN Y SERVICIOS EN LA OBTENCIÓN DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA HEMEROTECA D ELA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA** previo a la obtención de la Licenciatura en Bibliotecología.

Por su atención favorable, anticipó mis agradecimientos.

Atentamente,

Tcnlga. Malluri Toaquiza

BIBLIOTECARIA

