



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA**

**TEMA:**

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología

**AUTORES:** Campos Encalada Segundo Fernando  
Loza Chávez Pedro Manolo

**DIRECTOR:** Pedro Criollo Hernández. Dr.

Ibarra, 2011

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del trabajo de grado: “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA, realizado por los señores egresados: CAMPOS ENCALADA SEGUNDO FERNANDO y LOZA CHAVEZ PEDRO MANOLO, previo a la obtención del título de Licenciados en Bibliotecología.

A ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación que reúne los requisitos y los méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el Tribunal que sea designado oportunamente.

Es todo lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Dr. Pedro Criollo Hernández.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedicamos a los compañeros(as) bibliotecarios(as) que laboran en las bibliotecas municipales de la provincia de Imbabura, a investigadores y demás estudiantes que tengan interés sobre la administración y técnicas que se utilizan en estas unidades de información.

A nuestras familias por su paciencia, comprensión y apoyo, a todas las personas e instituciones que nos abrieron las puertas en el ejercicio de esta hermosa tarea de servir y enseñar con el ejemplo.

**Manolo - Fernando**

## **AGRADECIMIENTO**

Al divino creador quien nos brindó la oportunidad de contar con la fortaleza para culminar con una meta más en nuestras vidas.

A las autoridades, maestros(as) de la Universidad Técnica del Norte, especial mención a nuestra compañera Lcda. Gladys Palacios por su trabajo tesonero y a todos quienes posibilitaron la apertura de la carrera de bibliotecología, permitiéndonos la profesionalización que en nuestra área de trabajo aún sigue siendo novedosa.

A nuestro Director, docente y amigo Doctor, Pedro Criollo que con su paciencia, carisma y sus vastos conocimientos nos guió para que el presente trabajo sea digno de consulta abierta.

**Manolo - Fernando**

## **INDICE**

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INDICE .....	iv
RESUMEN .....	viii
SUMMARY .....	ix
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I .....	3
1.- EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.- Antecedentes .....	3
1.2 Planteamiento del problema .....	9
1.3 Formulación del problema.....	10
1.4.- Delimitación.....	10
1.5.- Objetivos.....	11
1.6.- Justificación.....	12
CAPITULO II .....	14
2.- MARCO TEORICO.....	14
2.1.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
2.1.1.- Concepto de Gestión.....	14
2.1.2.- Gestión Administrativa .....	14
2.1.3.-Origen y Evolución de la Gestión Administrativa .....	15
2.1.4.- Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto .....	15
2.1.5.- Administración en la Edad Antigua .....	16
2.1.6.- Administración en la Edad Media.....	16
2.1.7. Administración en la Edad Moderna .....	17
2.1.8. Administración en la Edad Contemporánea .....	17
2.1.9. Importancia de la Gestión Administrativa.....	18
2.1.10. Precursores de la Gestión Administrativa.....	19
2.1.11. Gestión de la calidad en las bibliotecas .....	20
2.1.12 HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS Y PRIMEROS BIBLIOTECARIOS .....	23

2.1.13 La biblioteca en la Antigüedad.....	23
2.1.14 Biblioteca de Alejandría .....	25
Organización.....	27
2.1.15 Biblioteca de Pérgamo.....	28
2.1.16 Los bibliotecarios .....	28
2.1.17 La Biblioteca en el siglo XX.....	30
2.1.18 REALIDAD ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL PEDRO MONCAYO DE LA CIUDAD DE IBARRA .....	30
2.2. Posicionamiento Teórico Personal .....	31
2.3.- Glosario de términos.....	33
2.4.- Subproblemas.....	37
2.5.- Matriz categorial .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>39</b>
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.2. Métodos de investigación.....	39
3.3. Técnicas e instrumentos.....	40
3.4 Población. ....	41
3.5 Muestra .....	42
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>43</b>
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	43
Autoridades.....	43
Personal de biblioteca.....	53
Usuarios.....	63
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>73</b>
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
5.1 CONCLUSIONES.....	73
5.2 RECOMENDACIONES.....	74
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>76</b>
6. PROPUESTA ALTERNATIVA .....	76
6.1. MANUAL DE GESTION ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA .....	76

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	76
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	76
6.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	78
6.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	78
6.6. EL BIBLIOTECARIO COMO ADMINISTRADOR .....	79
6.7. GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA .....	80
6.7.1. Fines de la biblioteca pública .....	80
6.8. Base legal .....	81
6.8.1. REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO" .....	81
6.9. PLANEAMIENTO .....	91
6.9.1. PLANIFICACIÓN.....	91
6.9.2. ORGANIZACIÓN.....	93
6.9.3. RECURSOS HUMANOS .....	93
6.9.3.1. Personal (Talento Humano) .....	93
6.9.3.1.2. Cualidades y aptitudes del personal.....	94
6.9.3.1.2. 3. Tipo de personal.....	94
6.10. DIRECCION.....	95
6.10.1. Estructura administrativa .....	95
6.10.2. Horario .....	96
6.10.3. Cooperación con otras bibliotecas .....	96
6.10.4. Relaciones con otras instituciones.....	97
6.10.5. Vinculación con la comunidad .....	97
6.10.5. Promoción de la biblioteca .....	99
6.11. CONTROL.....	100
6.12. PRESUPUESTO .....	101
6.13. EVALUACIÓN.....	102
Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal .....	111
Tabla 2. Indicadores para bibliotecas públicas: uso y usuarios.....	112
Tabla 3. Indicadores para bibliotecas públicas: infraestructura.....	113
Tabla 4. Indicadores para bibliotecas públicas: colecciones.....	113
Tabla 5. Indicadores para Bibliotecas Públicas: presupuesto .....	115

6.21. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	116
Según Carina.....	116
Glosario de Términos.....	117
Bibliografía.....	118
OTRAS FUENTES – LINKOGRAFÍA.....	119
ANEXO 1.- Árbol de problemas.....	122
Anexo 2. Matriz de Coherencia.....	123
ANEXO 3. Solicitudes.....	124
ANEXO 4. Fotos Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo”.....	127
ANEXO 5. Formularios de encuestas.....	130
3.1. Autoridades.....	130
3.2. Personal de biblioteca.....	132
3.3. Usuarios.....	134



## RESUMEN

Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica del Norte ofrece, consideramos importante sugerir y ofrecer herramientas que fortalezcan la administración de las bibliotecas municipales y como punto de partida nos hemos centrado en la Biblioteca Municipal “PEDRO MONCAYO” de la ciudad de Ibarra para mejorar la calidad de servicios, atención a los usuarios en general a través de la PROPUESTA ALTERNATIVA “Manual de Gestión Administrativa”. Permisión de inventarios, evasión y pérdidas, fuga de bienes materiales, fondo bibliográfico e improvisación de personal y sus responsabilidades son tópicos que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones erradas en la administración. Proponemos la orientación actual que requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales por su historia e importancia en el desarrollo así como pretendemos que los recursos de su comunidad se revuelvan en su propia educación y cultura desde éstas unidades., con oportunidades de fortalecer la biblioteca y sea considerada en su máxima expresión como centro del desarrollo cultural e inversión y no un gasto vano, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, así como se determine los perfiles exclusivos para el personal que se integre. Utilizamos técnicas como la encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado, sujetos de estudio. Es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca Pedro Moncayo, web, libros, revistas y otras fuentes de información. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información. En el afán de contribuir con la creación del Manual de “Gestión Administrativa”, para mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios, lo cual se requiere la participación directa de las autoridades municipales, personal de bibliotecas y así lograr que la comunidad imbabureña tenga bibliotecas con servicios de calidad.

## SUMMARY

Our experience and the opportunity to have a professional title in the scope of the libraries, that the Technical University of the North offers, we considered important to suggest and to offer tools that fortify the administration of the municipal libraries and as starting point we have concentrated in the municipal Library "Pedro Moncayo" of the city of Ibarra to improve the alternative proposal "Manual of management administrative" Lack of inventories, evasion and losses, flight of material goods, bibliographical bottom and improvisation of personnel and its responsibilities are topics that generate loss of money, time, delay or stagnation, decision making missed in the administration. We propose the present direction that require the human action in the municipal administrative units by its history and importance in the development and that the resource of the community revert in education and culture, with opportunities to fortify the library and that is considered like center of the cultural development and investment and not a vain cost, establish in addition opportunities within the municipal economic policy, as well as the determination of exclusive profiles for the personnel who works in that place. We used techniques like the survey by means of questionnaires of closed type, study subjects. It is an investigation of bibliographical field because the data collection in the library was used "Pedro Moncayo", Web, books, magazines and other sources of intelligence. It is propositive because it proposes an alternative to provide solution to the diagnosed problem. It is descriptive because it analyzes and it describes to the reality of the problem means of the observation and the survey to obtain the information. In this contribute to create the manual "Administrative Gestion", to improve the services with quality in the people attention, then we require the Municipal authorities with direct participation, libraries` personal, then we get the Imbabura community have libraries with quality service.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación sobre la “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS, se realizó con el fin de indagar sobre la falta de un manual de gestión administrativa para mejorar el servicio a la comunidad ibarreña.

Este trabajo consta de seis capítulos los cuales se comienza analizando cada uno de ellos:

En el primer capítulo, se empezó analizando la falta del manual, que de acuerdo a este parámetro, no se puede descartar que la Biblioteca desempeñe un papel decisivo en el crecimiento cultural y científico, ya que las perspectivas del futuro se proyectan de acuerdo a las necesidades del desarrollo de la tecnología, en tal sentido se establece la **misión de la biblioteca municipal Pedro Moncayo** que ofrece a la comunidad y sus usuarios, información procesada, actualizada y oportuna, a fin de satisfacer la necesidad colectiva del conocimiento, investigación y enseñanza – aprendizaje cuya **visión**, es la de ratificar el compromiso con la excelencia al servicio de la información, prever técnicas oportunas en beneficio de la ciencia, cultura, investigación, docencia y trascendencia de sus **servicios** a la comunidad.

En el segundo capítulo se habla acerca de la fundamentación teórica en el cual citamos conceptos de gestión administrativa, el origen y la evolución de gestión administrativa, cual fue la primera biblioteca en el mundo y sus primeros bibliotecarios.

El tercer capítulo es la metodología de la investigación, se utilizó la metodología descriptiva porque a través de ésta se buscó la definición clara del objeto a estudiar cómo es la biblioteca Municipal Pedro Moncayo, se aplicó el método de la observación que nos permitió cotejar

con los tipos de servicios y aporte que ofrecen otras bibliotecas nacionales e internacionales en el mundo sobre la gestión administrativa y el desarrollo de la biblioteca y del usuario.

El cuarto capítulo es el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas que realizamos a las autoridades, al personal que labora en la biblioteca y a los usuarios que utilizan la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra.

En el quinto capítulo se exponen las Conclusiones y Recomendaciones que surgen de la investigación desarrollada sobre la incidencia de Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo. Cabe destacar que se han seguido las orientaciones que surgen del planteamiento para afirmar las conclusiones y recomendaciones en forma clara y ordenada según el objetivo general y los objetivos específicos establecidos.

En el sexto capítulo se asienta la propuesta alternativa que es el manual de gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra tomando como base legal el reglamento de la biblioteca municipal.

## CAPITULO I

### 1.- EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1.- Antecedentes

Las bibliotecas educativas de América Latina y el Caribe ofrecen a los pueblos servicios de información y difusión cultural, y por ello deben ser considerados por sus respectivos Gobiernos, como elementos integrados a los Planes Nacionales de Desarrollo, que requieren de efectivo apoyo económico, político y técnico normativo del Estado y no quede en letra muerta el establecimiento de su carta magna que hace referencia a la educación de calidad, En el nuevo modelo de gestión educativa, se determina la atención a las bibliotecas.

Realmente las bibliotecas al no ser promovidas por el Estado, al no considerar y constituir como una necesidad básica en el desarrollo de estas unidades para posibilitar caminos, herramientas de información e investigación a los USUARIOS en general para mejorar la investigación en nuestra población **de hecho no existirían.**

Dentro de la prioridad política local no se pronuncian siquiera de la existencia e importancia que tienen las bibliotecas como esencial para el desarrollo de la sociedad moderna, pues siempre lo han visto como una cosa marginal u opcional estas acciones se ven reflejadas en la falta de políticas definidas, políticas que permitan el fortalecimiento de las bibliotecas para mejorar la calidad de servicios por tanto el nivel de preparación de sus usuarios.

A la par de la intervención de las autoridades de turno en la creación de bibliotecas como un servicio que beneficia a sus usuarios, se presenta también la restricción de presupuestos para ellas, la falta de motivación en las instituciones educativas y qué decir de los bibliotecarios que administran la gran mayoría de las unidades no son especialistas en bibliotecología quienes se responsabilizan del custodio no así de la atención al usuario, y que lamentablemente no tienen una preparación sobre la administración o conocimiento sobre el rol del bibliotecario, no poseen infraestructuras exclusivas, Sin embargo, se ha entendido a través de los tiempos que la biblioteca, es una institución neutra, que no tiene ninguna relación con los medios de control que utiliza el Estado.

Esta creencia no ha sido explorada como tal, no puede ser una institución neutral y, por ende, el bibliotecario debe estar muy consciente de su papel en una institución que podría ejercer un control administrativo, **según** el Sr. Pedro Pablo Pérez, con respecto a la historia de la “Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo”, refiere que, en 1877 se negó con el Concejo de Ibarra la restricción en que introducir en la Ordenanza al respecto sobre la lectura de los libros prohibidos; pero pocos renglones antes, al tratar de los donados por ese ilustre coterráneo, dice: “Algo conocemos acerca de las vicisitudes de esta donación, que se ha procurado ocultar en el misterio, haciendo desaparecer los documentos probatorios. Así sabemos que a la llegada de los libros a Ibarra se hizo la primera purga, que se diría en aquellos tiempos, incinerando muchos volúmenes de tal valioso donativo.

Posteriormente se realizó la segunda clasificación, poniendo en el “Índice de libros prohibidos” varias de las obras en referencia, penando con excomunión, el Sr. Obispo Pedro González Calisto, a las personas que las leyeran sin licencia inscriptis de la Autoridad eclesiástica”. Como tales afirmaciones, dada la seriedad de quien las hace, son para confirmar

apreciaciones vulgares y antojadizas contra García Moreno, en orden a su intervención al recibirse en Quito el valioso obsequio, vamos a permitirnos exponer lo que hay de cierto, prescindiendo de suposiciones y referencias.

Ante todo cabe observar que si a la llegada de los libros se hizo la primera purga, a base de listas de obras y de autores, no debieron quedar otras para que diez años después fuera necesario reglar su lectura, tratándose apenas de mil volúmenes. Y surgen otras consideraciones: el Dr. Moncayo, hombre ponderado y discreto, quizá no tuvo y en todo caso no debió enviar libros prohibidos, conociendo el medio a que los destinaba; sus actividades intelectuales de abogado, diplomático e historiador no eran ni dejaban tiempo para estudios de dogma y de fe religiosa.

El 8 de Noviembre de 1866 escribió el Dr. Moncayo al Presidente del Concejo de Ibarra anunciándole el propósito de fundar una Biblioteca Municipal con mil volúmenes de su propiedad, cuya lista acompañaba. El Concejo aceptó y agradeció efusivamente el obsequio, por oficio de Diciembre de ese año, García Moreno no gobernaba la Nación en ese entonces y los libros fueron remitidos directamente, en siete cajones numerados, al Sr. Dr. Pedro Fermín Cevallos, que nada tenía de clerical, quien los entregó al Sr. José María Cervantes, encargado de recibirlos y despacharlos de Quito a Ibarra, el 9 de Marzo de 1867 se recibieron seis cajones del 2 al 7 y fue preciso autorizar la traslación de los libros del cajón Nro. 1 por muy pesado, a otros dos, recibidos pocos días antes del 21 de este mes, fecha en la cual se acusó recibo de ellos y de dos libros más enviados a mano, por no haber cabido en los cajones. Al propio tiempo se anota que de la comparación de la lista del Dr. Moncayo faltaban las obras siguientes, que nada tiene de prohibidas: Conquista de Méjico por Solís, Memoria Histórica de la caída de O`Higgins, Compendio Cronológico de la Historia de Francia, Historia de la Civilización de Europa por Guizot, obras en un tomo; el 25º de la Historia general de España por

Lafuente y un tomo también de la conquista de Inglaterra y de Democracia en América. Cuando se hacían gestiones para abrir la Biblioteca al público búsqueda y arreglo del local y lo que era más grave, un bibliotecario mal pagado, sobrevino la verdadera purga con el terremoto de 1868: se desenterraron los libros, cuando y como se pudo; vino luego la traslación de ellos a Caranqui, a la casa de un Sr. Padilla; de allí a la Esperanza y de nuevo a Ibarra, por medios primitivos y sin ningún control, hasta que años después se la puso al servicio del público y es entonces, antes que el Sr. González Calisto gobernara la Diócesis, cuando el Presidente del Concejo, Sr. Dr. Rafael Peñaherrera Albuja, se dirigió al Sr. Vicario pidiéndole el Índice de libros prohibidos, oficio sin resultado al parecer, quizá por la extensión del pedido. Si en Diciembre de 1877 el Sr. González Calisto se posesionó del Obispado en 1878 se rechazó la moción de que nos habla el Sr. Pérez, es indudable que antes no existía restricción alguna para el funcionamiento de la Biblioteca.

Cierto que en “La Voz de Imbabura” hay un dato al respecto, como hecho pasado, pero quizá ello se debió al oficio mencionado; lo que si podemos afirmar es que no existe comprobante alguno escrito de la supuesta purga ni de la prohibición para tales a cuales libros.

Formada con la Donación de la Biblioteca personal de nuestro Patricio Ibarreño El Dr. Pedro Moncayo y Esparza, Ilustre Orador y Consagrado Periodista, Defensor de los Ideales de Justicia y Libertad símbolo de nuestra grandeza y de nuestra Historia; para la formación de la Biblioteca donó la suya, en el año 1866, libros que llegaron en cajones desde Chile-Valparaíso, lugar de su residencia y en donde murió declarándole a Ibarra su ciudad y Heredera Universal de todos sus bienes y fortuna.

El primero de Enero de 1867, en Sesión Solemne, se crea la Biblioteca Municipal, siendo Presidente el Dr. Camilo Paz, y **se nombra como primer bibliotecario al señor Manuel Subía**, que posteriormente fue



reemplazado por el Secretario, al que le reconocieron un sobre sueldo de 50 pesos por realizar las dos funciones.

En sesión del 17 de marzo de 1888, se “colocó el retrato de Pedro Moncayo en la Biblioteca y se enluta por tres días la Casa Municipal en señal de duelo por la sentida muerte”, debido a que fue su principal benefactor.

El 20 de Julio de 1937, se elaboró el Reglamento de la Biblioteca, en la que consta textualmente así:

Art. 1. La Biblioteca Municipal se denominará “PEDRO MONCAYO” En homenaje al distinguido filántropo ibarreño, que la enriqueció con sus obras importantes.

Si bien la biblioteca, dentro de la **importancia en la investigación frente a la sociedad del futuro** como medio masivo de comunicación, es el más antiguo, es probablemente el menos desarrollado y tecnificado, a pesar de que somos conscientes de que todo el proyecto de desarrollo científico y tecnológico depende de la investigación orientada a la investigación tecnológica y científica.

De acuerdo a este parámetro, no se puede descartar que la Biblioteca desempeñe un papel decisivo en el crecimiento cultural y científico, ya que las perspectivas del futuro se proyectan de acuerdo a las necesidades del desarrollo de la tecnología, en tal sentido se establece la **misión de la biblioteca municipal Pedro Moncayo**; ofrece a la comunidad y sus usuarios, información procesada, actualizada y oportuna, a fin de satisfacer la necesidad colectiva del conocimiento, investigación y enseñanza – aprendizaje cuya **visión**, es la de ratificar el compromiso con la excelencia al servicio de la información, prever técnicas oportunas en beneficio de la ciencia, cultura, investigación, docencia y trascendencia de sus **servicios** a la comunidad.

## **HORARIO DE ATENCIÓN**

08H00 A 12H30 Y 14H00 A 17H30 DE LUNES A VIERNES

## **RESPONSABLES:**

AULA VIRTUAL: Hugo Eduardo Portilla

BIBLIOTECA: Victoria López y Patricia Suárez

<b>PRESTACIÓN DE BIBLIOGRAFIA POR AREAS EN LA SALA:</b>	<b>AULA VIRTUAL SERICIO DE INTERNET.</b>	<b>MAQUINAS</b>
GENERALES DE REFERENCIA	12500 LIBROS VIRTUALES MAQUINAS	14 MAQUINAS A DISPOSICION
FILOSOFIA		
RELIGION		
CIENCIAS SOCIALES		
LENGUAS		
NATURALES		
MATEMATICA		
TECNOLOGIA		
ARTES.RECREACION		
GEOGRAFIA E HISORIA		

## **1.2 Planteamiento del problema**

La cultura en las bibliotecas, más allá de los ámbitos restringidos a los que tradicionalmente, se la ha limitado, engloba además de las artes y las letras, la información la investigación, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y creencias, constituyendo un conjunto de rasgos distintivos, espirituales, intelectuales y afectivos que caracterizan a un grupo social, comunidad y a un pueblo en general.

Ahora bien, esa cultura debe ser conocida, aprehendida y aprovechada por todo conglomerado social, para buscar el desarrollo cualitativo de la persona, para conseguir un mejor nivel de vida y sostener el entorno. La mejor manera de promover la cultura, la educación, investigación, en tanto fortalecer la lectura y el desarrollo de las capacidades de los usuarios es sin duda el trabajo mancomunado de los maestros, padres de familia y autoridades en torno a la biblioteca y el accionar bibliotecológico.

El desarrollo de las ciencias y la tecnología han provocado herramientas como la computadora y el internet; más, la falta de educación de usuarios, (imposición de la tecnología) se han convertido no sólo en una herramienta de trabajo en las diferentes disciplinas incluso en las mismas unidades de información (Bibliotecas) establecimientos educativos en general y la misma casa, sino también trae consigo un fenómeno que absorbe el tiempo, recursos económicos, la comprensión, el gusto y amor a la lectura, aislando incluso el acercamiento al formato impreso que es el libro. En tal sentido, el facilismo, especialmente en los estudiantes que está a la orden del día, no es menos cierto que el arte de pensar, de conjugar con la comprensión y por tanto de responder con visión crítica y constructiva refleja la falta de interés y la pérdida de los valores.

En la actualidad se observa realidades muy decidoras en todos los campos que encierra la bibliotecología, así.

- No cuenta con políticas definidas en la administración bibliotecaria.
- No posee manuales de gestión administrativa para el fortalecimiento de la biblioteca.
- Personal carente de profesionalización en el área de bibliotecología.
- Fondo bibliográfico caduco y sin procesos técnicos (no codificado).
- Afluencia irregular de usuarios.

### **1.3 Formulación del problema**

Una vez descrito el problema a investigarse, se formuló de la siguiente manera:

¿Cómo incide la falta de procesos de gestión administrativa en la calidad de servicios a los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra?

### **1.4.- Delimitación**

El presente trabajo de Investigación se desarrolló en la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra.

#### **1.4.1.- Delimitación espacial**

La ciudad de Ibarra se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, al norte del Ecuador. El campo de observación fue la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo ubicada en la calle Bolívar entre Flores y García Moreno frente al parque central “Pedro Moncayo”

#### **1.4.2.- Delimitación Temporal**

De enero a junio del 2011

### **1.5.- Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra

#### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar que tipo de usuarios asisten a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Investigar y precisar los modelos de gestión administrativa aplicables para la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Elaborar un manual de gestión administrativa que fortalezca la calidad de servicios que satisfaga al usuario de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Socializar el presente manual de Gestión Administrativa al personal involucrado en la biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.

## **1.6.- Justificación**

Con el fin de mejorar la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra y propiciar el bienestar del usuario, su conducta lectora y de investigación encaminada a implementar nuevas herramientas en la Biblioteca con procesos definidos. Una biblioteca insípida por una biblioteca organizada, técnica, moderna cuyos beneficiados directos y protagonistas sean, estudiantes, maestros bibliotecarios, funcionarios, y comunidad en general.

En el cumplimiento del deber que asiste en calidad de ex alumnos de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra y futuros profesionales, el presente trabajo se lo hizo como requisito indispensable previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación especialidad de Bibliotecología; No es menos cierto que en la provincia de Imbabura, es la única promoción que la Universidad Técnica del Norte ofrece, no obstante al deseo y vocación de un buen grupo de bibliotecarios empeñados en ubicar en el sitio que le corresponde a esta carrera nueva en el medio, pero quizá una de las más antiguas en el entorno internacional, en Ecuador; lamentablemente no es atendida esta área, carrera que posibilitará la ayuda en todas las áreas del conocimiento en la sociedad que lo necesite.

Los aspectos, técnico pedagógicos, metodológicos, son responsabilidad de quienes ahora hacen la propuesta en calidad de ex alumnos de la Universidad Técnica del Norte a quienes necesariamente se sumará la Comisión respectiva de la institución, el director del presente trabajo y los responsables de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, ex alumnos de la carrera de bibliotecología.

La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, reúne los elementos, espacios y sobre todo el talento humano que lo conforman para desarrollar un trabajo mancomunado entre estudiantes, padres de familia, maestros y autoridades conjugando experiencias, fortaleciendo la investigación, aprendiendo a discernir y diferenciar las ideas principales de las secundarias orientando a los usuarios hacia el amor a la lectura e investigación. El financiamiento es sustentado por quienes están inmersos en la investigación, el estudio, aplicación, desarrollo y seguimiento a través de la autogestión interna y externa; se puntualiza entonces que existió la predisposición, voluntad y los elementos para realizar el presente trabajo de investigación.

## **CAPITULO II**

### **2.- MARCO TEORICO**

#### **2.1.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1.- Concepto de Gestión**

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, señala que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

En otra concepción, gestión es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

##### **2.1.2.- Gestión Administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.

“Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:



- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

### **2.1.3.-Origen y Evolución de la Gestión Administrativa**

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

### **2.1.4.- Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto**

Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial.

Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea a heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto

jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

### **2.1.5.- Administración en la Edad Antigua**

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

### **2.1.6.- Administración en la Edad Media**

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

#### **2.1.7. Administración en la Edad Moderna**

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

#### **2.1.8. Administración en la Edad Contemporánea**

En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas.

En éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbrenth y Helton Mayo.

### **2.1.9. Importancia de la Gestión Administrativa**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o

económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

#### **2.1.10. Precursores de la Gestión Administrativa**

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adán Smith: enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los año 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

#### **2.1.11. Gestión de la calidad en las bibliotecas**

La **Calidad** es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no sólo el qué sino el cómo.

Carina Rey Martin promueve sobre la satisfacción de usuarios y cómo esto influye en la gestión de calidad de una biblioteca. La satisfacción del usuario: un concepto en alza, donde Rey Martin, propone incluir la satisfacción emocional del usuario dentro de las tendencias de evaluación al medir la satisfacción del usuario

La **Gestión de Calidad en las Bibliotecas** implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de *Calidad*, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La Gestión de la *Calidad* define la política de la biblioteca,

los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la *Calidad* en la biblioteca.

Es necesario definir la política de *Calidad* que deberá contar con el compromiso explícito de la biblioteca para trabajar con *Calidad* a partir de ese momento. Se debe comunicar al personal y también públicamente a los usuarios y a la comunidad. Una comunicación externa obliga a comprometerse formalmente.

Los principios de la política de *Calidad* han de ser conocidos y compartidos por los empleados y estar consensuados con la administración gestora de la biblioteca.

El trabajo con *Calidad* no ha de ser teórico, ni alejado de la realidad. Se tiene que desarrollar un trabajo, con unos objetivos y unos ritmos compatibles con el funcionamiento diario de la biblioteca y que el personal los pueda asumir y seguir con regularidad.

Hemos de proponer unos objetivos de *Calidad* equilibrados con nuestros recursos y posibilidades, que sean ambiciosos para que motiven e impulsen al personal.

Comunicar, consensuar, compartir con todo el equipo de la biblioteca. Se ha de desarrollar un sistema de *Calidad* con pasión y convencimiento y saber trasladarlo a las personas de la biblioteca para que compartan la ilusión por mejorar su trabajo y por ser partícipes de estos logros.

Rey Martin define el contexto de los sistemas de información donde “se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos”. Detalla diferentes niveles de satisfacción del usuario a partir de una combinación

de aspectos como “los valores y expectativas del propio usuario, el tiempo invertido, el dinero, el esfuerzo o sacrificio” (pp.141-142).

NIVELES DE SATISFACCIÓN		
1. Sacrificio elevado/prestación modesta		insatisfacción máxima reclamación
2. Sacrificio modesto/prestación modesta		insatisfacción incertidumbre
3. Sacrificio elevado/prestación elevada		satisfacción contenida oportunidad
4. Sacrificio modesto/prestación elevada		máxima satisfacción confianza

Este aspecto de la satisfacción del usuario requiere el establecimiento de factores que posibiliten esta medición. Los factores son cinco:

- "a. La multi-dimensión de los servicios bibliotecarios y su naturaleza.
- b. Las diversas necesidades de las diferentes materias y niveles de formación.
- c. Los diferentes puntos de vista de las necesidades de los usuarios potenciales, de los no usuarios, y de los usuarios remotos.
- d. El significativo esfuerzo institucional invertido en recoger datos de la satisfacción de los usuarios que sean fiables y representativas de amplios sectores.
- e. La posibilidad de ser un usuario cansado de cuestionarios" (p.144).



## **2.1.12 HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS Y PRIMEROS BIBLIOTECARIOS**

### **2.1.13 La biblioteca en la Antigüedad**

Ptolomeo II y su esposa, impulsores de la Biblioteca. La Gran Biblioteca de Alejandría, llamada así para distinguirla de la pequeña o hermana biblioteca en el Serapeo, fue fundada por los primeros Ptolomeos con el propósito de ayudar al mantenimiento de la civilización griega en el seno de la muy conservadora civilización egipcia que rodeaba a la ciudad alejandrina. Si bien es cierto que el traslado de Demetrio de Falero a Alejandría (en el año 296-295 a. C.) está relacionado con la organización de la biblioteca, también es seguro que al menos el plan de esta institución fue elaborado bajo Ptolomeo Sóter (muerto alrededor de 284 a. C.), y que la finalización de la obra y su conexión con el Museo fue la obra máxima de su sucesor, Ptolomeo II Filadelfo. Como Estrabón no hace mención de la biblioteca en su descripción de los edificios del puerto, parece evidente que no estaba en esta parte de la ciudad; además, su conexión con el Museo permitiría ubicarla en el Brucheion, el distrito real situado en el noreste de la ciudad.

Este santuario acogía un pequeño zoológico, jardines, una gran sala para reuniones e incluso un laboratorio. Las salas que se dedicaron a la biblioteca acabaron siendo las más importantes de toda la institución, que fue conocida en el mundo intelectual de la antigüedad al ser única. Durante siglos, los Ptolomeos apoyaron y conservaron la biblioteca que, desde sus comienzos, mantuvo un ambiente de estudio y de trabajo. Dedicaron grandes sumas a la adquisición de libros, con obras de Grecia, Persia, India, Palestina, África y otras culturas, aunque predominaba la literatura griega.

La biblioteca del Museo constaba de diez estancias dedicadas a la investigación, cada una de ellas dedicada a una disciplina diferente. Un gran número de poetas y filósofos, que llegaron a ser más de cien en sus mejores años, se ocupaban de su mantenimiento, con una dedicación total. En realidad se consideraba el edificio del Museo como un verdadero templo dedicado al saber.

Se sabe que desde el principio la biblioteca fue un apartado al servicio del Museo. Pero más tarde, cuando esta entidad adquirió gran importancia y volumen, hubo necesidad de crear un anexo cercano. Se cree que esta segunda biblioteca (la biblioteca hija) fue creada por Ptolomeo III Evergetes (246-221 a. C.), y se estableció en la colina del barrio de Racotis (hoy llamada Karmuz), en un lugar de Alejandría más alejado del mar; concretamente, en el antiguo templo erigido por los primeros Ptolomeos al dios Serapis, llamado el Serapeo, considerado como uno de los edificios más bellos de la Antigüedad. En la época del Imperio romano, los emperadores la protegieron y modernizaron en gran medida, incorporando incluso calefacción central mediante tuberías con el fin de mantener los libros bien secos en los depósitos subterráneos.

Los redactores de la biblioteca de Alejandría eran especialmente conocidos en Grecia por su trabajo sobre los textos homéricos. Los redactores más famosos generalmente llevaron el título de bibliotecario principal.

La diversidad geográfica de los eruditos muestra que la biblioteca era de hecho un gran centro de investigación y aprendizaje. En 2004, un equipo egipcio encontró lo que parece ser una parte de la biblioteca mientras excavaba en el Brucheion. Los arqueólogos descubrieron trece salas de conferencias, cada una con un pódium central. Zahi Hawass, el presidente del Consejo Supremo de Antigüedades de Egipto, calcula que en las salas excavadas hasta ahora se habría podido acoger a unos 5.000

estudiantes, lo que indica que era una institución muy grande para su época. En el siglo II a. C., Eumenes II fundó un centro a imitación de la biblioteca en Pérgamo.

#### **2.1.14 Biblioteca de Alejandría**

Biblioteca Real de Alejandría o Antigua Biblioteca de Alejandría, fue en su época la más grande del mundo. Situada en la ciudad egipcia de Alejandría, se estima que fue fundada a comienzos del siglo III a. C. por Ptolomeo I Sóter, y ampliada por su hijo Ptolomeo II Filadelfo, llegando a albergar hasta 900.000 manuscritos. Una nueva Biblioteca Alejandrina, rememorando la original y promovida por la Unesco, fue inaugurada el 16 de octubre de 2002 en la misma ciudad.

La destrucción de la Biblioteca de Alejandría es uno de los temas polémicos de la civilización occidental, asignándose a romanos, egipcios cristianos o musulmanes, dependiendo de la fuente consultada. Se carece de testimonios precisos sobre sus aspectos más esenciales, y no se han encontrado las ruinas del Museo, siendo las del Serapeo muy escasas. Para algunos escritores latinos, la Gran Biblioteca fundada por los Ptolomeos apenas resultó afectada en el incendio provocado por las tropas de Julio César en 48 a. C.

Probablemente, ya había desaparecido en el momento de la dominación árabe, aunque algunos escritores comentan que el califa Umar ibn al-Jattab ordenó la destrucción de millares de manuscritos. Independientemente de las culpas de cristianos y musulmanes, el fin de la biblioteca debe situarse en un momento indeterminado del siglo III o del

IV, quizá en 273, cuando el emperador Aureliano tomó y saqueó la ciudad, o cuando Diocleciano hizo lo propio en 297. La biblioteca-hija del Serapeo, sucesora de la Gran Biblioteca, fue expoliada, o al menos vaciada, en 391, cuando el emperador Teodosio el Grande ordenó la destrucción de los templos paganos de la ciudad de los Ptolomeos.

Desde el siglo XIX, los eruditos han intentado comprender la organización y estructura de la biblioteca, y se ha debatido largo y tendido sobre su final. Los conocimientos sobre la Biblioteca, cómo fue, cómo trabajaron sus sabios, el número exacto de volúmenes e incluso su misma situación, son todos muy escasos, ya que muy pocos testimonios tratan sobre tan gran institución, y aún éstos son esporádicos y desperdigados.

Los investigadores y los historiadores de los siglos XX y XXI han insistido en que se ha formado una utopía retrospectiva en torno a la Biblioteca de Alejandría. No hay duda de que la biblioteca existió, pero apenas hay certezas en lo escrito sobre ella. Se han hecho centenares de afirmaciones contradictorias, dudosas o simplemente falsas, realizando suposiciones a partir de muy pocos datos que, la mayoría de las veces, son sólo aproximaciones

## Organización



Interior de la Biblioteca de Alejandria.

Ptolomeo II encargó a Zenódoto de Éfeso, ayudado por el poeta Calímaco, la tarea de catalogación de todos los volúmenes y libros. Zenódoto fue el primer bibliotecario de Alejandría, y en estos años las obras catalogadas llegaron al medio millón. El resultado de su labor fue el Pinakes, primer catálogo temático de la historia. Unas se presentaban en rollos de papiro o pergamino, que es lo que se llamaba «volúmenes», y otras en hojas cortadas, que formaban lo que se denominaba «tomos». Cada una de estas obras podía dividirse en «partes» o «libros». Se hacían copias a mano de las obras originales, es decir «ediciones», que eran muy estimadas (incluso más que las originales) por las correcciones llevadas a cabo. Las personas encargadas de la organización de la biblioteca y que ayudaban a Calímaco rebuscaban por todas las culturas y en todas las lenguas conocidas del mundo antiguo y enviaban negociadores que pudieran hacerse con bibliotecas enteras, unas veces para comprarlas tal cual, otras como préstamo para hacer copias.

Los grandes buques que llegaban al famoso puerto de Alejandría cargados de mercancías diversas eran inspeccionados por la guardia, tanto en busca de contrabando como de textos. Cuando encontraban

algún rollo, lo confiscaban y lo llevaban en depósito a la biblioteca, donde los amanuenses se encargaban de copiarlo. Una vez hecha esa labor, el rollo era generalmente devuelto a sus dueños. El valor de estas copias era altísimo y muy estimado. La biblioteca de Alejandría llegó a ser la depositaria de las copias de todos los libros del mundo antiguo. Allí fue donde realmente se llevó a cabo por primera vez el arte de la edición crítica.

#### **2.1.15 Biblioteca de Pérgamo.**

Cada uno de estos volúmenes era un manuscrito que podía versar sobre temas diferentes. Se cree que allí estaban depositados tres volúmenes con el título de Historia del mundo, cuyo autor era un sacerdote babilónico llamado Beroso, y que el primer volumen narraba desde la creación hasta el diluvio, periodo que según él había durado 432.000 años, es decir, cien veces más que en la cronología que se cita en el Antiguo Testamento. Ese número permitió identificar el origen del saber de Beroso: la India (ver iuga). También se sabe que allí estaban depositadas más de cien obras del dramaturgo griego Sófocles, de las que sólo han perdurado siete.

#### **2.1.16 Los bibliotecarios**

A finales del siglo XIX se encontraron en el yacimiento de Oxirrinco, en el pueblo de El-Bahnasa (pequeño pueblo a 190 km al sur de El Cairo, en Egipto) miles de papiros que fueron estudiados a fondo por los eruditos. En algunos de ellos se hablaba de la famosa Biblioteca y se daba una lista de nombres de varios directores o bibliotecarios a partir del año de su fundación.

<b>Bibliotecario</b>	<b>desde</b>	<b>hasta</b>
<a href="#"><u>Zenódoto de Éfeso</u></a>	<a href="#"><u>282 a. C.</u></a>	<a href="#"><u>260 a. C.</u></a> (?)
<a href="#"><u>Calímaco de Cirene</u></a> (?)	<a href="#"><u>260 a. C.</u></a> (?)	<a href="#"><u>240 a. C.</u></a> (?)
<a href="#"><u>Apolonio de Rodas</u></a> (?)	<a href="#"><u>240 a. C.</u></a> (?)	<a href="#"><u>230 a. C.</u></a> (?)
<a href="#"><u>Eratóstenes de Cirene</u></a>	<a href="#"><u>230 a. C.</u></a> (?)	<a href="#"><u>195 a. C.</u></a>
<a href="#"><u>Aristófanes de Bizancio</u></a>	<a href="#"><u>195 a. C.</u></a>	<a href="#"><u>180 a. C.</u></a>
<a href="#"><u>Apolonio Eidógrafo</u></a> (?)	<a href="#"><u>180 a. C.</u></a>	<a href="#"><u>160 a. C.</u></a> (?)
<a href="#"><u>Aristarco de Samotracia</u></a>	<a href="#"><u>160 a. C.</u></a> (?)	<a href="#"><u>131 a. C.</u></a>

No se puede hablar propiamente de Demetrio de Falero como bibliotecario, ya que la biblioteca como tal fue fundada tras su muerte. La inclusión como bibliotecarios de Calímaco de Cirene y Apolonio de Rodas tiene poca autoridad y parece cronológicamente imposible. Más allá del año 131 a. C., las fechas se tornan bastante inciertas.

### 2.1.17 La Biblioteca en el siglo XX



En el año 1987 salió a la luz un ambicioso proyecto cultural: construir una nueva biblioteca —la Bibliotheca Alexandrina— en la ciudad de Alejandría para recuperar así un enclave mítico de la Antigüedad, patrimonio de la Humanidad. Esto ocurría 1.600 años después de la desaparición definitiva de aquellas grandes colecciones del saber. Para llevar a cabo semejante proyecto se unieron los esfuerzos económicos de diversos países europeos, americanos y árabes, más el gobierno de Egipto y la Unesco.

### 2.1.18 REALIDAD ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL PEDRO MONCAYO DE LA CIUDAD DE IBARRA

La biblioteca surge por la inquietud y necesidad de ilustres ibarreños, muy a pesar de iniciar con obras donadas, la administración es por decir lo menos casi idéntico cuando se creó la biblioteca “bibliotecarios mal pagados”, desconocedores del rol, con autoridades que consideran ser un gasto y no una inversión.



- Al no contar con políticas definidas y exclusivas para la administración bibliotecaria, los resultados no son los esperados en los aspectos económico, social y cultural, significando esto; no tiene presupuestos definidos para compra de fondos bibliográfico actualizado, carece de planes operativos de capacitación para el personal que labora en la biblioteca, la autoridad determina al personal sin concursos de merecimientos, en tal sentido se hace caso omiso a la preparación académica del personal en el área, se fortalece el compromiso y/o voluntad política interna. Las normas y reglamentos son generalizadas institucionalmente, existe un Reglamento Interno exclusivo para la biblioteca, acción que revela la falta de manuales de gestión administrativa para el fortalecimiento de la biblioteca, no es menos cierto que la carencia de presupuestos definidos, el fondo bibliográfico no satisface las necesidades del usuario actual que muy a pesar de tener una ubicación estratégica y privilegiada actualmente tiene baja demanda, Es patrimonio cultural de la ciudad que políticamente se ha dotado de equipos de alta tecnología ofreciendo el servicio de internet con un costo mínimo, con un gran fondo bibliográfico virtual (12.500 libros virtuales) y como base histórica el servicio de referencia. La remuneración del personal que labora en la biblioteca es estable y acorde al que perciben los funcionarios públicos, los servicios que ofrece la biblioteca son limitados.

## **2.2. Posicionamiento Teórico Personal**

En la administración de una Biblioteca existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

Planeación, Organización, Recursos Humanos, Dirección y Control.

Según Carina Rey Martín promueve sobre la satisfacción de usuarios y cómo esto influye en la gestión de calidad de una biblioteca. La satisfacción del usuario: un concepto en alza, publicado en el 2000, donde Rey Martín, propone incluir la satisfacción emocional del usuario dentro de las tendencias de evaluación al medir la satisfacción del usuario

Rey Martín, define “satisfacción del usuario” y para ello utiliza la definición propuesta por Poll y Boekhorst, que dice “que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios”, y la de Georges D’Elia y Sandra Walsh formada por cuatro elementos: “el primero, **las necesidades**, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, **el deseo**, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, **la demanda** efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, **la utilización** misma de la biblioteca”.

Rey Martín define el contexto de los sistemas de información donde “se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos”. Detalla diferentes niveles de satisfacción del usuario a partir de una combinación de aspectos como “los valores y expectativas del propio usuario, el tiempo invertido, el dinero, el esfuerzo o sacrificio”.

En cuanto al punto de vista del usuario, Rey Martín indica que “la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema” donde su opinión sobre “la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio”. Para la autora, “no es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba”.

Asimismo, establece una definición sencilla del concepto de satisfacción del usuario como sigue: “La percepción del usuario de haber utilizado

correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio".

Para tener calidad en el trabajo no ha de ser teórico, ni alejado de la realidad. Se tiene que desarrollar un trabajo, con unos objetivos y unos ritmos compatibles con el funcionamiento diario de la biblioteca y que el personal los pueda asumir y seguir con regularidad.

Comunicar, consensuar, compartir con todo el equipo de la biblioteca. Se ha de desarrollar un sistema de *Calidad* con pasión y convencimiento y saber trasladarlo a las personas de la biblioteca para que compartan la ilusión por mejorar su trabajo y por ser partícipes de estos logros.

Además, cita cuatro factores en el que se centra el nivel de satisfacción del usuario como sigue: "la **cantidad** y la **calidad** de los productos recuperados, la interacción con el sistema o con los intermediarios los profesionales de la información, así como por la **política del servicio** y el **servicio de información en su conjunto**".

El grupo investigador concuerda con esta teoría acerca de la satisfacción de las necesidades y de la calidad de los servicios en una biblioteca.

### **2.3.- Glosario de términos.**

**Analítica:** registro bibliográfico que describe una parte de un documento para el que se ha hecho, además, un registro bibliográfico general.

**Anteportada o portadilla:** Hoja anterior a la portada, en la que suele constar el título, en ocasiones abreviado.

**Antetítulo:** Título secundario que precede al título propiamente dicho.

**Archivo o fichero** (informática): Conjunto organizado de datos de ordenador identificado por un nombre que lo diferencia de otros conjuntos

de datos. Cuando se trata de una base de datos, el archivo o fichero se divide en registros.

**Área de la descripción:** Cada una de las partes de una ficha o registro bibliográfico, compuesta por elementos que describen aspectos

**Base de datos:** Sistemas creados para almacenar un conjunto de datos del mismo tipo, de modo que se puedan actualizar y utilizar en cualquier momento y ocupen el menor espacio posible.

**Bibliografía:** Ciencia de identificar, describir e indizar libros (en sentido general).

**Biblioteca:** Institución cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal, al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información.

**Catálogo:** Conjunto de los asientos bibliográficos de las publicaciones o documentos de una determinada colección, ordenados según unas normas.

**Circulación:** Es un módulo que mantiene relaciones con el fichero de usuarios y realiza la gestión de préstamo (devoluciones, etc.)

**Coautor:** Persona que comparte con otra u otras la responsabilidad del contenido intelectual o artístico de una obra, cuando no se especifica la parte correspondiente a cada una.

**Código de barras:** Serie de datos numéricos o alfanuméricos codificados en forma de líneas o barras finas y gruesas, que sirve para identificar un producto o un objeto.

**Colección facticia:** Volumen que resulta de encuadernar juntas obras publicadas independientemente.

**Colofón:** Texto que, al final de algunos libros, suele informar de la fecha del fin de la impresión.

**Compilador:** Persona que reúne en una sola obra partes, extractos o materiales de otras varias publicaciones o documentos.

**Copyright:** En inglés, propiedad literaria, derecho de copia o propiedad reservada.

**Cubierta:** Las tapas de la encuadernación de un libro o revista que están unidas a las hojas.

**Depósito legal:** Obligación existente en algunos países de entregar determinado número de ejemplares al Estado. 2)

**Desiderata:** Papeleta en la que el usuario de una biblioteca expone la conveniencia de adquirir ciertas obras.

**Disco magneto-óptico:** soporte de codificación digital que admite texto e imagen fija. El usuario lo puede borrar y escribir de nuevo.

**Edición facsímil:** Reproducción exacta, por cualquier procedimiento, del texto e ilustraciones de un determinado ejemplar impreso o manuscrito.

**Editor:** El que publica una obra (editor comercial) El que cuida la preparación de un texto ajeno, revisándolo o también redactando una introducción, comentarios, índices, etc. (editor literario) En inglés, director de una publicación.

**Ejemplar:** Cada una de las copias de un documento resultado de una determinada edición de éste.

**Encabezamiento de materia:** Término o conjunto de términos que designan o describen el asunto de que trata un documento.

**Existencias:** ejemplares de una publicación que posee una biblioteca.

**Ex-libris:** Etiqueta impresa que acredita la posesión de un libro y que generalmente va pegada en el interior de la tapa.

**Filmoteca:** Organismo encargado de coleccionar, conservar y poner a disposición de los usuarios documentos cinematográficos y videograbaciones.

**Formato normalizado:** Cualquier formato de trabajo que se ajusta a una norma comúnmente aceptada (impreso, campos de un registro, etc.)

**Fotogramas:** créditos que aparecen al inicio y al final de una videograbación o película y donde generalmente constan los datos necesarios para su registro.

**Fototeca:** Organismo encargado de coleccionar, conservar y poner a disposición de los usuarios documentos fotográficos de toda naturaleza y soporte.

**Índice:** Lista ordenada de palabras que representan conceptos o nombres incluidos en una publicación, con indicación de los lugares en que aparecen en un documento.

**Inventario:** Registro en que son inscritos -con una breve descripción- los distintos objetos de una biblioteca..

**ISBN.** International Standard Book Number. Número Internacional Normalizado. Código internacional, único para una edición determinada, que identifica una edición de una obra publicada por un editor específico.

**Material gráfico no proyectable:** representación sin movimiento en dos dimensiones (fotografías, dibujos, etc.)

**Material gráfico proyectable:** representación sin movimiento en dos dimensiones destinada a ser vista o proyectada por medio de un aparato óptico (diapositivas, transparencias, etc.)

**Mediateca:** Organismo encargado de recolectar, conservar y poner a disposición de los usuarios documentos de todo tipo y en todos los soportes.

**Monografía:** Estudio especial de determinada parte de una ciencia

**Norma:** especificación técnica que contiene un conjunto de condiciones a ser cumplidas

**Normas ISO:** normas generadas por la International Organization for Estandarización = Organización Internacional de Normalización.

**Pie de imprenta:** Lugar de publicación, nombre del editor y fecha de publicación de un documento.

**Préstamo interbibliotecario:** Sistema de préstamo por el que cualquier biblioteca puede solicitar a otra un documento que no se encuentre entre sus fondos, para responder a la demanda de un usuario.

**Recuperación de información:** parte de la ciencia de la computación que estudia la recuperación de información (no de datos) de una colección de documentos.

**Registro bibliográfico:** asiento de un catálogo manual o automatizado donde consta la descripción bibliográfica y el análisis de contenido del documento tratado.

**Reimpresión:** Edición, por la misma editorial, de una obra, reutilizando las mismas planchas o fotolitos de la edición anterior.

**Subtítulo:** Título secundario que a veces sigue al principal para aclararlo.

**Sumario:** Información que en libros y revistas describe ordenadamente su contenido. sustituye en las salas de consulta a los tradicionales ficheros.

**Términos índices o palabras clave:** término preseleccionado que puede ser utilizado para referenciar el contenido de un documento.

**Título paralelo:** Título que aparece junto al título propiamente dicho y que es su traducción a otra lengua.

**Volumen:** Unidad física resultante de la división de un libro por razones materiales.

## **2.4.- Subproblemas**

- Falta de estrategias de estimulación que empleen los funcionarios de la biblioteca.
- No existe programas de capacitación en habilidades de lectura.(Bajas conductas lectoras)
- Falta de conocimientos de programas de motivación en los usuarios.

## 2.5.- Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSION	INDICADOR
<p>Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Planeación Organización Ejecución Control.</p>	<p>Construcción de nuevos saberes individuales Desarrollo destrezas y habilidades lectoras</p>
<p>Es la capacidad de dar un buen servicio. Son las tecnologías que garantizan la transmisión de cierta cantidad de información en un tiempo dado.</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIOS</p>	<p>Tecnología Información Tiempo</p>	<p>LOS USUARIOS Facilidad de acceso a la información y otros servicios que ofrece la biblioteca</p>



## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo **descriptivo** porque ayuda a buscar la definición clara del objeto, a estudiar cómo es la Biblioteca Municipal de Ibarra estableciendo qué utilidad brinda a los usuarios que visitan diariamente para generar datos de primera mano y realizar un análisis general para enfocar el panorama del problema.

Es de tipo **documental** porque se apoya en los documentos para obtener información escrita sobre el tema a estudiar apoyándonos en particular en libros, revistas, diarios, informes escritos, etc., o bien, mediante información o evidencias en películas, diapositivas, fotografías, planos y gráficos, bases de datos, etc.

Es de **campo** porque se recoge completa información y evidencias directas en el terreno de los hechos donde se produce o reproducimos artificialmente el fenómeno o problema que investigamos.

Es un **Proyecto Factible** porque, a través de este tipo de investigación permite la elaboración de la propuesta para satisfacer la necesidad y buscar alternativas de solución al proyecto investigado

#### 3.2. Métodos de investigación.

Se aplicó el método de la **observación** en la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra que nos permitió cotejar con los tipos de servicios y aporte que ofrecen otras bibliotecas nacionales e

internacionales en el mundo sobre la gestión administrativa y el desarrollo de la biblioteca y del usuario.

El método **científico** no sólo ha planteado dudas e hipótesis para la formulación del problema en el presente trabajo de investigación el asiento de claros objetivos y demostrar en un tiempo no muy lejano la razón e importancia de la gestión administrativa en la biblioteca Municipal Pedro Moncayo es necesaria la presencia de personeros experimentados e importantes y conocedoras de estas realidades.

El método de **analítico sintético** se empleó para manejar juicios y la síntesis considerados los objetos como un todo.

El método **Inductivo - Deductivo** se empleó luego del análisis de varios casos particulares, para mayor facilidad de la organización del trabajo en capítulos y la organización de los contenidos científicos de la fundamentación teórica.

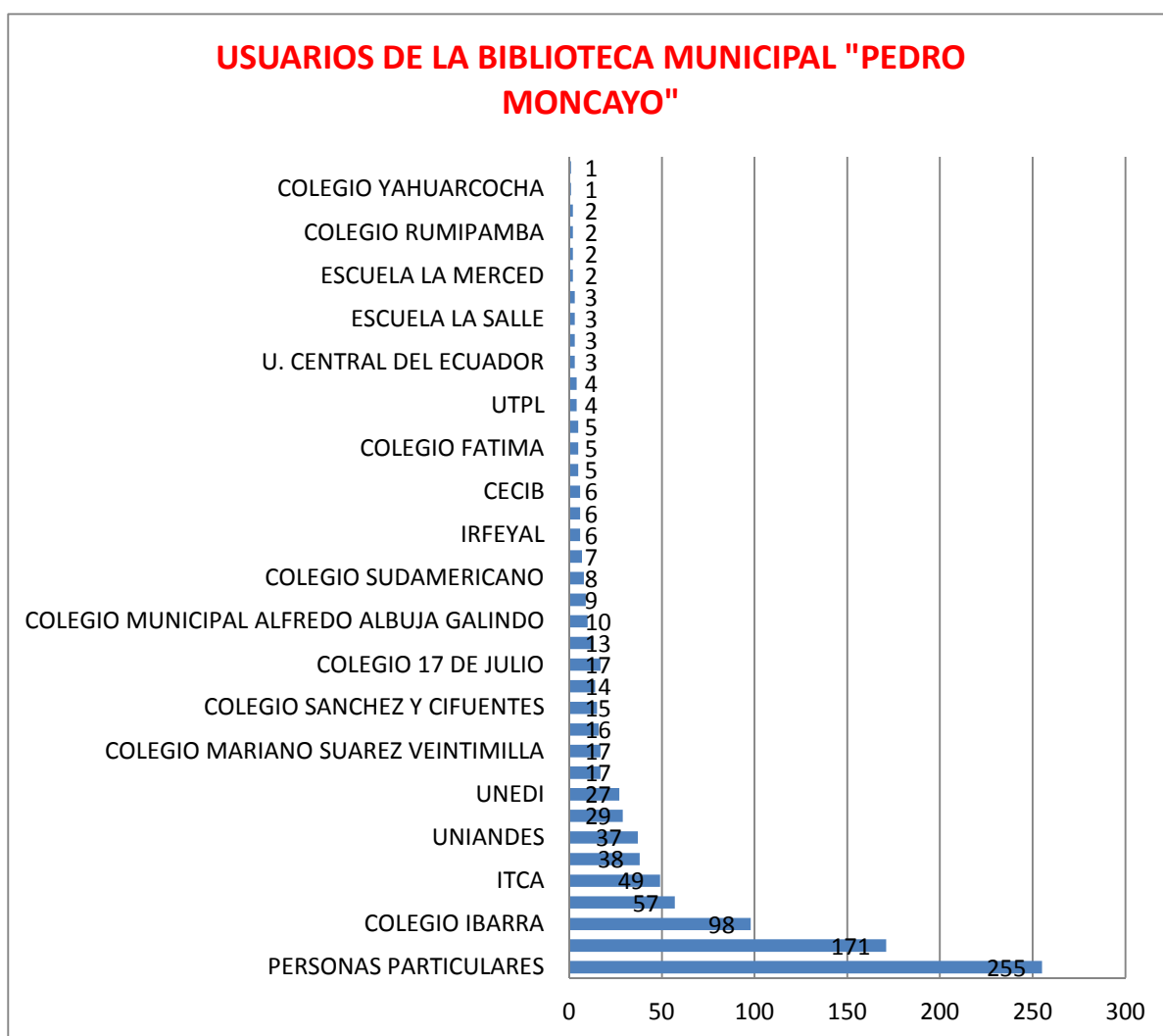
### **3.3. Técnicas e instrumentos**

Dadas las características de la presente investigación se aplicó la técnica de la entrevista en tiempo real, porque se obtuvo datos directamente de la unidad de análisis de investigación, en este caso de los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra a través del instrumento Guía de Entrevista. Se obtuvo de primera fuente sus dificultades en la investigación lectora.

- Entrevistas oral directas a:
  - 1.- Autoridades de la municipalidad de Ibarra
  - 2.- Funcionarios responsables de la biblioteca
  - 3.- Usuarios de la biblioteca municipal de Ibarra.

Se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es un cuestionario de 10 preguntas de tipo cerrado con el propósito de obtener información de primera fuente, esto es: Autoridades, Jefes departamentales, Bibliotecarios del Municipio de Ibarra y Usuarios.

### 3.4 Población.



ESTUDIANTES	967
NO ESTUDIANTES	255
<b>TOTAL:</b>	<b>1222</b>

### 3.5 Muestra

Estudiantes	967
No estudiantes	255
Total:	1222

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

$$n = \frac{(0.25)(1222)}{(122 - 1) \frac{(0.05)^2}{(2)^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{305.5}{(1221) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{305.5}{(1222 - 1)0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{305.5}{0.79 + 0.25}$$

$$n = \frac{305.5}{1.01}$$

$$n = 302.47 = 302//$$

**Fracción Muestral**

$$m = \frac{n}{N}E$$

$$m = \frac{302}{1222} 0.247$$

$$(967)(0.247)=238.84= 239$$

$$(255)(0.247)=62.98=63$$

**Estudiante M=239**

**No estudiantes M=63**

$$239+63=302//$$

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Autoridades.

1. ¿Considera usted que la Biblioteca es importante en el desarrollo institucional?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	3	100
POCO IMPORTANTE		
NADA IMPORTANTE		
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 1**

Las autoridades a esta pregunta respondieron que es importante la biblioteca para el desarrollo institucional.

2. ¿Es importante la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” para la comunidad ibarreña?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	3	100
POCO IMPORTANTE		
NADA IMPORTANTE		
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 2**

La biblioteca Municipal Pedro Moncayo para las autoridades es importante en un 100%

3. ¿Conoce Ud. Sobre la existencia de un manual de gestión administrativa en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO		
POCO		
NADA	3	100
TOTAL	3	100

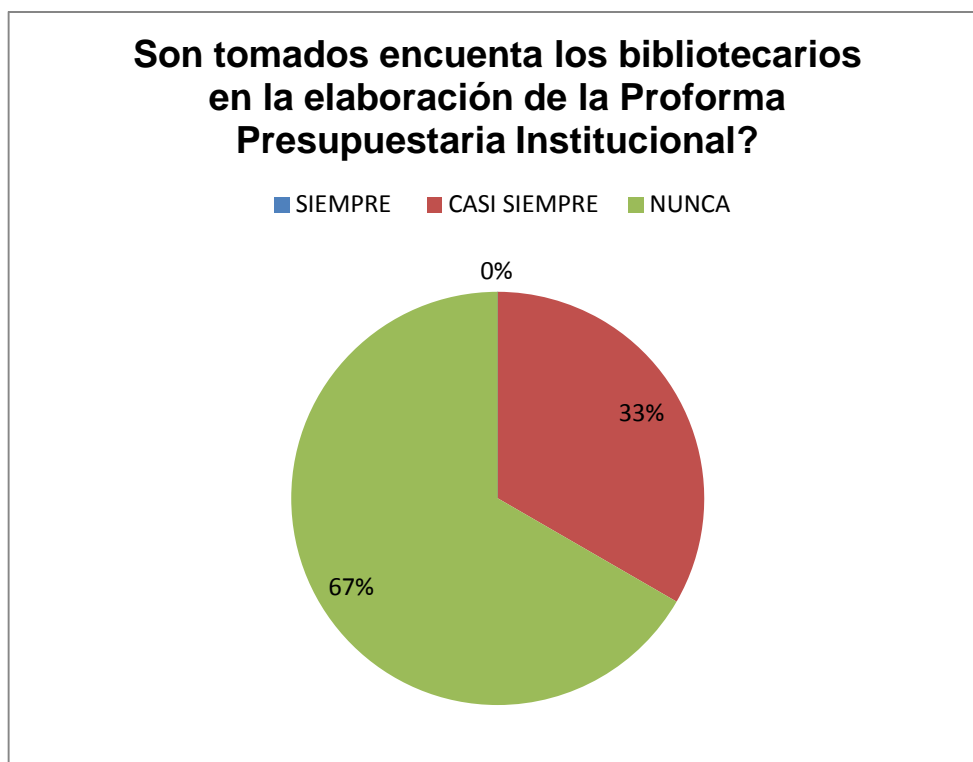


**Gráfico No. 3**

No conocen las autoridades encuestadas en un 100% de la existencia de un Manual de Gestión Administrativa.

4. ¿Son tomados en cuenta los Bibliotecarios en la elaboración de la proforma presupuestaria institucional?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE	1	33
NUNCA	2	67
TOTAL	3	100



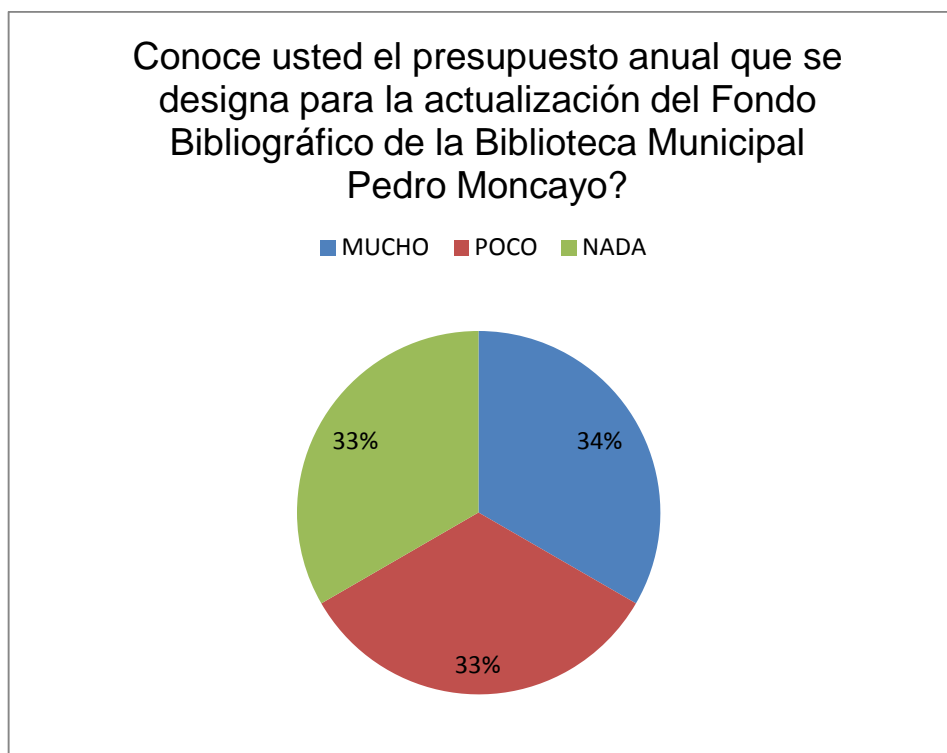
**Gráfico No. 4**

El 67% de los encuestados dijeron que no son tomados en cuenta en la elaboración de la proforma Institucional y el 33% son tomados casi siempre se les toma en cuenta.



5. ¿Conoce usted el presupuesto anual que se designa para la actualización del fondo bibliográfico de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	1	34
POCO	1	33
NADA	1	33
TOTAL	3	100

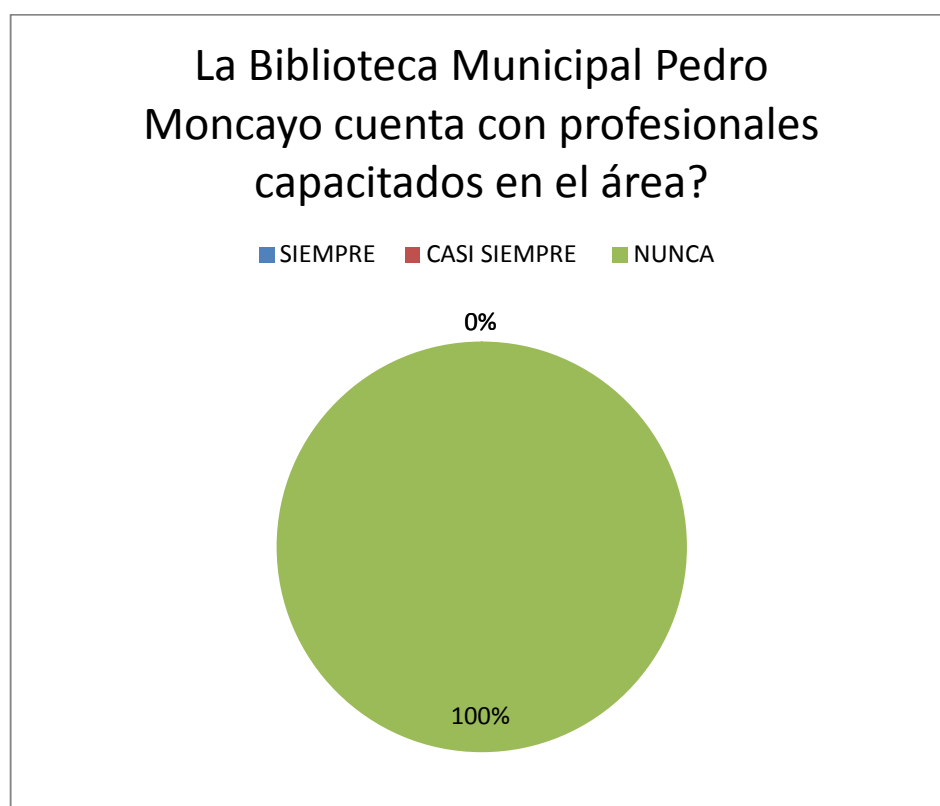


**Gráfico No. 5**

Las autoridades encuestadas conocen en un 33% el presupuesto anual designado, 33% conocen poco y un 33% no conoce.

6. ¿La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo cuenta con profesionales capacitados en el área?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
NUNCA	3	100
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 6**

En esta pregunta el 100 por ciento de los encuestados contestaron que no cuenta la Biblioteca con personal Profesional.

7. ¿Considera que el servicio virtual es parte complementaria a los servicios que ofrece la biblioteca a los usuarios?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
NUNCA	3	100
TOTAL	3	100

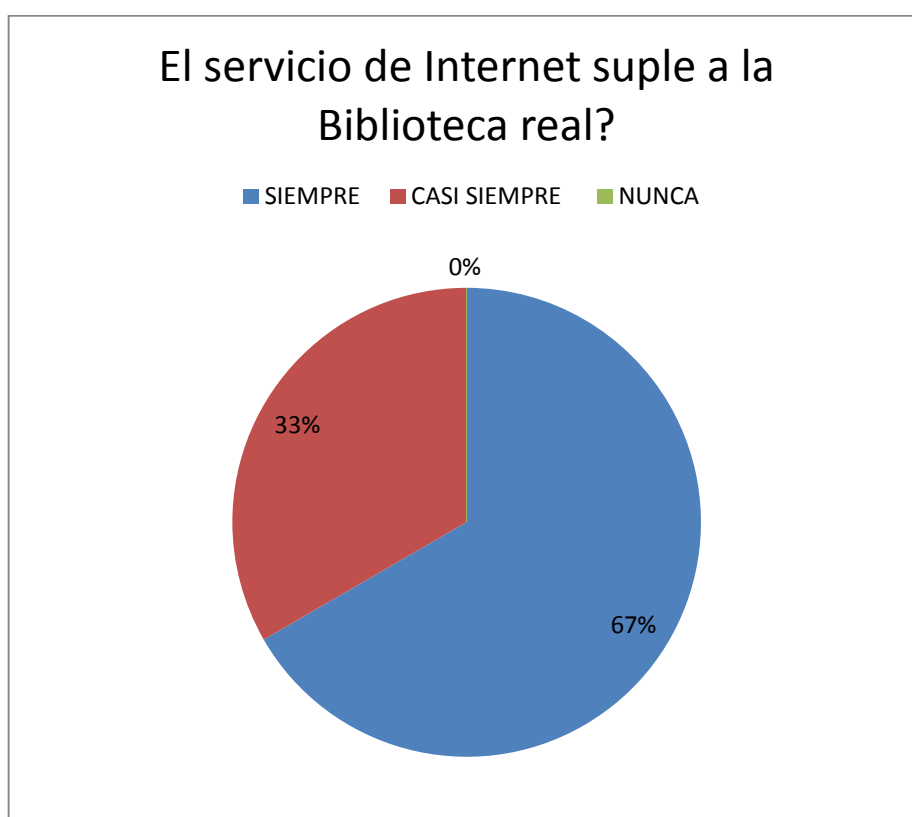


**Gráfico No. 7**

El 100 por ciento de los directivos encuestados manifiestan que nunca el servicio Virtual es parte complementaria de los servicios de una biblioteca.

8. ¿El servicio de internet, suple a la Biblioteca real?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	67
CASI SIEMPRE	1	33
NUNCA		0
TOTAL	3	100

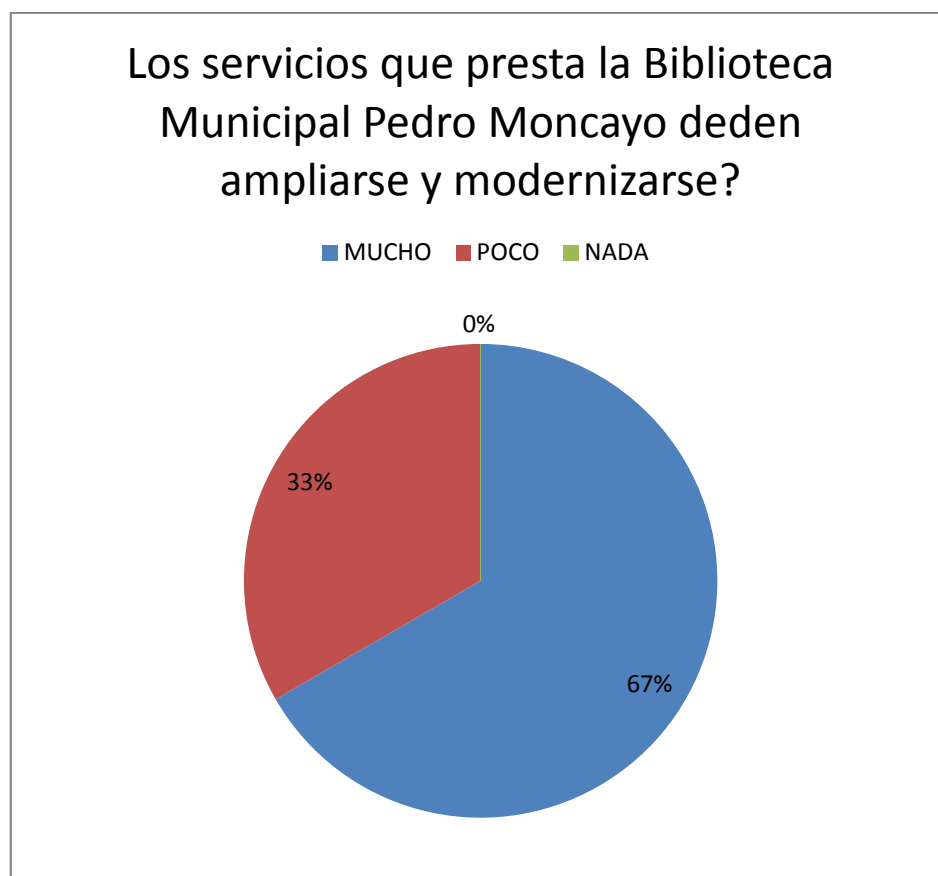


**Gráfico No. 8**

El 67% de las autoridades encuestadas manifiestan que siempre el servicio de internet suple a la biblioteca real o física. Y el 33 % manifiesta que casi siempre.

9. ¿Los servicios que presta la biblioteca Municipal Pedro Moncayo deben ampliarse y modernizarse?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	2	67
POCO	1	33
NADA		0
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 9**

Las autoridades en un 67% manifiestan que la Biblioteca Pedro Moncayo debe actualizarse y el 33% consideran que poco se debe actualizar.

10. ¿Existen políticas definidas en torno a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	2	67
POCO	1	33
NADA		
TOTAL	3	100



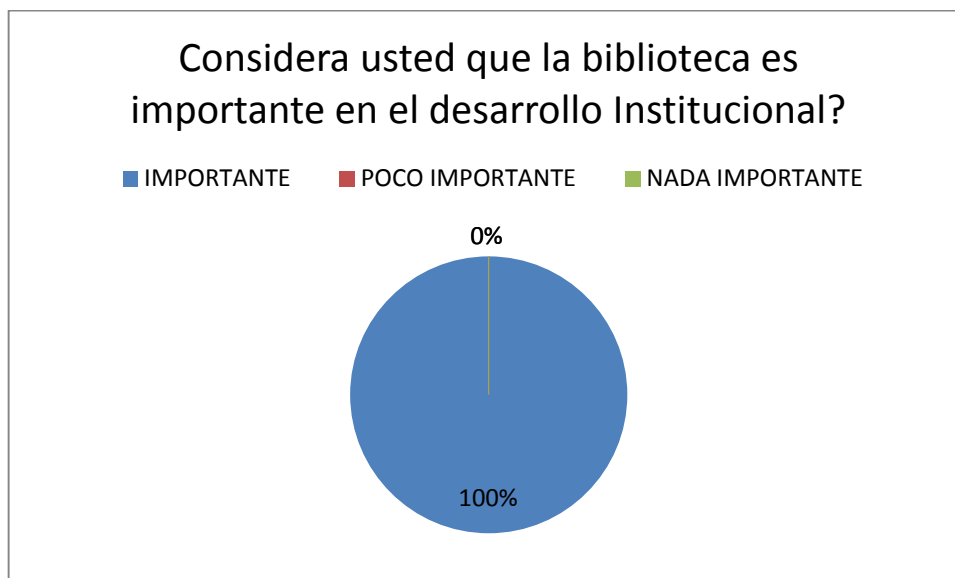
**Gráfico No. 10**

El 67% de los encuestados manifiestan tener políticas definidas en la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra y un 33% manifiestan que existen pocas políticas

### Personal de biblioteca.

1. ¿Considera usted que la Biblioteca es importante en el desarrollo institucional?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	3	100
POCO IMPORTANTE		
NADA IMPORTANTE		
TOTAL	3	100

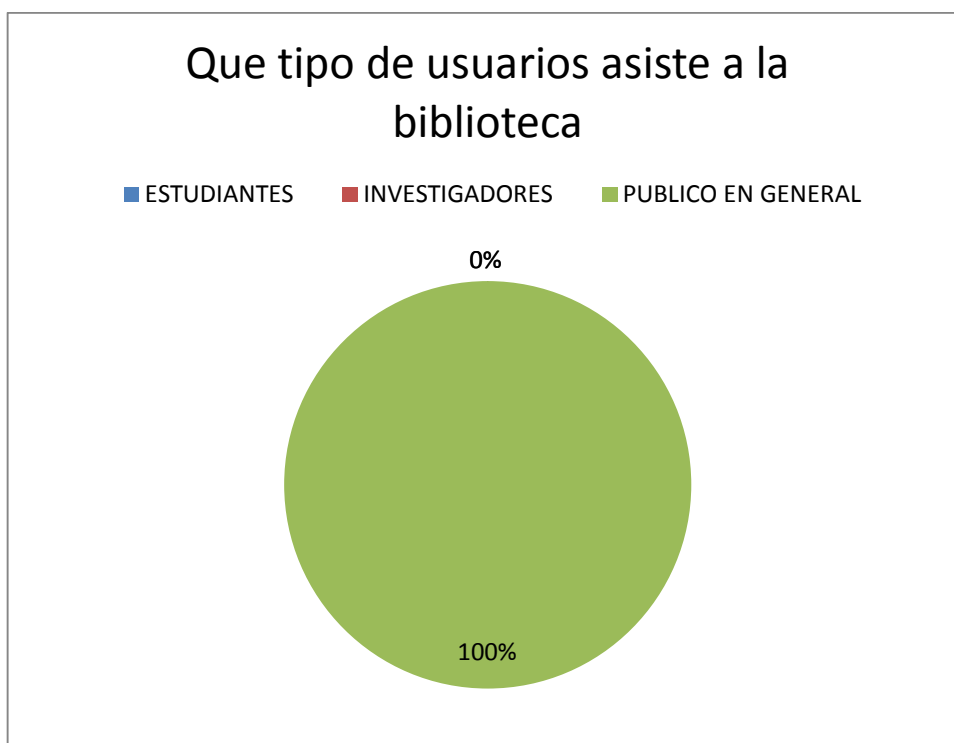


**Gráfico No. 11**

El personal de la Biblioteca esta pregunta respondieron que es importante la biblioteca para el desarrollo institucional.

2. ¿Qué tipo de usuarios asisten a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESTUDIANTES		
INVESTIGADORES		
PUBLICO EN GENERAL	3	100
TOTAL	3	100



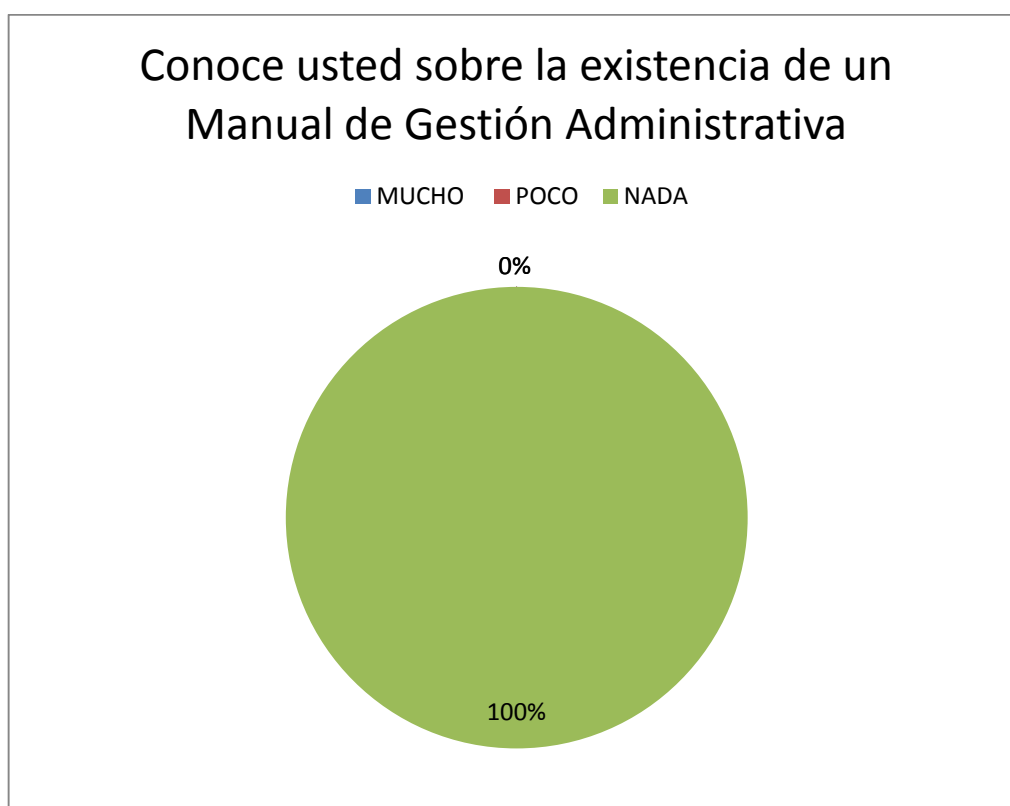
**Gráfico No. 12**

El 100 por ciento de los encuestados indicaron que asiste a la Biblioteca toda clase de usuarios, considerados como Público en general.



3. ¿Conoce Ud. Sobre la existencia de un manual de gestión administrativa en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO		100
POCO		
NADA	3	
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 13**

El 100 por ciento de los encuestados manifiestan no conocer la existencia de un Manual de Gestión Administrativa.

4. ¿Los Bibliotecarios son tomados en cuenta en la elaboración de la proforma presupuestaria institucional?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
NUNCA	3	100
TOTAL	3	100

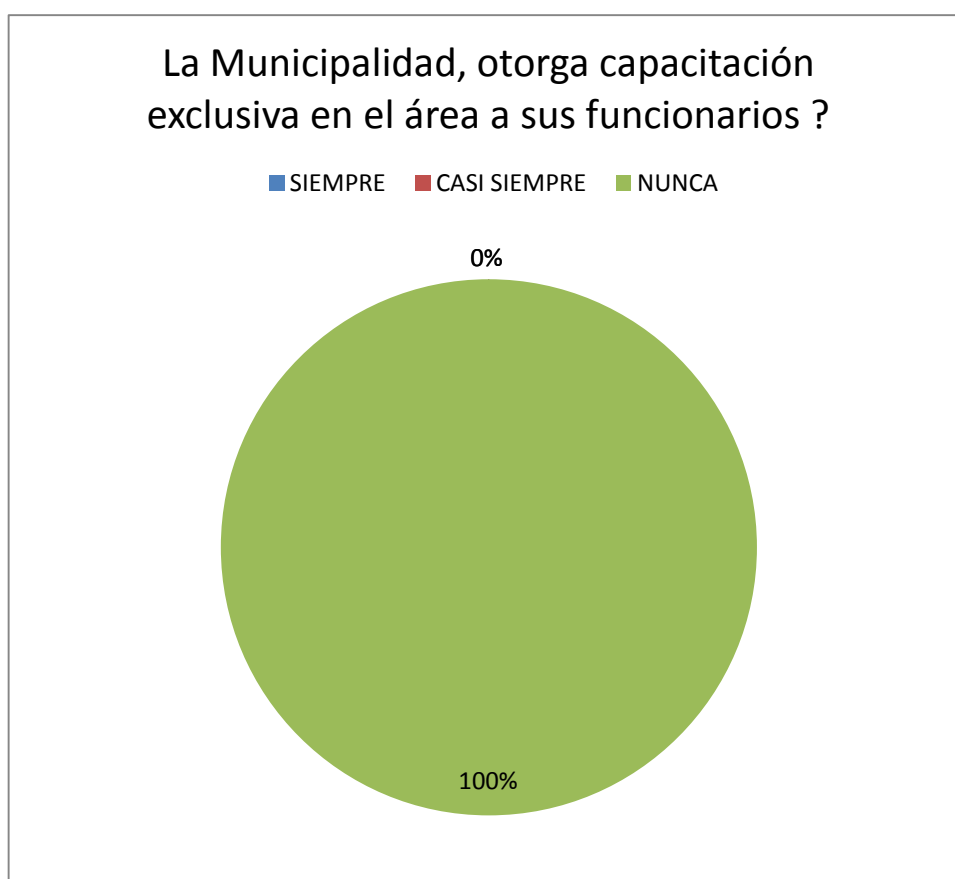


**Gráfico No. 14**

El 100 por ciento de los encuestados manifestaron no ser tomados en cuenta en la elaboración de la proforma presupuestaria.

5. ¿La Municipalidad, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
NUNCA	3	100
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 15**

El personal encuestado manifiesta que nunca la Municipalidad otorga capacitación exclusiva a su área con el 100%

6. ¿Cuenta con nombramiento de Bibliotecario?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	34
CASI SIEMPRE	1	33
NUNCA	1	33
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 16**

El 34% de los encuestados manifiestan que siempre tienen nombramiento, el 33% casi siempre y el 33% nunca tienen nombramiento.

7. ¿La Biblioteca cuenta con presupuesto específico para la actualización del fondo bibliográfico?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE	2	67
NUNCA	1	33
TOTAL	3	100

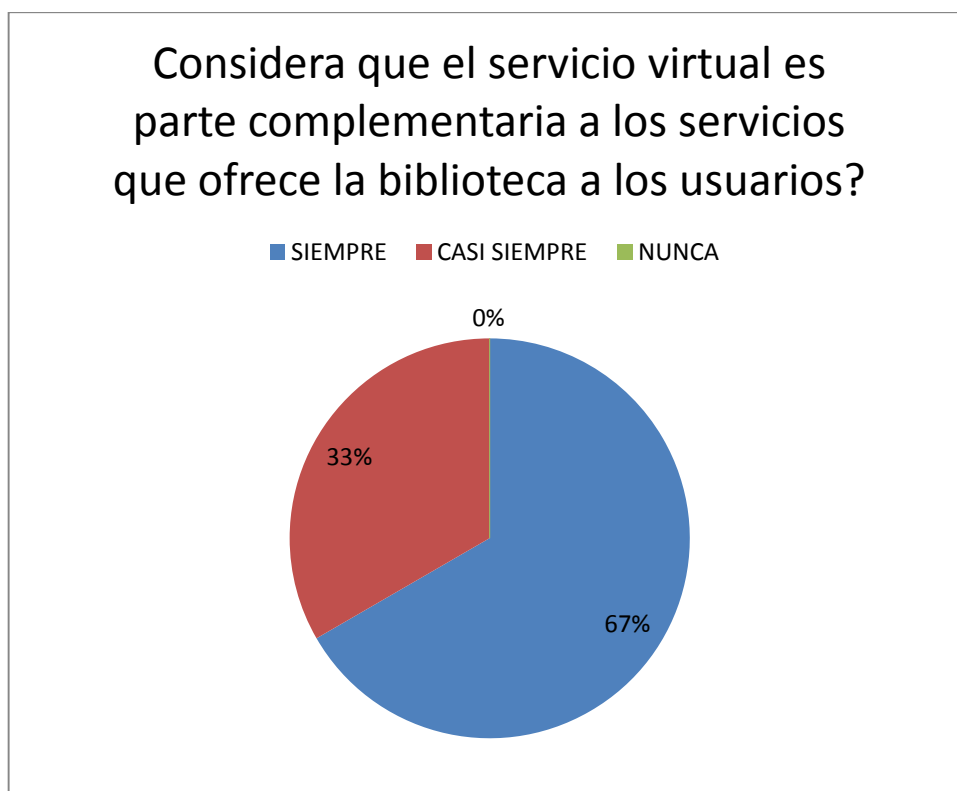


**Gráfico No. 17**

El personal encuestado manifiesta en un 67% que casi siempre cuenta con un presupuesto para la actualización del Fondo Bibliográfico y el 33% dice que nunca tiene presupuesto.

8- ¿Considera que el servicio virtual es parte complementaria a los servicios que ofrece la biblioteca a los usuarios?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	33
CASI SIEMPRE	1	67
NUNCA		
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 18**

El personal de la Biblioteca manifiesta con un 67 por ciento que el servicio virtual es parte complementaria de los servicios que ofrecen a los usuarios y un 33% considera que casi siempre son complementarios.

9. ¿La Biblioteca Municipal cuenta con fondo bibliográfico actualizado?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO		
POCO	1	33
NADA	2	67
TOTAL	3	100

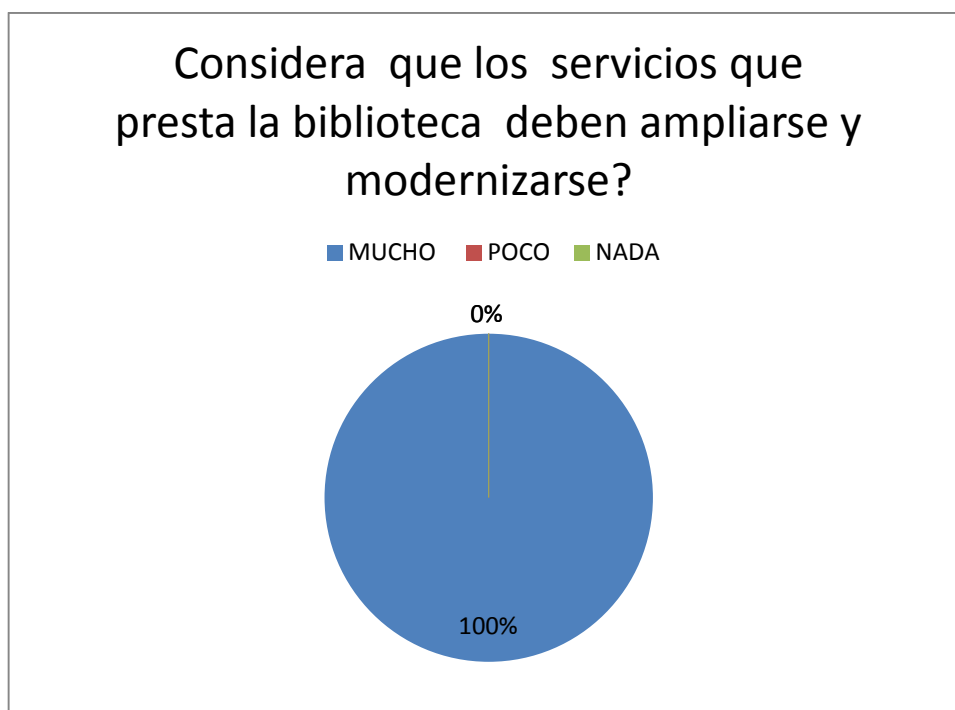


**Gráfico No. 19**

Los encuestados manifestaron en un 67% que no se cuenta con un presupuesto para actualización del Fondo Bibliográfico.

10, ¿Los servicios que presta la biblioteca Municipal Pedro Moncayo deben ampliarse y modernizarse?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	3	100
POCO		
NADA		
TOTAL	3	100



**Gráfico No. 20**

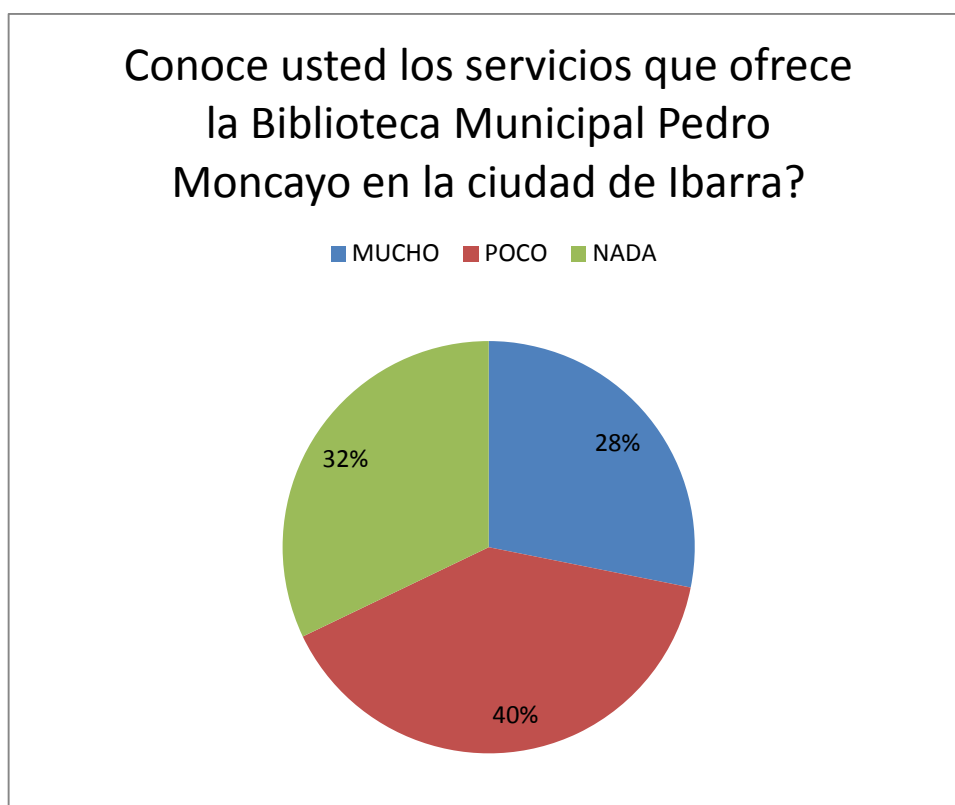
Los encuestados manifestaron en un 100% que los servicios que presta la biblioteca deben ampliarse.



## Usuarios.

1. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	85	28
POCO	120	40
NADA	97	32
TOTAL	302	100



**Gráfico No. 21**

El 40 por ciento de los encuestados manifiestan que conocen poco los servicios que ofrece la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra. El 32 por ciento no conoce y el 28 por ciento manifiesta que si conoce.

2. Los servicios que ofrece la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra son:

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	35	11
BUENOS	120	40
MALOS	147	49
TOTAL	302	100

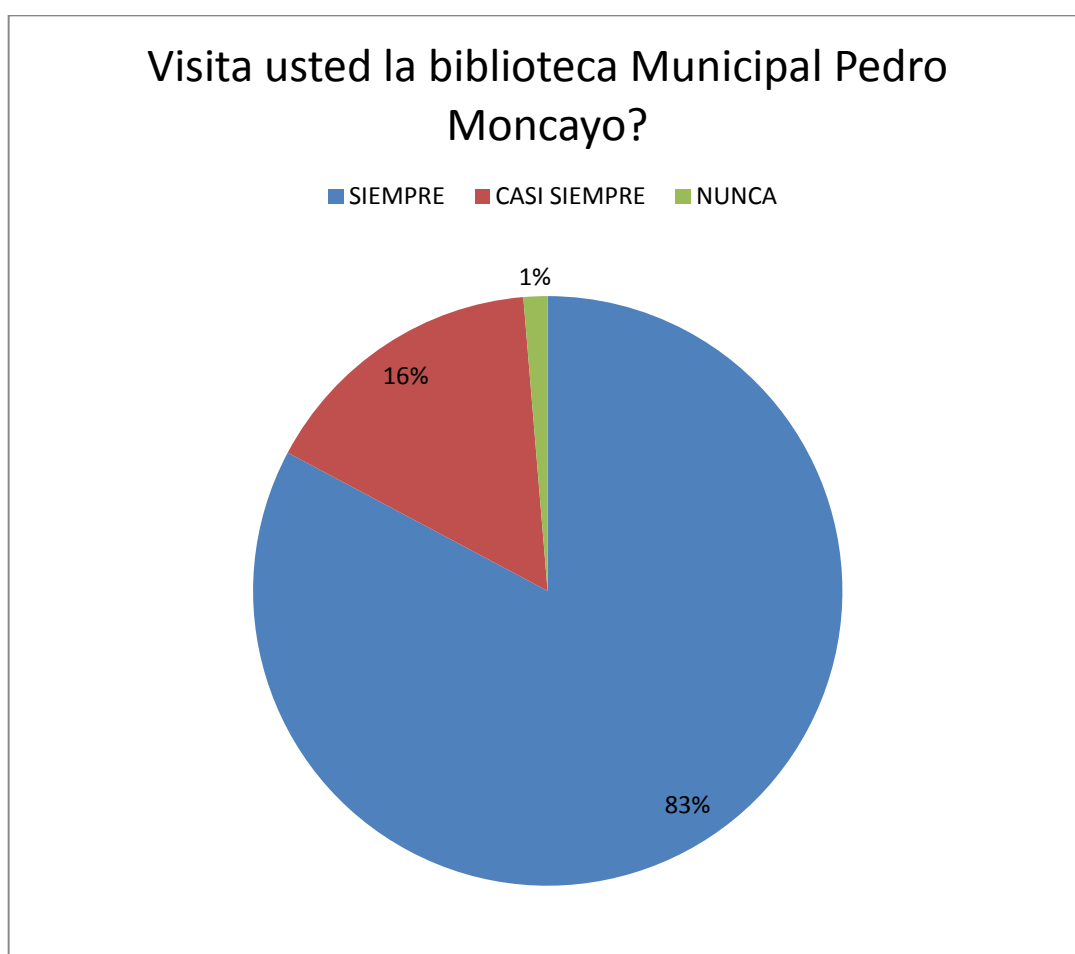


**Gráfico No. 22**

Con el 49 por ciento del personal encuestado se manifiesta que son malos los servicios que ofrece la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, el 40 por ciento buenos y el 11 por ciento son excelentes.

3. ¿Visita usted, la biblioteca municipal Pedro Moncayo?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	250	83
CASI SIEMPRE	48	16
NUNCA	4	1
TOTAL	302	100

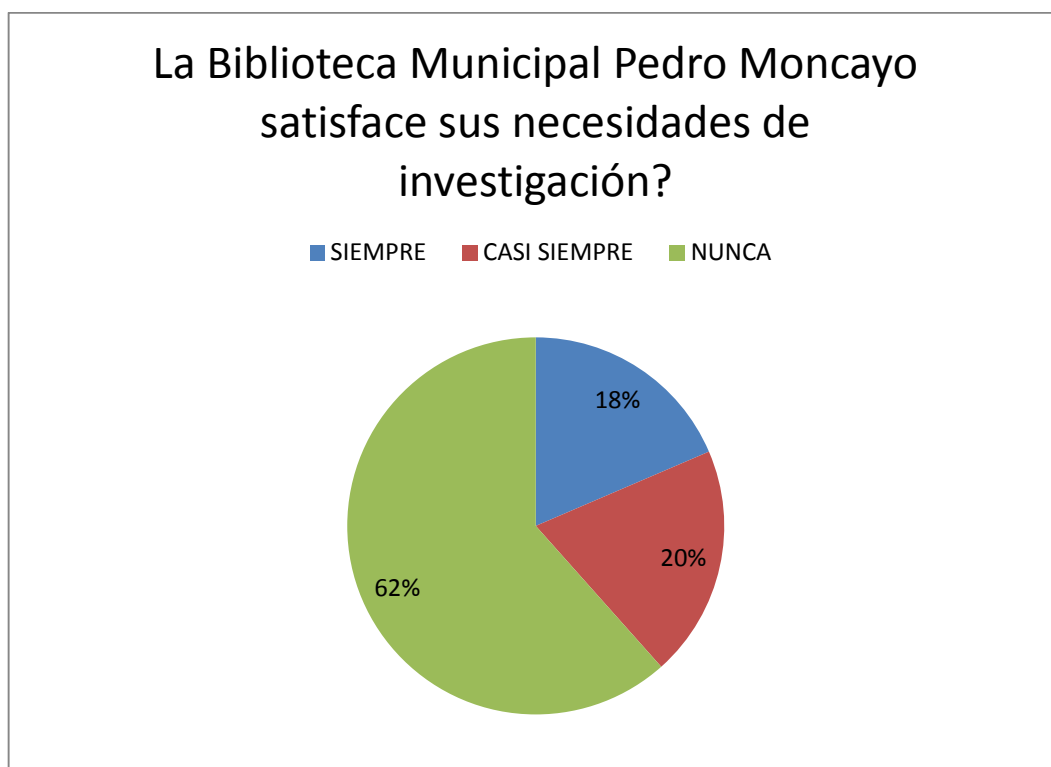


**Gráfico No. 23**

El 83 por ciento de los encuestados manifiesta que siempre visita la biblioteca municipal Pedro Moncayo, el 16 por ciento casi siempre y apenas el 1 por ciento nunca.

4 ¿La biblioteca municipal Pedro Moncayo satisface sus necesidades de investigación?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	56	18
CASI SIEMPRE	60	20
NUNCA	186	62
TOTAL	302	100

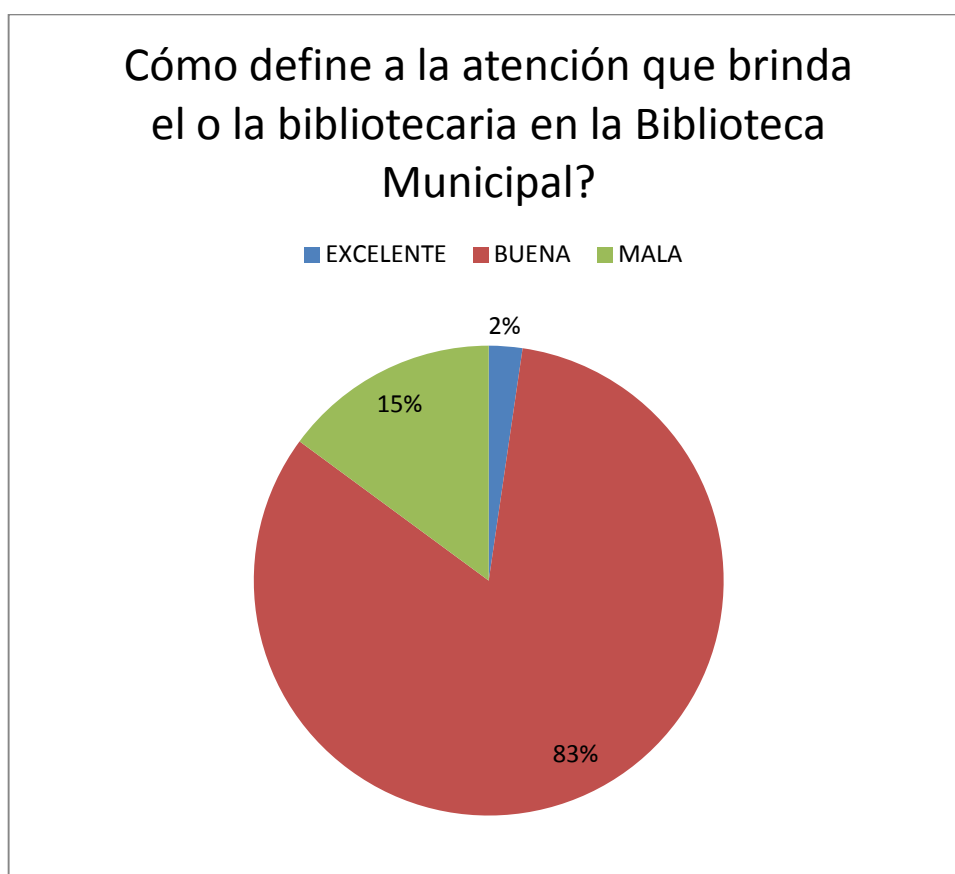


**Gráfico No. 24**

Los usuarios encuetados manifiestan en un 62% que nunca satisface sus necesidades, mientras que un 20% dice que casi siempre satisface y un 18% siempre.

5. ¿Cómo define a la atención que brinda el o la bibliotecaria en la biblioteca municipal?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	2
BUENA	250	83
MALA	45	15
TOTAL	302	100



**Gráfico No. 25**

El 83 por ciento indica que la atención en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo es buena, el 15 por ciento dice que es mala y apenas el 2 por ciento manifiesta que es excelente.

6. ¿El bibliotecario otorga asesoramiento a sus usuarios sobre los servicios que presta la biblioteca?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	1
CASI SIEMPRE	15	5
NUNCA	285	94
TOTAL	302	100

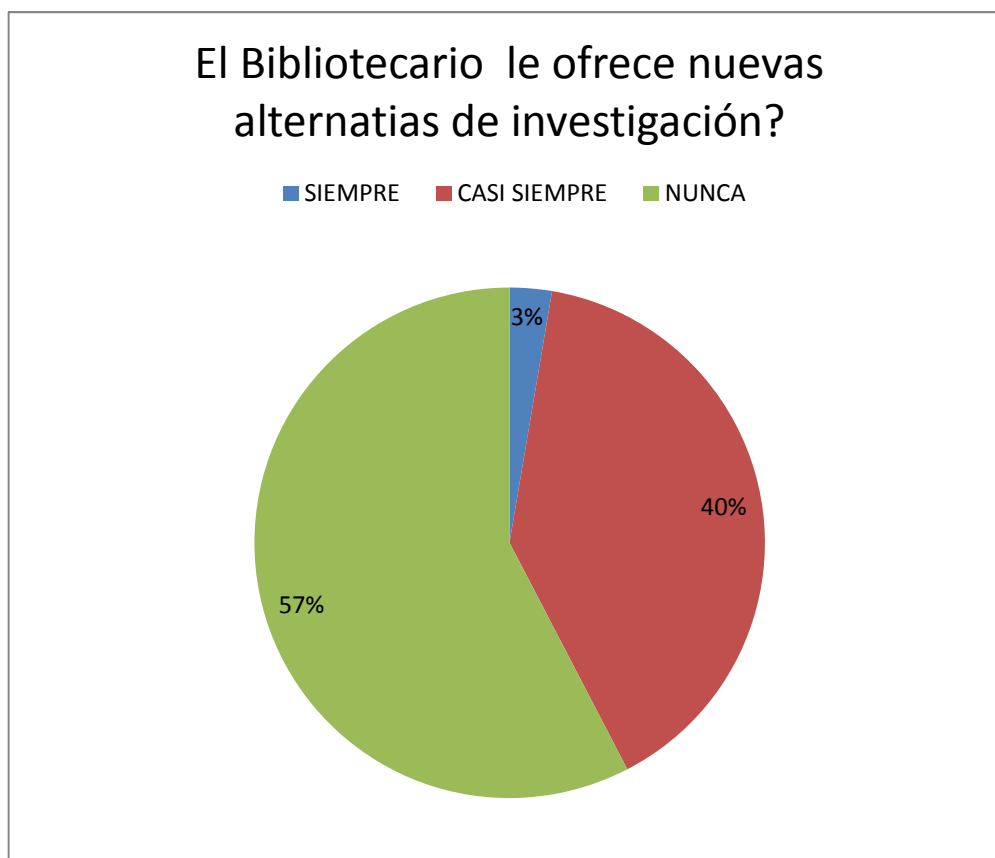


**Gráfico No. 26**

El 94 por ciento de los encuestados manifiesta que nunca otorga asesoramiento sobre los servicios que presta la biblioteca Municipal Pedro Moncayo, el 5 por ciento dice que casi siempre y el 1 por ciento considera que siempre hay asesoramiento.

7- ¿El Bibliotecario le ofrece nuevas alternativas de investigación?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	3
CASI SIEMPRE	120	40
NUNCA	174	57
TOTAL	302	100

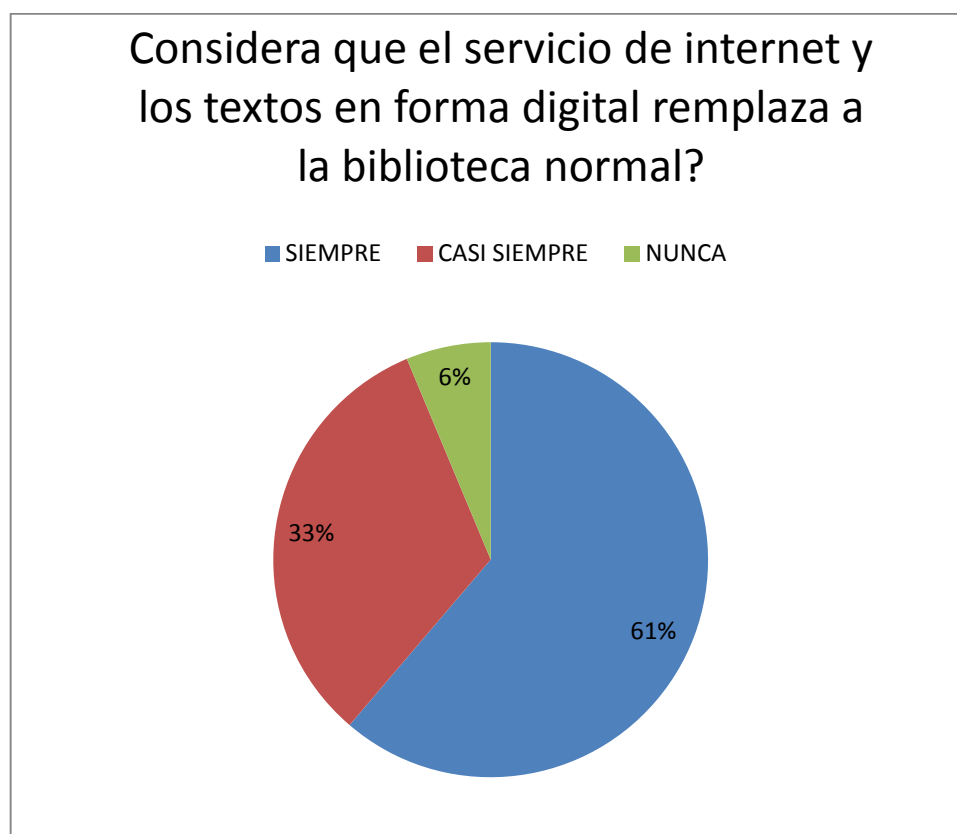


**Gráfico No. 27**

El 57% de los encuestados manifiesta que nunca ofrece nuevas alternativas de investigación el bibliotecario, un 40% indica que casi siempre pero un 3% dice que siempre.

8- ¿Considera que el servicio de internet y los textos en formato digital reemplaza a la biblioteca normal?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	185	61
CASI SIEMPRE	98	33
NUNCA	19	6
TOTAL	302	100



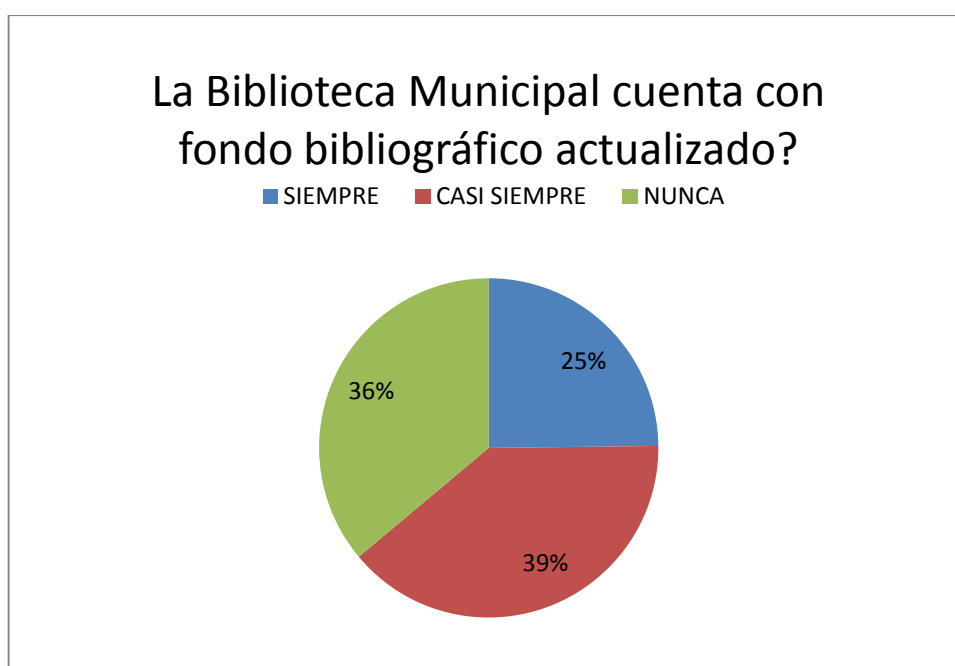
**Gráfico No. 28**

Con el 61 por ciento de los encuestados manifiestan que siempre el servicio de internet reemplaza a la biblioteca normal, el 33 por ciento sugieren que casi siempre y un 6 por ciento indican que nunca se reemplazará la biblioteca normal por el servicio de internet.



9. ¿La biblioteca municipal cuenta con fondo bibliográfico actualizado?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	75	25
CASI SIEMPRE	118	39
NUNCA	109	36
TOTAL	302	100

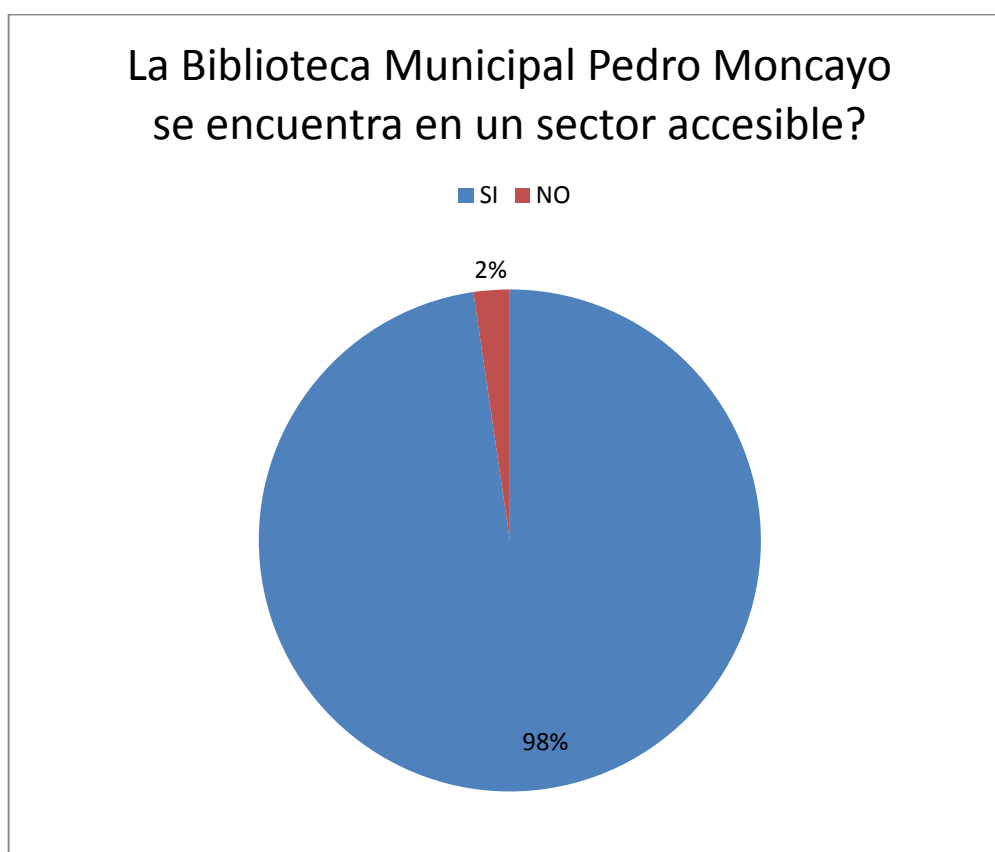


**Gráfico No. 29**

El personal encuestado manifiesta en un 39% que casi siempre cuenta con un Fondo Bibliográfico actualizado, el 36% opina que nunca hay un fondo bibliográfico actualizado y el 25% dice que siempre tienen actualizado el fondo bibliográfico.

10, ¿La biblioteca municipal Pedro Moncayo se encuentra en un sector accesible?

INDICE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	295	98
NO	7	2
TOTAL	302	100



**Gráfico No. 30**

El 98 por ciento de los usuarios manifiestan que la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo si se encuentra en sector accesible y apenas el 2 por ciento dice que no está en un sector accesible.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capítulo, se exponen el conjunto de Conclusiones y Recomendaciones que surgen de la investigación desarrollada sobre la incidencia de Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo. Cabe destacar que se han seguido las orientaciones que surgen del planteamiento para afirmar que las conclusiones y recomendaciones en forme clara y ordenada según el objetivo general y los objetivos específicos establecidos.

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta..
- La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales.
- No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.
- Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.
- Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.

- Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Sugerir a las autoridades municipales y a todos quienes tienen relación con las bibliotecas que, al aplicar el Manual de Gestión Administrativa realizado por el grupo investigador, se conseguirá fortalecer las funciones administrativas, orientarlo a fortalecer los servicios a los usuarios de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Al jefe de la biblioteca Municipal, planificar un programa anual de capacitación, formación y actualización de todo el personal que cumple las funciones de bibliotecario, facilitado por Universidades reconocidas del entorno en coordinación con la Asociación de Bibliotecarios de la provincia para poder otorgar asesoramiento a los usuarios sobre los beneficios y servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Al Departamento de Cultura del Ilustre Municipio de Ibarra, impulsar capacitación a los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, que permitan la socialización y la aplicación de los procesos y subprocesos establecidos con sus respectivas mejoras, e ir evaluándolas periódicamente para lograr que el usuario utilice los mecanismos adecuados.
- A las autoridades municipales recomendar la actualización periódica de la bibliografía ya que permite satisfacer las necesidades que exigen los usuarios de acuerdo a las nuevas tecnologías que existe hoy en día.

- A las autoridades municipales y al personal de la biblioteca “Pedro Moncayo”, mejorar los canales de comunicación tanto a nivel interno, y externo con la comunidad en general, para mejorar la imagen institucional, demostrando efectividad en las labores realizadas, con la aplicación de procesos efectivos.
- Al personal de la biblioteca “Pedro Moncayo”, socializar y promocionar el Manual de Gestión Administrativa a todo el personal de las Bibliotecas Municipales de la Provincia de Imbabura con el fin de mejorar la calidad de servicios y atención a los usuarios

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. MANUAL DE GESTION ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA**

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

Los procedimientos administrativos y tecnológicos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra una estructura organizacional. El manual representa una alternativa para este problema, será de gran utilidad en la reducción de errores, fortalecerá las políticas de la organización, facilitará la capacitación a funcionarios y nuevos empleados, proporcionará una mejor y más rápida inducción en el campo de la bibliotecología, mejorará los servicios y la atención a los usuarios.

#### **6.3. FUNDAMENTACIÓN.**

Las organizaciones con visión futurista, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de funciones a cabalidad utilizando herramienta y métodos que no demandan costos elevados y efectivizan los objetivos inmediatos.

Los manuales nos permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta como herramienta que orienta, facilita y fortifica el compromiso de servicio a la comunidad, cumpliendo estrictamente los pasos

lineamientos para alcanzar las metas y objetivos con resultados positivos personales, institucionales y repercusión colectiva.

Un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa que permita llevar de manera secuencial y lógica con un documento formal, establecido para la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, permitiendo mejorar las condiciones de la biblioteca.

Los aportes principales que genera el siguiente trabajo es que permitirá control de inventarios, evitando pérdidas y fugas de materiales bibliográficos, materiales bienes, que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones en la administración, proporciona la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, fuente en la cual se mejorará y orientará los esfuerzos del empleado bibliotecario, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. Un manual que en la práctica el rol del bibliotecario se fortalezca y se considere su importancia en el desarrollo cultural por tanto educativo como una inversión y no como un gasto no reembolsable, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, fortaleciendo la instrucción capacitación del personal que hoy se encuentra laborando y a futuro se integre a gente con perfiles exclusivos.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Proporcionar una herramienta de Gestión Administrativa a la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra que fortalezca la calidad de servicios y satisfaga las necesidades de los usuarios.

### **6.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Facilitar y promover el acceso de los usuarios a materiales existentes, optimizando los recursos
- Fortalecer e implementar nuevos servicios para superar los índices de usuarios mejorando su atención.
- Socializar el manual de Gestión Administrativa al personal involucrado con la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.

## **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.**

- La ciudad de Ibarra se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, al norte del Ecuador. El campo de observación fue la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo ubicada en la calle Bolívar entre Flores y García Moreno frente al parque central “Pedro Moncayo”



## 6.6. EL BIBLIOTECARIO COMO ADMINISTRADOR

La biblioteca es una organización con campos de acción **internos** como la estructura organizativa, el personal, recursos materiales y los **externos** como sus lectores, relaciones con otros servicios con la comunidad, su dependencia administrativa, campos de acción que lo condiciona y dificultan su control. Es precisamente la demanda y diversidad de este ámbito exterior lo que hace que la biblioteca sea cada vez más compleja que requiere ser administrada correctamente si desea alcanzar los objetivos establecidos. Una deficiente administración producirá una inadecuada prestación de servicios y le impedirá satisfacer las demandas. La biblioteca habrá perdido entonces el reconocimiento de la sociedad y el apoyo necesario para su continuidad.

La eficacia y eficiencia está en manos de quien la dirige, el bibliotecario debe ser un excelente administrador y para ello no es solo necesaria la intuición sino conocimientos profesionales mancomunados con la habilidad en el manejo de las nuevas tecnologías y herramientas que se van implementando en las actividades, siempre tomando en cuenta las características sociales, económicas y políticas del medio en aras de cumplir metas y objetivos que el medio lo exige.

## **6.7. GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

### **6.7.1. Fines de la biblioteca pública**

Según el Manifiesto de IFLA/Unesco sobre la Biblioteca Pública que fue publicada en 1994. Consultado en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm> reconocido en el ámbito internacional como la declaración de los principios fundamentales que rigen a este tipo de bibliotecas, identifica las distintas misiones que ésta debe cumplir:

- Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.
- Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos sus niveles.
- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.
- Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

- Facilitar a los usuarios todo tipo de conocimiento e información.

## **6.8. Base legal**

La biblioteca pública debe apoyarse en una base jurídica como instrumentos legales de ámbito estatal y municipal que asegure su continuidad en el tiempo y que establezca los deberes y derechos ciudadanos tanto de los bibliotecarios como de los usuarios de la biblioteca

Se debe conocer y aplicar las leyes y reglamentos de acuerdo a la Ley de compras públicas, ley de la propiedad intelectual, la ley de libro, ley de municipalidades, etc.

Internamente las bibliotecas deben disponer de reglamentos, providencias, disposiciones, normas, procedimientos y directrices para el funcionamiento y uso de los servicios y las instalaciones

### **6.8.1. REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO"**

EL ILUSTRE CONCEJO MUNICIPAL DE IBARRA.

CONSIDERANDO:

Que, es necesario reglamentar el Servicio Bibliotecario que presta la Municipalidad, en uso de las atribuciones contempladas en el artículo 228 de la Constitución Política de la República del Ecuador, Art. 64 numeral 1 de la Ley de Régimen Municipal.

## EXPIDE.

El siguiente “REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO”.

## TITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES.

Art. 1. La misión de la biblioteca es satisfacer eficientemente los requerimientos de información a la comunidad, en concordancia de la misión y objetivos de nuestra Institución. Se reconoce que los usuarios son el centro del quehacer de la Biblioteca y los recursos de información local y virtual de la misma, medios para atender los requerimientos de aquellos.

Art. 2. El presente Reglamento de los servicios bibliotecarios, establece los derechos, obligaciones y condiciones de usos a que deben ceñirse los usuarios de la Biblioteca “Pedro Moncayo” de la Municipalidad de San Miguel de Ibarra.

Art. 3. Los usuarios están obligados a cumplir las normas contenidas en este Reglamento y serán responsables de la omisión de algunas de ellas, no pudiendo alegar ignorancia de las mismas.

## TITULO II

### DEFINICIONES

Art. 4. Para el efecto de este Reglamento se elabora el siguiente glosario.

Se entenderá como Colección General, obras de libre disposición que conforman la colección de la biblioteca.

Material bibliográfico: Es todo documento disponible en las colecciones de la Biblioteca, independientemente de su soporte o formato.

Se considera como Obras de Referencia, el material bibliográfico que por su carácter difícil reposición no se presta fuera de los recintos de la biblioteca. Se incluye bajo esta denominación: publicaciones periódicas, tesis, diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, CD-ROM'S originales y otros similares.

Se considera como Préstamo Interbibliotecario el servicio que permite obtener material bibliográfico de otras bibliotecas y viceversa, así como de centros de investigación con los cuales la Biblioteca Municipal realizaría convenios en este sentido.

Servicios gratuitos: son los servicios básicos que tradicionalmente ha otorgado la biblioteca de la Municipalidad, sin costo para el usuario como por ejemplo: consulta de libros, revistas y periódicos en la sala de lectura.

Servicios pagados: son aquellos servicios de la biblioteca, cuyo otorgamiento demanda recursos extraordinarios de la Municipalidad como por ejemplo: búsqueda vía Internet acceso a colecciones y bases de búsqueda vía Internet en Bibliotecas Virtuales y otros datos remotos, servicio de fotocopidora, etc.

Unidad de multa: unidad monetaria, usadas como base de cálculo de las sanciones pecuniarias.

Usuario: es toda persona que acude a la Biblioteca en busca del servicio.

### TITULO III

#### DE LOS SERVICIOS

Art. 5. La biblioteca ofrecerá servicios de carácter gratuito y pagado. El dinero recaudado ingresará a una cuenta especial de la Biblioteca en la Municipalidad.

El valor de los servicios pagados, servirán para mantener los costos de operación del Sistema de Internet, y este será fijado de acuerdo a los parámetros que se describen a continuación:

Pago IPS + Enlace digital (64Kbps) + Depreciación de Equipo + Renta de Equipos. Para enlace digital + Servicios. Básicos Costo hora / internet. En un mes 1408 horas.

IPS.- Proveedor de los servicios de Internet. El número de horas utilizadas por los equipos de computación operando al 100% es de 1760 horas al mes. Pero para el cálculo se ha establecido una eficiencia del 80 %, lo que nos da un total de 1408 horas al mes.

El valor del costo hora/internet se establecerá automáticamente, de acuerdo a la variación de los parámetros de la fórmula. La depreciación de los equipos se ha calculado mediante la siguiente fórmula:

Valor real – Valor residual

Depreciación de equipos = 5 años.

La renta de equipos para el enlace digital comprende un DTU y un Router. Aplicando los costos actuales se establece en 0.80 dólares el costo de la hora de Internet para el usuario.

En el cálculo del costo de la hora/internet, no se ha tomado en cuenta el pago de remuneraciones del personal y otros.

El servicio de Internet será de óptima calidad, con el sistema de conexión de última milla, que comprende un canal dedicado a un ancho de banda de 64 Kbps

Art. 6. Como una contribución de la Municipalidad para el desarrollo de la investigación y para el mantenimiento del servicio en óptimas condiciones se establecerá la siguiente tabla para el uso de internet.

Tipo de Usuario	Costo hora/internet
Estudiantes:	
Primarios, Secundarios y Superior	0.80 dólares
Usuarios en general	1.00 dólares

Art. 7. Para que un usuario acceda a los servicios de carácter gratuito, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Verificar en el fichero manual y/o electrónico el código de la obra motivo de consulta.
- b) Presentar este dato (código de material bibliográfico) en el mesón de préstamos de libros para ser atendido.
- c) Presentar el carné actualizado de estudiante o la cédula de identidad originales.

Art. 8. Para que un usuario acceda a los servicios pagados, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Adquirir el ticket, que le acredite la utilización del servicio.
- b) Presentar en la Biblioteca el ticket, solicitando el servicio.

Art. 9. No se aceptará por parte del usuario ningún tipo de prenda a cambio de cualquiera de los servicios bibliotecarios, a excepción de los préstamos que se realicen fuera de la Biblioteca, en los que el usuario deberá dejar una garantía, por el valor de la obra o material prestado.

Art. 10. Fijase como horario de atención al público en la mañana de 09:00 A 12:00 y en la tarde de 14:30 A 18:30, interrumpiendo la atención al público en 30 minutos en la mañana y 30 minutos en la tarde para ordenar

las respectivas estanterías el material bibliográfico. Sin perjuicio del horario establecido, podrá el Bibliotecario Jefe, disponer la extensión al público. La atención será de ocho horas y administrativamente se arreglará el horario con el señor administrativo de la Municipalidad y se ajustará de acuerdo a las necesidades.

## CAPITULO I

### DEL PRÉSTAMO EN LA SALA DE LECTURA

Art.11. Todo el Material Bibliográfico existente en las colecciones del Biblioteca podrá ser consultado en la sala.

Art. 12. El material bibliográfico que sea consultado en la sala, no podrá ser retirado del recinto de la Biblioteca.

Art. 13. Las Obras que sean utilizadas en la Sala de Lectura, deberán ser devueltas el mismo día en el mesón de préstamo.

## CAPITULO II

### DEL PRÉSTAMO FUERA DE LA BIBLIOTECA

Art. 14. Los préstamos de material bibliográfico para fuera del recinto de la Biblioteca, serán autorizados solo por el Bibliotecario Jefe, siempre y cuando este material bibliográfico posea copias o reposición, y además cumpliendo estrictamente los requisitos del artículo 15.

Art. 15. Los requisitos para que el usuario utilice el material bibliográfico fuera del recinto de la Biblioteca Municipal, son los siguientes:

- a) Llenar un formato con los datos verdaderos.
- b) Presentar dos documentos de identificación personal y actualizada.



### CAPITULO III

#### DEL USO DE LAS SALAS DE LECTURA

Art. 16. El uso de las salas de lectura e internet se regirá por las siguientes normas:

- a) El tiempo máximo de uso será de dos horas, pudiendo extenderse si no existieran otras personas interesadas en usarlos
- b) Es indispensable que dentro de la sala se mantenga un comportamiento adecuado, no estando autorizado fumar, ni el consumo de comestibles y peor bebidas.

### CAPITULO IV

#### DE LOS SERVICIO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL O AUTOMATIZADA

Art. 17. Tanto los servicios de la biblioteca digital (compuestas por CD-ROM, etc.), como los del internet, estarán a disposición de los usuarios de la comunidad. Los servicios del Internet deberán ser cancelados mediante la adquisición del ticket correspondiente.

Art. 18. Los computadores personales de la Biblioteca conectados a Internet, deberán ser destinados a la obtención de información necesaria para realizar trabajos de investigación, en tal virtud, dichos computadores no podrán ser usados para fines distintos a lo anteriormente señalado y, en especial, como procesadores de textos, juegos electrónicos y conversaciones en tiempo real.

No está permitida la obtención de contenidos, ceñidos con las nuevas costumbres y con los principios que inspiran la Ética y la Moral de la comunidad.

Art. 19. No se podrán realizar ningún tipo de llamadas en la Biblioteca, el uso será exclusivamente con fines educativos (investigación y consultas).

## TITULO IV

### DE LAS SANCIONES

Art. 20. El usuario que restituya material bibliográfico dañado o deteriorado deberá reponerlo en su forma original o pagar el valor comercial del mismo, en un plazo máximo de cinco días. En tanto no se proceda a la restitución o pago, en su caso, el usuario infractor no tendrá derecho al uso de los servicios bibliotecarios.

Art. 21. En el caso de retardo en la entrega del material bibliográfico prestado, se sancionará al infractor con multa de 0,50 centavos de dólar diarios que serán cobrados, incluso por la Vía Coactiva de conformidad al Código de procedimiento Civil.

Art. 22. El usuario que extravíe material bibliográfico, deberá reponerlo en su forma original o pagar el valor comercial del mismo, en plazo máximo de diez días de producida la pérdida.

Art. 23. Si en los casos enunciados en los dos artículos precedentes, un determinado material no puede ser repuesto, se deberá pagar el valor del ejemplar comercial actualizado con el 100% de recargo, más la multa por cada día de retardo. Valores que serán liquidados por el Bibliotecario Jefe y emitidos a la Dirección Financiera para el trámite Coactivo.

Art. 24. El usuario que sustraiga material bibliográfico del recinto de Biblioteca, sin mediar la correspondiente autorización, o sea sorprendido hurtando material bibliográfico u otro recurso, será sancionado con la suspensión a su derecho de usar los servicios del Sistema de la Biblioteca y los antecedentes serán publicados en la cartelera de la Biblioteca, sin perjuicio de la acciones legales en su contra.

Art. 25. El usuario que sea sorprendido dando un mal uso a los recursos bibliográficos, e informáticos, físicos u otros de la Biblioteca, se le prohibirá el uso de los servicios de Biblioteca definitivamente.

Art. 26. Al usuario que se le compruebe haciendo uso de su carné, o cédula ajeno o solicitando material bibliográfico para terceros se le prohibirá el uso de los servicios de Biblioteca definitivamente.

## TITULO V

### DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS EN LOS RECINTOS DE BIBLIOTECA

Art. 27. Son Obligaciones de los usuarios las siguientes:

- a) Guardar silencio, respeto y una adecuada conducta en todas las áreas, especialmente en las salas de lectura.
- b) No comer, beber, ni fumar
- c) Cuidar los libros, equipos y mobiliario.
- d) Devolver los documentos y libros a la hora indicada.
- e) No hacer uso de ningún artefacto o equipo electrónico que cause ruidos y molestias a los demás usuarios.
- f) No ingresar a la biblioteca con sustancias o materias húmedas, malolientes o inflamables.
- g) Queda prohibido el ingreso a Biblioteca con bolsos grandes que impidan el libre desplazamiento de los demás usuarios.

Art. 28. Los recintos de la Biblioteca no podrán ser utilizados para realizar actividades académicas o con otra índole, distinta a las funciones que le son propias a menos que sean autorizadas.

## TITULO VI

### DISPOSICIONES FINALES

Art. 29. El sistema de biblioteca no se hará responsable por la pérdida, extravío, robo o hurto en su recinto de bienes de propiedad del usuario, para lo cual se recomienda tenerlos consigo en forma permanente, no

dejando en custodia dinero en efectivo, especies valoradas, artículos frágiles o valiosos.

Art. 30 La transgresión de las normas contenidas en el presente Reglamento dificultará al bibliotecario jefe a obligar al usuario a retirarse del recinto, o retirarse del computador que se encuentra utilizando.

Art. 31 El usuario que requiera mayor orientación o que desee hacer algún reclamo, debe dirigirse al bibliotecario jefe, quien atenderá el pedido-

Art. 32 Los casos no previstos en este reglamento, serán solucionados por el bibliotecario jefe, quien resolverá atendiendo a los intereses de la comunidad y teniendo a la vista el cumplimiento de las finalidades que son propias del servicio.

Art. 33 Del cumplimiento del presente reglamento se ocupará el bibliotecario jefe.

Art. 34 En el caso de exenciones o rebajas dispuestas por Ley, se aplicarán a los servicios que presta la biblioteca.

Art. 35 Los empleados y trabajadores municipales podrán acceder al servicio de la biblioteca previa disposición del inmediato superior, para investigación de asuntos relacionados con el trabajo de las Dependencias Municipales. Además de forma personal los empleados y trabajadores, tendrán derecho a utilizar dicho servicio en forma gratuita para asuntos personales, fuera de la jornada de trabajo.

Art. 36 El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Concejo Municipal.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, a los nueve días del mes de abril del dos mil dos.

Ing. Mauricio Larrea A.  
ALCALDE DE IBARRA

Luis Marcillo R.  
SECRETARIO GENERAL. I  
MUNICIPIO.

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: Certifico que la presente “REGLAMENTO DE LOS SERVICIO DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO”, fue discutido y aprobado por el Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, en Sesión Ordinaria de fecha 09 de abril del 2002.

Lic. Luis Marcillo Ruíz  
SECRETARIO GENERAL DEL I CONCEJO  
EL ILUSTRE CONSEJO MUNICIPAL DE IBARRA.

## **6.9. PLANEAMIENTO**

Es tomar la decisión del presente sobre acciones futuras contestando por anticipado el qué, porqué, quién, cuando, donde y el cómo de dichas acciones. Es la identificación de los objetivos generales de una institución a corto, mediano y largo plazo; definición de las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos y establecimiento del marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la financiación, la administración de personal, el control y la evaluación de los resultados.

### **6.9.1. PLANIFICACIÓN.**

- Tiene como marco de referencia la misión, visión y objetivos generales de la biblioteca.

- La planificación amplía el conocimiento de lo que se va a hacer, aumenta la objetividad, los criterios con los que se va a intervenir y los recursos a destinar a cada acción, da instrumentos para la acción política, permite establecer prioridades y diferenciar lo importante de lo prioritario, aumenta en definitiva el rendimiento de los recursos.

Para lograr un buen planeamiento se debe tener lo siguiente:

- Diagnóstico de la comunidad, población, características, necesidades y demandas de los usuarios reales y potenciales, vida económica de la localidad, transporte y comunicaciones, centros educativos, organizaciones gremiales y asociaciones, servicios de información.
- Análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del entorno y de la biblioteca.
- Definición de las acciones y estrategias a seguir.
- Asignación de recursos financieros, humanos, de infraestructura y de información.
- Evaluación de resultados por medio de la comparación de la situación inicial y la situación actual, análisis de los informes mensuales, semestrales y anuales, medición del logro de los objetivos propuestos y detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes.

Los planes deben ser realistas, viables y capaces de responder a las características de la propia biblioteca y a las necesidades de su comunidad de usuarios. Deben ser elaborados por escrito con la participación de representantes de las diferentes áreas de la biblioteca, puesto que el personal tiene derecho a estar totalmente informado y a

participar en la toma de decisiones. Del mismo modo, se debe involucrar en su preparación a grupos de usuarios, tales como asociaciones de vecinos y amigos de la biblioteca. Igualmente, deben incluir objetivos, metas cuantificadas, estrategias o actividades necesarias para cumplir dichos objetivos, responsable de la actividad, recursos necesarios y tiempos estimados para la ejecución. Así mismo, deben ser evaluados y revisados sistemática y periódicamente para efectuar los ajustes que los cambios exigen.

### **6.9.2. ORGANIZACIÓN**

La Organización, o parte de una organización, cuyo principal objetivo es mantener un acervo documental y facilitar, a través de los servicios de un personal, el uso de dichos documentos según se requiera para satisfacer las necesidades en cuanto a información, investigación, educación y/o recreación de sus usuarios.

### **6.9.3. RECURSOS HUMANOS**

#### **6.9.3.1. Personal (Talento Humano)**

El personal es un recurso esencial para el correcto y eficaz funcionamiento de una biblioteca pública y generalmente representa la parte más elevada del presupuesto de ésta. Para su óptimo desempeño, debe conocer a cabalidad la política de servicios, misión, visión y valores de la institución a la cual pertenece, así como los fines de las bibliotecas públicas.

La biblioteca debe disponer de suficiente personal capacitado y competente para desempeñar su labor. El número de trabajadores y sus

funciones depende de sus características físicas, dimensiones y tipo de colecciones, servicios al público ofertados, horario de apertura y población a atender.

#### **6.9.3.1.2. Cualidades y aptitudes del personal**

El personal independientemente de las funciones que cumplan debe reunir las siguientes cualidades y aptitudes: Adhesión a los principios del servicio público, Habilidad para comunicarse positivamente con otras personas, Capacidad de comprender las necesidades de los usuarios, Disposición para cooperar con personas y grupos de la comunidad, Capacidad de trabajo en equipo, Aptitudes para la organización con flexibilidad para aceptar los cambios, Creatividad, visión y apertura a nuevas ideas y prácticas, Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a nuevas situaciones, Conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

#### **6.9.3.1.2. 3. Tipo de personal**

Para lograr índices de calidad el personal debe ser profesional universitario en el área de la bibliotecología o carreras afines que cumple funciones técnico-bibliotecarias y de gestión, en las áreas de Dirección, Servicios al Público y Procesos Técnicos.

- **Personal de apoyo:** universitario o técnico especializado en áreas diferentes a la bibliotecología, para apoyar funciones específicas: informática, capacitación, promoción, administración, entre otras por ser una biblioteca pública.
- **Asistente de bibliotecas:** bachiller o estudiante universitario con capacitación en las distintas actividades que se llevan a cabo en la



biblioteca que, bajo supervisión, realiza tareas técnicas y de apoyo al trabajo profesional.

- **Obrero:** personal de apoyo operativo, por ejemplo, seguridad y mantenimiento.

Según la normativa de la IFLA se estima que debe haber un bibliotecario por cada 4.000 habitantes, no obstante se puede tomar como base la siguiente distribución de acuerdo a las políticas institucionales:

Director: 1

Personal administrativo: 2 (1 profesional y 1 asistente)

Personal procesos técnicos: 3 (1 profesional y 2 asistentes)

Personal para el área de servicios: 12 (8 profesional y 4 asistentes)

Personal obrero: 3

Total: 21

Biblioteca Móvil

Personal para el área de servicio: 2 asistentes de bibliotecas

## **6.10. DIRECCION**

### **6.10.1. Estructura administrativa**

La estructura completa de la biblioteca debe estar claramente definida y expresada en un organigrama, el cual permite apreciar sus componentes (funciones y actividades), sus relaciones: horizontales, de relación entre cada uno de ellos, y verticales, de autoridad y responsabilidad en cada área, departamento o sección y en relación con la dirección de la institución. Esta estructura debe ser conocida por todos los funcionarios.

Área de Dirección y demás funciones administrativas

Área de Procesos Técnicos

Área de Servicios al Público: sala infantil, general, referencia, estatal y sección de historia local, hemeroteca, servicios de Internet y multimedia, audiovisual y servicios a usuarios con necesidades especiales.

### **6.10.2. Horario**

La biblioteca debe prestar servicio al público durante un mínimo de 60 horas semanales, de lunes a domingo.

El horario de los servicios al público está condicionado por el número de funcionarios de la biblioteca y los requerimientos de los usuarios a atender. Debe estar indicado tanto en el exterior de la edificación como en las áreas de servicios al público, ser divulgado ampliamente, revisarse con regularidad y cualquier cambio debe ser anunciado con anticipación a su instauración.

### **6.10.3. Cooperación con otras bibliotecas**

Además de formar parte de la red de bibliotecas públicas, cada biblioteca debe trabajar con otras bibliotecas en el ámbito nacional, regional y local, a fin de poner a disposición de sus usuarios una amplia variedad de recursos y servicios de información, más allá de los propios. Los fines de estas alianzas son colaborar, compartir y complementarse entre sí en aspectos tales como: colecciones, tecnologías, experticia y servicios, para superar la desigualdad de recursos de unas bibliotecas con respecto a otras.

Deben establecerse relaciones con unidades de información de diferentes tipos que existan en la localidad: bibliotecas escolares, comunales, universitarias, especializadas y centros de documentación, entre otras, teniendo en cuenta características y necesidades de sus usuarios reales y potenciales, áreas geográficas y factores estratégicos.

#### **6.10.4. Relaciones con otras instituciones**

Los servicios de la biblioteca se fortalecen cuando, además de las relaciones con otras bibliotecas, establecen vínculos con todo tipo de instituciones para el intercambio de ideas, información, conocimientos y servicios, así como para la programación de actividades y elaboración de proyectos de interés común. A tal fin, la biblioteca debe establecer y mantener relaciones con:

- Centros educativos de la localidad (escuelas, colegios, liceos, institutos, universidades).
- Organismos oficiales (locales, regionales o nacionales).
- Asociaciones.
- Empresas y organizaciones locales.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Organismos internacionales.
- Otras instituciones detectadas por la biblioteca.

#### **6.10.5. Vinculación con la comunidad**

La biblioteca debe conocer bien a su comunidad de manera que sus servicios cubran las necesidades y demandas de los usuarios reales y potenciales de la localidad. Para esto es indispensable realizar un

diagnóstico de la misma que incluya: la población y sus características, vida económica, vías de transporte y comunicaciones, centros educativos, servicios de información, otros servicios públicos, organizaciones gremiales, asociaciones y otras formas de organización. Así mismo, debe mantener contacto permanente, escuchar planteamientos y atender las necesidades de información de los representantes del gobierno local.

Este conocimiento va a facilitar una adecuada relación con la comunidad de modo de satisfacer sus demandas, lo que implica un crecimiento cualitativo de las colecciones y la instrumentación de servicios diseñados especialmente para cada grupo de usuarios.

La comunidad debe participar en la planificación de los servicios bibliotecarios, ayudar a establecer prioridades mediante la intervención de grupos de amigos, asociaciones de vecinos, dirigentes comunales, grupos socio-culturales, etc. Igualmente debe apoyar en su ejecución, señalando estrategias, fortalezas, oportunidades y áreas de intervención en el entorno.

Como ha sido concebida para servir a su comunidad debe proporcionar además información sobre ella, para lo cual requiere recolectar, organizar, preservar y promocionar la cultura local en todas sus expresiones: tradiciones, historia, literatura, folclor, entre otras, transmitidas en forma oral o escrita.

La biblioteca pública debe desempeñar además un papel importante como espacio público y lugar de encuentro, especialmente en aquellas comunidades que cuentan con pocos lugares de reunión.

Finalmente, que pueda ser reconocida como instrumento eficiente para el desarrollo de proyectos y planes en su ámbito de acción, como factor determinante de crecimiento personal y de mejoramiento de la población en su desempeño laboral, así como la orientación y asistencia a individuos y grupos para la resolución de problemas de la vida diaria.

#### **6.10.5. Promoción de la biblioteca**

A fin de darse a conocer y mejorar las relaciones con su comunidad, la biblioteca pública debe emprender una serie de acciones que tienen como finalidad comunicar su misión, objetivos y funciones, al igual que incrementar el uso de sus colecciones y servicios por parte de los diferentes sectores de su población de usuarios. Para fomentar el uso de la biblioteca, el usuario debe entender la importancia vital de la información en diferentes aspectos de su vida personal y como parte de la colectividad.

Es necesario igualmente, dar una imagen adecuada de la biblioteca con la finalidad de animar a su uso. Esta imagen se construye con diferentes elementos, entre los que están la recepción y el trato a los usuarios por parte del personal de la biblioteca, accesibilidad a los materiales y servicios, los mensajes gráficos: carteles, logo, señalización, guías de uso; la adecuación del edificio a la función bibliotecaria y la proyección de la biblioteca hacia la comunidad, por ejemplo, con la organización de eventos y la participación en proyectos de interés para la colectividad.

Entre las acciones de promoción se encuentran las siguientes:

- Mantener una cartelera con información actualizada sobre eventos, publicaciones recientes, artículos y noticias de interés para los usuarios, la cual debe renovarse frecuentemente.

- Colocar un mueble revistero para exhibir novedades: números recientes de revistas seleccionadas, libros, folletos, etc. Este revistero podría ubicarse en las áreas de acceso a las Salas de Lectura.
- Elaborar y distribuir un desplegable en las diferentes organizaciones de la localidad para promocionar los servicios de la Biblioteca.
- Utilizar los diversos medios: prensa escrita, radio y televisión, para difundir información sobre colecciones, horarios y servicios. Así como conceder entrevistas, elaborar reseñas de materiales que existen en la colección o notas de prensa sobre la biblioteca y sus actividades. A tal fin, es recomendable solicitar el apoyo del organismo o dependencia de adscripción.
- Participar en todos los eventos culturales de la comunidad y prestar apoyo en aquellos de interés para la biblioteca.
- Preparar una programación anual de actividades de extensión bibliotecaria y cultural que satisfaga los intereses de sus usuarios.
- Crear una página web para promocionar las colecciones, horarios y servicios. Esta debe permitir el acceso a sus bases de datos para consultar las existencias por autor, título y materias.
- Poseer una dirección de correo electrónico para agilizar el intercambio de información, así como para atender solicitudes de usuarios virtuales.

## **6.11. CONTROL**

La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo tiene su fondo bibliográfico de tipo general que presta servicio a una comunidad local y regional. Sus servicios son gratuitos o disponibles por un costo nominal en el servicio

de internet y atiende todo tipo de usuarios, sin prejuicios ni discriminación alguna.

## **6.12. PRESUPUESTO**

Es una herramienta financiera que permite programar los recursos de una biblioteca con base en sus necesidades y la estimación económica de las mismas, forma parte de las funciones básicas de la administración bibliotecaria, lo mismo que la búsqueda de financiamiento.

Toda biblioteca debe disponer de un presupuesto adecuado a fin de proveerse de los recursos necesarios para cada una de las etapas de su desarrollo. En el presupuesto inicial o de instalación, las partidas para la adquisición e instalación de equipos, mobiliario y colecciones son mayores, mientras que el presupuesto de funcionamiento debe garantizar el desarrollo normal de las actividades de la biblioteca (sueldos, mantenimiento de local y equipos, enriquecimiento de la colección, gastos de edición, etc.)

Generalmente, la distribución del presupuesto de funcionamiento para una biblioteca pública destina un 55% para la partida de sueldos y salarios y alrededor de un 30% para adquisición de colecciones.

El director y los responsables de las diferentes áreas de la biblioteca deben participar en su elaboración, al igual que colaboran en la programación de actividades. En caso contrario, deben conocer el monto del presupuesto asignado y el de las partidas específicas, particularmente las de adquisición de libros y otros materiales para las diversas colecciones.

Las biblioteca puede recibir recursos financieros de organismos no gubernamentales nacionales e internacionales, fundaciones o empresas privadas, mediante donaciones, proyectos especiales o bajo la figura de convenios.

Los servicios bibliotecarios se prestan de forma gratuita, sin embargo puede establecerse un pago por fotocopias o cualquier otra forma de reprografía (por ejemplo, reproducción de videos, digitalización, impresión de documentos en papel), carnetización para préstamo circulante, alquiler de salas o equipos, etc. Generando recursos de autogestión que fortalecen el presupuesto asignado del gobierno.

**6.12.1. Presupuesto asignado.** Asignación en dólares de acuerdo al distributivo fiscal de los recursos destinados para el funcionamiento de una biblioteca durante un período determinado, sean éstos de personal, materiales, servicios e inversión.

**6.12.2. Gasto corriente.** Gastos en los que se incurre para el funcionamiento de una biblioteca. Incluye el dinero gastado en personal y en recursos que se usan y se sustituyen regularmente, excluyendo gastos de capital, tales como nuevos edificios, ampliaciones o modificaciones de edificios existentes y equipo de computadoras.

## **6.13. EVALUACIÓN**

La evaluación es un proceso continuo y permanente que permite conocer el grado de consecución de los objetivos establecidos y los resultados obtenidos, mediante análisis de los datos proporcionados por las estadísticas de la biblioteca, sus indicadores de desempeño, informes



periódicos y los estudios de usuarios y de uso, entre otros. El análisis de dichos datos da a conocer no sólo los logros y resultados obtenidos sino también ayuda en la detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes.

En el ámbito bibliotecario se deben evaluar aspectos críticos para el cumplimiento de sus funciones: desempeño del personal, aspectos técnicos y servicios.

#### **6.14. ESTADÍSTICAS.**

Los datos estadísticos son medidas numéricas que representan variables cuantitativas y cualitativas, se usan como indicadores para la evaluación y comparación de las unidades de servicios de información. Deben ser compilados por cada biblioteca y resumirse a escala local, regional y nacional para todas las bibliotecas o para los distintos tipos de bibliotecas. Mientras que las bibliotecas emplean las estadísticas principalmente para la planificación estratégica, toma de decisiones y solicitudes de financiamiento, las estadísticas de carácter nacional se requieren para formular y evaluar políticas.

Usualmente, el valor de las estadísticas es señalar problemas y logros particulares y calificar su importancia. Las estadísticas, al ser fundamentalmente históricas, solamente pueden proveer información después de que se produzca un evento. No obstante, pueden utilizarse para hacer predicciones o proyecciones.

Los datos estadísticos pueden ser de corte longitudinal o transversal. Los primeros se refieren a series cronológicas; los segundos, a datos relacionados con un período de tiempo específico. En el caso de las series cronológicas, dichos datos deben recopilarse a intervalos regulares, el período cubierto debe ser mencionado de manera explícita y los datos referidos a éste deben cubrirlo específicamente. La biblioteca debe llevar estadísticas diarias confiables, basadas en terminología y definiciones normalizadas.

Los datos estadísticos sirven de base para elaboración de información más compleja, tales como la que se presenta en los indicadores e informes. Se deben recopilar los referidos a las siguientes categorías:

#### **6.14.1. Uso y usuarios**

- **Población a servir.** Personas para quienes la biblioteca establece sus servicios y materiales. Se estima a partir de datos oficiales referidos a la localidad donde está ubicada la biblioteca, por ejemplo, censos de población.
- **Población meta.** Grupos de usuarios potenciales y actuales de una biblioteca en particular, que son objeto de servicios específicos. Por ejemplo: población escolar, amas de casa, ancianos, entre otros.
- **Visitas de usuario.** Entrada de un usuario al recinto de la biblioteca. Se debe reportar periódicamente el número de visitas realizadas por los usuarios a la biblioteca. Las visitas se pueden contar mediante uno de los siguientes métodos:

conteo manual

contador electrónico

- **Visitas virtuales.** Consulta de usuarios, hechas a distancia, al sitio Web de la biblioteca, indistintamente del número de páginas o elementos revisados. Los datos relativos a las visitas al sitio Web pueden registrarse mediante un software de análisis de conexiones.
- **Usuarios atendidos.** Personas que utilizan los servicios de la biblioteca en un período determinado. Se debe cuantificar su distribución por tipo de servicio y el total de usuarios atendidos.
- **Asistentes a actividades.** Personas que participan en las diferentes actividades organizadas por la biblioteca. Se cuenta el número de asistentes a las actividades programadas por la biblioteca durante un período determinado, discriminado por tipo y el total de asistentes.
- **Consultas atendidas.** Solicitudes de información formuladas por los usuarios y procesadas por la biblioteca que implican el conocimiento o uso de una o más de sus fuentes de información. Se cuenta el número de solicitudes de información recibidas en un período determinado. Se incluye el número de solicitudes enviadas a la biblioteca a través de medios electrónicos y se excluye en el registro de las consultas la información direccional o administrativa, tales como localización de personal, usuarios, salas de la biblioteca, etc.
- **Solicitudes satisfechas.** Requerimientos de información formulados por los usuarios que la biblioteca ha podido cumplir. Se miden aquellas solicitudes de información que han tenido respuestas satisfactorias, procesadas por la biblioteca en un período determinado.

- **Obras consultadas.** Documentos utilizados por los usuarios dentro del recinto de la biblioteca. Se debe contar el número de las unidades físicas que se consultan internamente en un período específico. El conteo se realiza por tipo de documento, áreas del conocimiento y total de obras consultadas.
- **Obras prestadas.** Documentos cedidos en préstamo a los usuarios para ser utilizados fuera del recinto de la biblioteca. Se debe contar el número de las unidades físicas prestadas en un período específico. El conteo puede realizarse por tipo de documento, áreas del conocimiento y total de obras prestadas. Incluye los documentos suministrados en préstamo circulante y en préstamo interbibliotecario.
- **Obras fotocopiadas.** Copias de documentos pertenecientes al acervo de la biblioteca (o parte de éstos), a solicitud del usuario. Se debe contar el número de hojas fotocopiadas de los documentos originales realizadas por las bibliotecas para sus usuarios durante un período determinado.
- **Suministro de documentos electrónicos.** Transmisión electrónica de documentos o partes de documentos de la colección de la biblioteca a solicitud de los usuarios.
- **Actividades de la biblioteca.** Actividades programadas por la biblioteca, incluyendo las de extensión bibliotecaria y cultural, por ejemplo: visitas guiadas, cursos, talleres, charlas, exposiciones, reuniones comunitarias, entre otras. Se debe reportar el número total de eventos realizados en la biblioteca durante un período determinado y su distribución por tipo de actividad.

## **6.15. COLECCIONES**

**6.15.1. Acervo documental.** Totalidad de los documentos disponibles en una biblioteca. Se calcula el total de las existencias en el fondo durante un período determinado, considerando: número de unidades físicas y número de títulos. Se puede estimar adicionalmente su distribución porcentual por áreas del conocimiento y por tipo de documentos.

**6.15.2. Actualización.** Documentos pertenecientes a la colección cuyos contenidos se mantienen vigentes. En general, se pueden considerar aquéllos con cinco o menos años de editado existentes en el fondo en un período determinado. La actualización puede variar dependiendo del área del conocimiento.

Volúmenes descartados. Número total de documentos retirados del acervo documental en un período determinado. Se puede discriminar el número de unidades físicas retiradas según criterios de descarte utilizados, área del conocimiento y tipo de documento.

**6.15.3. Documentos perdidos.** Número total de unidades físicas desaparecidas del acervo documental durante un período determinado. Se puede discriminar el número de unidades físicas perdidas según área del conocimiento y tipo de documento.

**6.15.4. Nuevas adquisiciones.** Documentos agregados al acervo durante un período específico. Se debe reportar el total de volúmenes ingresados y su discriminación por vía de adquisición.

**6.15.5. Documentos restaurados.** Número total de unidades físicas del acervo documental que recibieron tratamiento de conservación durante un período determinado.

**6.15.6. Títulos procesados.** Obras a las cuales se les ha realizado el proceso de catalogación y clasificación. Se estima el total de títulos procesados durante un período determinado.

**6.15.7. Tiempo de procesamiento.** Duración del proceso de catalogación y clasificación de los documentos. Se calcula la media del tiempo de procesamiento de un conjunto de documentos durante un período determinado.

## **6.16. PERSONAL**

**6.16.1. Personal total.** Número total de trabajadores de la biblioteca durante un período determinado. Se puede discriminar adicionalmente el personal por tipo, por ejemplo: obrero, administrativo, técnico, directivo, contratado, fijo, etc.

**6.16.2. Personal capacitado.** Número de empleados que han recibido capacitación formal durante un período determinado.

## **6.17. INFRAESTRUCTURA**

**6.17.1. Área disponible.** Área neta utilizable para funciones bibliotecarias expresada en metros cuadrados. Excluye vestíbulos, pasillos, áreas de tráfico, áreas de mantenimiento o custodia y áreas de servicio, sanitarios, áreas de recreación del personal, cafés, ascensores, escaleras, corredores, espacio ocupado por los equipos de aire acondicionado y ventilación.

**6.17.2. Puestos lector:** Capacidad física del servicio bibliotecario expresada en número total de asientos disponibles para los usuarios.

**6.17.3. Instalaciones provistas.** Equipos, lugares de estudio, etc. destinados a los usuarios de la biblioteca. Comprende fotocopiadoras, terminales, estaciones de trabajo, lectoras de CD-ROM, y puestos de lector (incluyendo cubículos). Se puede discriminar las instalaciones provistas por tipo.

*Instalaciones disponibles.* Número de instalaciones en servicio para el usuario durante un período determinado. Las instalaciones descompuestas o cerradas, no se cuentan como disponibles, pero se incluyen en el número de instalaciones provistas. Se puede discriminar las instalaciones disponibles por tipo.

## **6.18. Investigaciones de usuarios**

Este proceso trata de analizar mediante estudios cualitativa y cuantitativamente a los usuarios en cuanto a: necesidades y demandas de información, frecuencia e intensidad de uso de los servicios, perfil socioeconómico, hábitos de lectura y calidad de servicio, mediante la aplicación de distintos métodos, principalmente estadísticos.

Permiten conocer aspectos específicos de interés para la biblioteca, tales como tipos de usuarios y su opinión con respecto a servicios, productos, colecciones, personal, instalaciones, etc. Para su realización se utilizan como herramientas, entre otras, las encuestas y las entrevistas. Conceptos tomados de Indicadores de desempeño de bibliotecas / FONDONORMA; Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Caracas: Fondonorma, 2001.

### **6.19. Otros medios de evaluación**

Se debe realizar estudios de las colecciones: su composición, adecuación y uso de las mismas, para los cuales se toma información de las estadísticas y de los propios catálogos. Además, los informes elaborados a partir de los procesos de inventario y descarte pueden proporcionar información útil para evaluar las colecciones, entre ellas: tamaño, índice de pérdidas, condiciones físicas, fortalezas y debilidades de áreas específicas.

### **6.20. Indicadores de desempeño**

Se utilizan como herramientas de medición para caracterizar los servicios de una biblioteca y demás actividades realizadas por ella, con el fin de evaluar su ejecución. Ayudan en la identificación de logros, problemas y limitaciones en el desempeño de la biblioteca y proporcionan información para la toma de decisiones, por ejemplo: fijación de objetivos, asignación de presupuesto, establecimiento de prioridades para servicios y actividades, elaboración de proyectos, entre otras.

A continuación se enuncian una serie de indicadores a ser aplicados en las bibliotecas públicas, los cuales pertenecen a dos categorías. Los primeros, llamados de nivel básico, son de aplicación indispensables para todos los tipos de bibliotecas públicas; los segundos, identificados como de nivel complementario, son opcionales y se utilizarían, por ejemplo, para medir actividades específicas o proyectos.

Para una explicación amplia sobre los indicadores de desempeño: su definición, descripción y metodología para la recopilación de los datos, se



ha tomado la norma COVENIN 3717 2, basada en la norma ISO 11620 de la Publicación Normativa No. BNV 006-2009 del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela

**Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal**

Tabla 1. Indicadores para bibliotecas públicas: personal Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Empleados a tiempo completo por cada mil habitantes	-Empleados a tiempo completo (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Total de empleados a tiempo completo sobre población a servir por 1000
B	Usuarios atendidos por empleados a tiempo completo	-Usuario (A) -Empleados a tiempo completo (B)	$A/B$	Total de usuarios atendidos sobre empleados a tiempo completo
B	Capacitación de empleados	-Empleados capacitados (A) -Empleados a tiempo completo (B)	$A/B$	Total de empleados capacitados sobre total de empleados a tiempo completo
C	Préstamo por empleado	- Documentos prestados (A) -Empleados a tiempo completo (B)	$A/B$	Total de documentos prestados en un año sobre el número de empleados a tiempo completo.

Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 2. Indicadores para bibliotecas públicas: uso y usuarios**

Nivel*	Nombre del Indicador	VARIABLES	Fórmula	Descripción
B	Porcentaje alcanzado de la población a servir (ISO)	-Usuarios atendidos (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de la población a servir que utiliza la biblioteca.
B	Usuarios atendidos en sala	-Usuarios atendidos(A) -Puesto de lector (B)	$A/B$	Usuarios atendidos en sala de lectura sobre capacidad de la sala.
C	Asistencia a actividades	-Asistentes a la actividad (A) -Población meta (B)	$A/B$	Número de asistentes a una actividad determinada sobre población meta.
B	Tasa de uso del préstamo circulante	-Usuarios de préstamo circulante (A) -Usuarios inscritos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de usuarios que usa el servicio de préstamo circulante sobre el número de usuarios inscritos.
B	Captación de usuarios de préstamo circulante	-Usuarios inscritos (A) -Población a servir (B)	$A/B$	Usuarios inscritos en el servicio de préstamo circulante sobre población a servir.
B	Satisfacción del usuario (ISO)	-Sumatoria de los valores indicados por los usuarios (A) -Número de usuarios en la muestra (B)	$A/B$	Suma de valores indicados por los usuarios sobre el número de usuarios de la muestra.
B	Tasa de consultas satisfechas	-Consultas satisfechas (A) -Usuarios atendidos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de consultas satisfechas sobre usuarios atendidos
C	Uso de documentos en sala (ISO)	-Documentos consultados en sala (A) - Usuarios atendidos (B)	$A/B$	Número de documentos consultados en sala sobre usuarios atendidos.

\* Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 3. Indicadores para bibliotecas públicas: infraestructura**

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Puesto de lector por cada mil habitantes	-Puesto de lector (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Total de puestos de lector provistos sobre población a servir por 1000
C	Disponibilidad de instalaciones (ISO)	-Instalaciones disponibles (A) -Instalaciones provistas (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de instalaciones disponibles en la biblioteca sobre el total de las instalaciones provistas.
C	Tasa de uso de las instalaciones (ISO)	-Instalaciones en uso (A) -Instalaciones provistas (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de uso de las instalaciones sobre instalaciones provistas
C	Provisión de equipos de computación	-Equipos de computación (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Número de equipos de computación sobre población a servir por 1000 habitantes
B	Área disponible	-Área de la biblioteca en m <sup>2</sup> (A) -Población a servir (B)	$A/B \times 1000$	Área de la biblioteca en m <sup>2</sup> sobre población a servir por 1000 habitantes

\* Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 4. Indicadores para bibliotecas públicas: colecciones**

Nivel	Nombre del Indicador	Variables	Fórmula	Descripción
B	Volúmenes por población a servir	-Total de volúmenes (A) -Población a servir (B)	$A/B$	Total de volúmenes del fondo sobre población a servir.
B	Área temática por volúmenes	-Volúmenes por área (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de cada área temática sobre total de volúmenes del fondo.
C	Tipo de documentos por volúmenes	-Tipo de documento (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de cada tipo de documentos sobre el total de volúmenes.
B	Actualización de la colección	-Documentos con menos de cinco años de antigüedad (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos con menos de cinco años de antigüedad del total de volúmenes del fondo.
B	Incremento del fondo	-Documentos nuevos (A)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos nuevos

		-Total de volúmenes(B)		sobre total de volúmenes del fondo.
B	Descarte del fondo	-Documentos descartados (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos descartados sobre total de volúmenes del fondo.
B	Pérdidas por volúmenes	-Documentos perdidos (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos perdidos durante un año u otro período establecido sobre total de volúmenes del fondo.
B	Crecimiento del fondo	-Documentos nuevos (A) -Documentos descartados (B) -Total de volúmenes(C)	$A-B/C \times 100$	Documentos nuevos menos documentos descartados sobre total de volúmenes del fondo por cien.
B	Decremento del fondo	-Documentos descartados (A) -Documentos perdidos (B) -Total de volúmenes (C)	$A+B/C \times 100$	Documentos descartados más documentos perdidos sobre total de volúmenes del fondo por cien.
B	Rotación del fondo (ISO)	-Documentos prestados (A) -Total de volúmenes(B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de documentos prestados sobre total de volúmenes del fondo.
B	Disponibilidad de títulos (ISO)	-Títulos disponibles (A) -Total de títulos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de títulos disponibles para la consulta de los usuarios sobre el total de títulos del fondo.
B	Disponibilidad de títulos requeridos (ISO)	-Títulos requeridos disponibles (A) -Títulos disponibles (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de títulos requeridos disponibles sobre el total de títulos disponibles
B	Títulos procesados	-Títulos procesados (A) -Títulos adquiridos (B)	$A/B \times 100$	Porcentaje de títulos procesados sobre títulos adquiridos.
C	Promedio de tiempo de procesamiento de documentos	-Tiempo de procesamiento de cada título de la muestra (A) -Número de títulos de la muestra (B)	$A_1+A_2...+A_n/B$	Sumatoria de tiempos de procesamiento de cada título sobre total de títulos de la muestra.
C	Documentos restaurados	-Documentos restaurados (A) -Total de documentos a restaurar	$A/B$	Documentos restaurados sobre total de documentos a restaurar

Nivel: B = Básico; C = Complementario

**Tabla 5. Indicadores para Bibliotecas Públicas: presupuesto**

Nivel	Nombre del Indicador	VARIABLES	Fórmula	Descripción
B	Presupuesto asignado	-Presupuesto asignado (A) - Usuarios reales (B)	A/B	Total del presupuesto anual asignado a la biblioteca sobre usuarios reales.
B	Costo por usuario (ISO)	-Gasto corriente (A) -Usuarios atendidos (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre el total de los usuarios atendidos en el mismo período.
C	Costo por asistente a actividades	-Presupuesto para actividad (A) -Asistentes (B)	A/B	Presupuesto de la actividad sobre total de asistentes a la actividad.
C	Costo por préstamo (ISO)	-Gasto corriente (A) -Total de préstamos circulantes (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre total de préstamos en el mismo período.
C	Costo por título catalogado (ISO)	-Total de horas (A) -Costo por hora hombre (B) -Costo de adquisición (C) Títulos catalogados (D)	(AxB)+C/D	Costo de los títulos procesados, el cual incluye los costos de adquisición y procesamiento sobre número de títulos catalogados.
C	Costo por obra consultada	-Gasto corriente (A) -Total de obras consultadas (B)	A/B	Gasto corriente total de la biblioteca en un año sobre total de obras consultadas en el mismo período.

\* Nivel: B = Básico; C = Complementario

## 6.21. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Según **Carina Rey Martin** “se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos”. Detalla diferentes niveles de satisfacción del usuario a partir de una combinación de aspectos como “los valores y expectativas del propio usuario, el tiempo invertido, el dinero, el esfuerzo o sacrificio” (pp.141-142 – de su obra La satisfacción del usuario “Un concepto en alza”).

NIVELES DE SATISFACCIÓN		
1. Sacrificio elevado/prestación modesta		insatisfacción máxima reclamación
2. Sacrificio modesto/prestación modesta		insatisfacción incertidumbre
3. Sacrificio elevado/prestación elevada		satisfacción contenida oportunidad
4. Sacrificio modesto/prestación elevada		máxima satisfacción confianza

## Glosario de Términos

**Administrativo (va):** Relativo a la administración resolución administrativa persona que tiene por oficio administrar.

**Despacho:** Acción de despachar, lugar donde se despachan mercancías.

**Manual:** Que se ejecuta con las manos. Fácil de manejar. Casero, de fácil ejecución y de entender.

**Materiales:** Son bienes o activos que se adquieren para remplazar la escasez de las mercancías.

**Recepción:** Recibir o entregar el material o cosa que sea de útil acceso para la empresa en este caso el departamento de almacén

**Registro:** Formato donde se describen los pasos para llevar a cabo una actividad administrativa y facilitar la operatividad de la misma.

**Reporte:** son documentos que sirven de soporte para sustentar la actividad que ha sido realizada.

**Salida:** posibilidad de venta de mercancías.

**Administración:** Acción y efecto de administrar / Organización ordenada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes en una esfera política determinada, con independencia del poder legislativo y el poder judicial.

**Gestión:** Acción y efecto de gestionar, administrar. Cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

**Cuasicontrato:** Hecho lícito del cual, por equidad, derivan nexos jurídicos.

**Descartable:** Que puede o que debe ser descartado, excluido desechable (de un solo uso).

**Gestión de bibliotecas** Conjunto de acciones, transacciones y decisiones que la biblioteca lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos, fijados en el proceso de planificación.

**Grupo meta** Planificación, organización, dirección y control de las actividades de una unidad de servicios de información con el fin de lograr unos objetivos, valiéndose para ello de los recursos humanos, económicos y técnicos que estén al alcance.

**Calidad** Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que influyen en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

**Documento** Todo registro informativo presentado en forma impresa, visual, auditiva, táctil o combinada.

**Usuario** Receptor de los servicios de una unidad de información.

**Usuario potencial** Persona que tiene necesidades de información que pudieran ser satisfechas por una unidad de información, pero que no utiliza sus servicios.

**Usuario real** Persona que utiliza los servicios de una unidad de información.

## **Bibliografía**

1. BERNAL, César Augusto. (2000). "Metodología de la Investigación para Administración y Economía". Ed. Pearson. Bogotá. Colombia.
2. Grupo Cultural amigos de Ibarra. (2000). "Monografía de Ibarra". Ibarra, Ecuador.
3. REAL ACADEMIA. (2000). "Diccionario. Real Academia de la Lengua". Ed. Comercio. Quito. Ecuador.

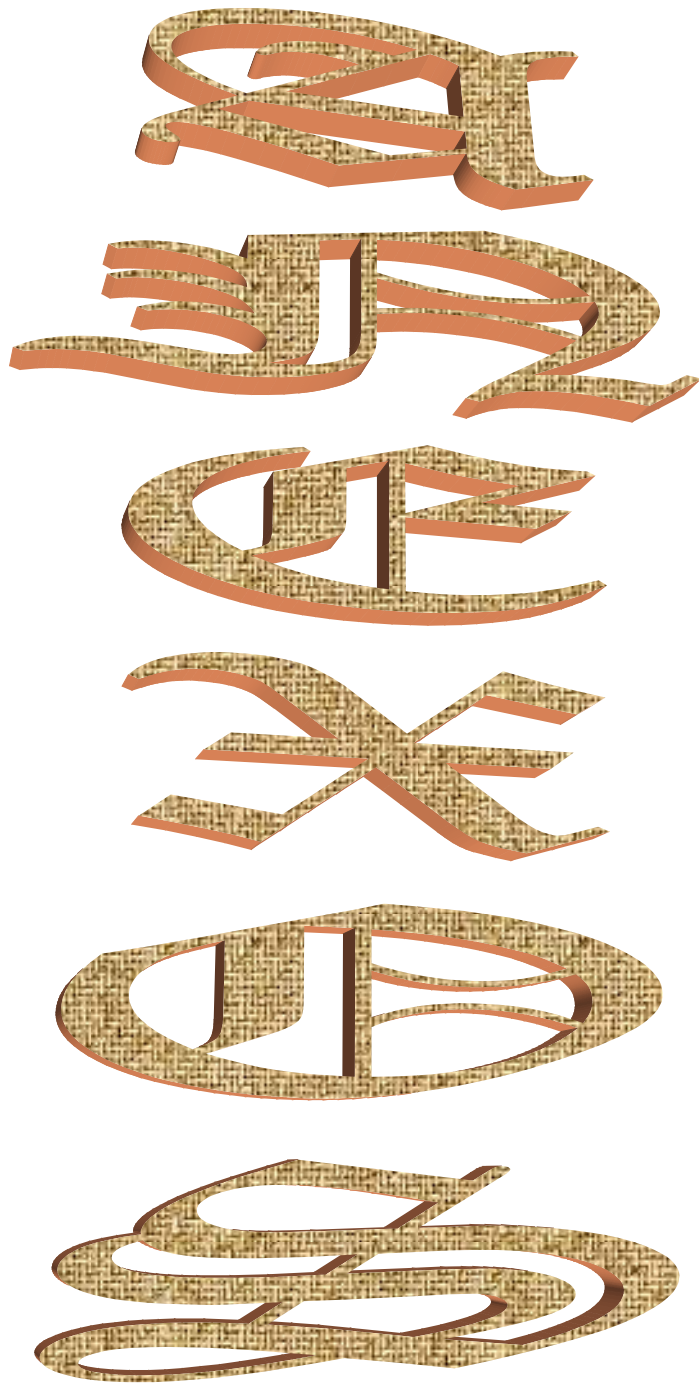


4. Revista. Casa de la Cultura núcleo de Imbabura. (2000). "Historias locales". Ibarra, Ecuador.
5. REZZA. (2001). "Diccionario Enciclopédico". Ed. Rezza. Quito. Ecuador.
6. RODRÍGUEZ SALTOS, Roberto. (1999). "La región Interandina ecuatoriana". Riobamba Ecuador.
7. TOBAR SUBÍA, (1929). "Cristóbal. Monografía de Ibarra". Ibarra-Ecuador.
8. VILLABA, Carlos.(2009). "Proyectos y anteproyectos". Ed. Sureditores. Quito. Ecuador
9. VILLALBA, Carlos. (2009). "Metodología de la Investigación Científica". Ed. Sureditores. Quito. Ecuador.
- 10.ZORRILLA, Santiago.(2000) "Metodología de la Investigación". Ed. Mcgraw-Hil. México.
- 11.Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela .

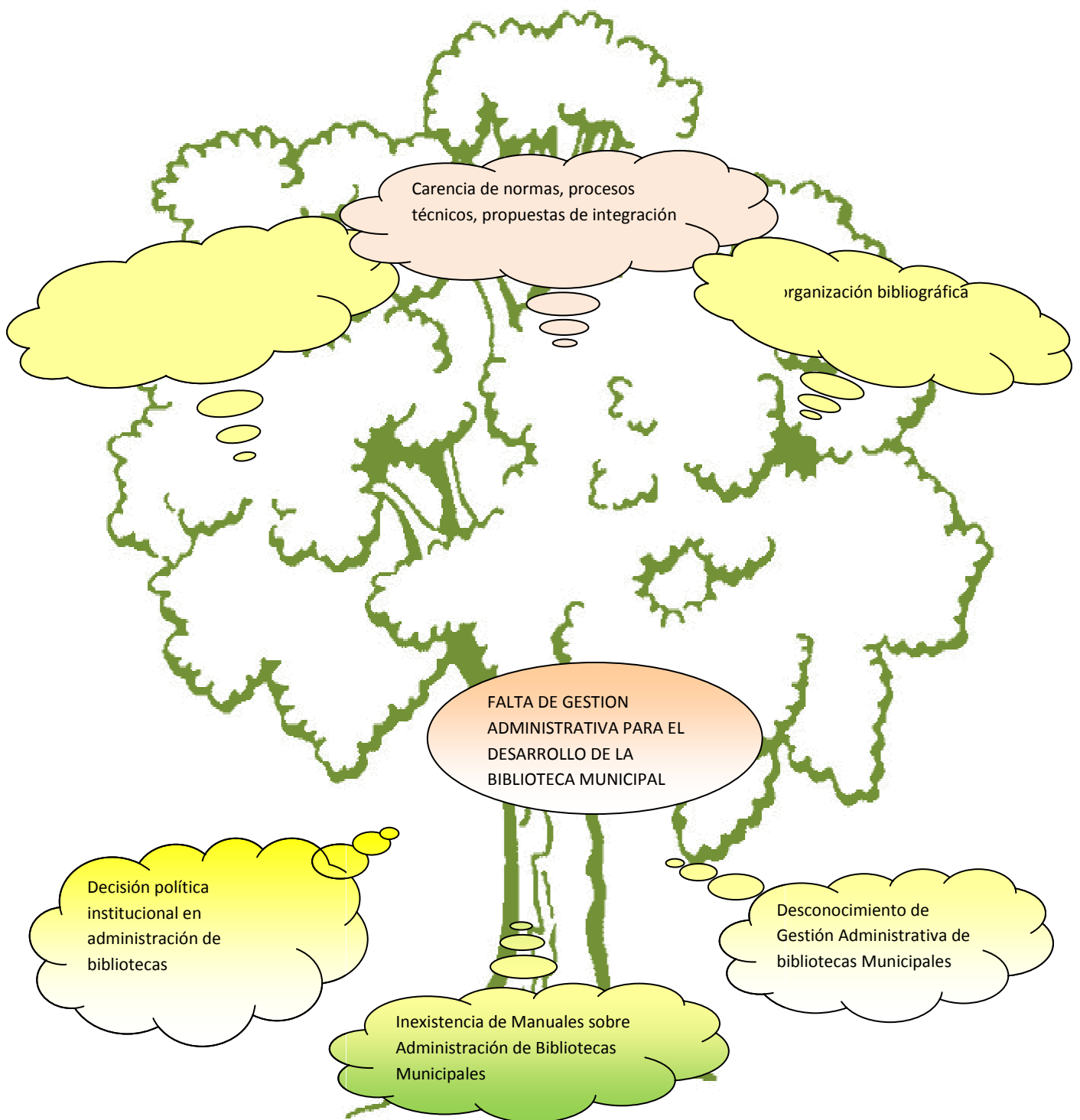
#### **OTRAS FUENTES – LINKOGRAFÍA.**

- 12.Mercedes Clavijo. Ex funcionaria de la Biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- 13.Patricia Monteros. Actual bibliotecaria Pedro Moncayo del Municipio de Ibarra.
- 14.Sra. Rosa Reascos, Actual responsables del Archivo del Municipio de Ibarra
- 15.dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\_articulo?codigo=51221&orden...
- 16.dialnet.unirioja.esservletfichero\_articuloarticulo=51051&orden..pdf

17. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articuloarticulo=51189&orden...  
..pdf
18. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=51116&orden...  
.pdf
19. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=51233&orden...  
.pdf
20. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=798847&orden.  
pdf
21. dialnet.unirioja.esservletfichero\_articulocodigo=969156&orden.  
pdf
22. dici.ibict.br/archive/00000745/01/T085.pdf
23. <http://bach.uao.edu.co>
24. <http://biblioteca.unex.es/guia/servin.htm>
25. <http://www.abgra.org.ar>
26. <http://www.cesdonbosco.com/revista/>
27. <http://www.eumed.net/libros/2007c/306/metodos%20generales%20de%20la%20investigacion%20cientifica.htm>
28. <http://www.mundoescolar.org>
29. <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/08colecciona.pdf>
30. redalyc.uaemex.mxredalycpdf35335307618.pdf.
31. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
32. <http://Calidad.umh.es/es/procesos.htm>



## ANEXO 1.- Árbol de problemas



## Anexo 2. Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo incide la falta de procesos de gestión administrativa en la calidad de servicios a los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra?	Mejorar la calidad de servicios y atención a los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Falta de estrategias de estimulación y motivación.</p> <p>Falta de estrategias de estimulación que empleen los funcionarios de la biblioteca</p> <p>No existen programas de capacitación en habilidades de lectura.</p> <p>Falta de conocimientos de programas de motivación en los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diagnosticar que tipo de usuarios asisten a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.</li> <li>- Investigar los modelos de gestión administrativa aplicables para la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.</li> <li>-Precisar los factores que inciden en la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.</li> <li>-Elaborar un manual de gestión administrativa que fortalezca la calidad de servicios que satisfaga al usuario de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.</li> <li>-Socializar el presente manual de Gestión Administrativa al personal involucrado en la biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.</li> </ul>

### **ANEXO 3. Solicitudes.**

Ibarra, 15 de Mayo de 2010

Doctor

Hugo Andrade Jaramillo

COORDINADOR PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES

Señor Coordinador:

Por medio de la presente solicitamos muy comedidamente se digne realizar el trámite correspondiente para que el H. Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología nos apruebe el anteproyecto de tesis INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL PEDRO MONCAYO DE LA CIUDAD DE IBARRA, EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2010.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Fernando Campos Encalada.

Estudiante

Manolo Loza Chávez

Estudiante

Ibarra, 16 de Agosto de 2010

Ing.

Jorge Martínez

ALCALDE DE LA CIUDAD DE IBARRA

Presente

Señor Alcalde:

Por medio de la presente le solicitamos muy comedidamente se digne permitirnos realizar el trabajo de investigación en la biblioteca Municipal Pedro Moncayo con el tema INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL PEDRO MONCAYO DE LA CIUDAD DE IBARRA, EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011,

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Fernando Campos Encalada.

Estudiante

Manolo Loza Chávez

Estudiante

Ibarra, 16 de Agosto de 2010

Lic.

Galo Benavides

DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO" DE  
LA CIUDAD DE IBARRA

Presente

Señor Director:

Por medio de la presente le solicitamos muy comedidamente se digne autorizar a quien corresponda nos permita realizar las encuestas a los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo para realizar el trabajo de investigación, con el tema INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL PEDRO MONCAYO DE LA CIUDAD DE IBARRA, EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011,

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Fernando Campos Encalada.

Estudiante

Manolo Loza Chávez

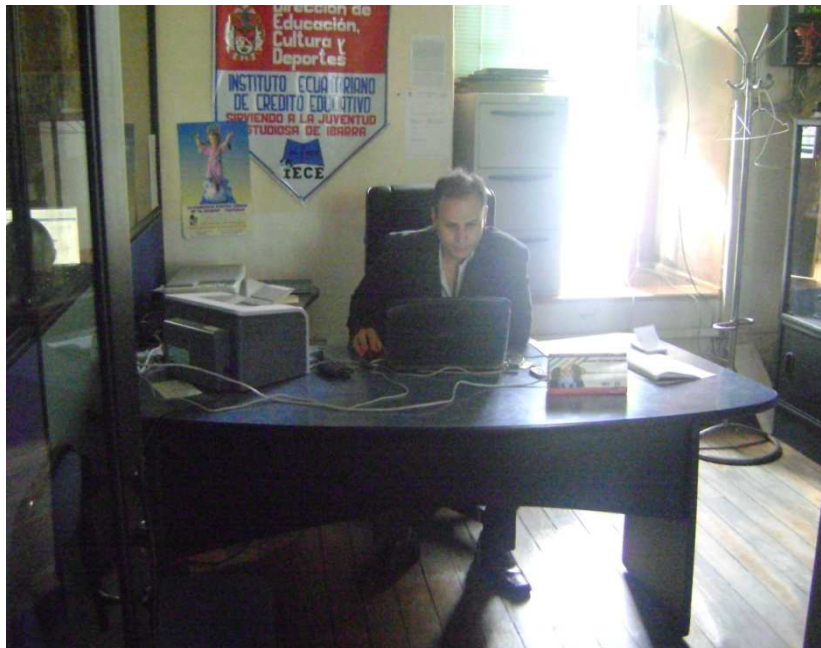
Estudiante



**ANEXO 4. Fotos Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo”**



ENTRADA A LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO”



LIC: GALO BENAVIDES JEFE DE BIBLIOTECA



FONDO BIBLIOGRAFICO ACTIVO



VISTA PANORAMICA DE LA SALA DE ESTUDIO



ÁREA VIRTUAL DE LA BIBLIOTECA



HEMEROTECA

## **ANEXO 5. Formularios de encuestas.**

### **3.1. Autoridades.**

Ibarra, 2011.....

Quienes nos encontramos cursando el octavo nivel de Bibliotecología de la Universidad Técnica del Norte, empeñados en el desarrollo de las Bibliotecas Municipales queremos solicitar muy comedidamente se digne contestar la siguiente encuesta que será de gran utilidad para nuestra investigación.

1. ¿Considera usted que la Biblioteca es importante en el desarrollo institucional?

Importante  Poco importante  Nada importante

2. ¿Es importante la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” para la comunidad ibarreña?

Importante  Poco importante  Nada importante

3. ¿Conoce Ud. Sobre la existencia de un manual de gestión administrativa en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

Mucho  Poco  Nada

4. ¿Son tomados en cuenta los Bibliotecarios en la elaboración de la proforma presupuestaria institucional?

Siempre  casi siempre  Nunca

5. ¿Conoce usted el presupuesto anual que se designa para la actualización del fondo bibliográfico de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

Mucho

Poco

Nada

6. ¿La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo cuenta con profesionales capacitados en el área?

Siempre

Casi siempre

Nunca

7. ¿Considera que el servicio virtual es parte complementaria a los servicios que ofrece la biblioteca a los usuarios?

Siempre

Casi siempre

Nunca

8. ¿El servicio de internet, suple a la Biblioteca real?

Siempre

Casi siempre

Nunca

9. ¿Los servicios que presta la biblioteca Municipal Pedro Moncayo deben ampliarse y modernizarse?

Mucho

Poco

Nada

10. ¿Existen políticas definidas en torno a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

Muchas

Pocas

Ninguna

### 3.2. Personal de biblioteca.

Ibarra, 2011.....

Quienes nos encontramos cursando el octavo nivel de Bibliotecología de la Universidad Técnica del Norte, empeñados en el desarrollo de las Bibliotecas Municipales queremos solicitar muy comedidamente se digne contestar la siguiente encuesta que será de gran utilidad para nuestra investigación

1. ¿Considera usted que la Biblioteca es importante en el desarrollo institucional?

Importante  Poco importante  Nada importante

2. ¿Qué tipo de usuarios asisten a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

Estudiantes  investigadores.  Público en general

3. ¿Conoce Ud. Sobre la existencia de un manual de gestión administrativa en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo?

Mucho  Poco  Nada

4. ¿Los Bibliotecarios son tomados en cuenta en la elaboración de la proforma presupuestaria institucional?

Siempre  Casi siempre  Nunca

5. ¿La Municipalidad, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios?

Siempre

Casi siempre

Nunca

6. ¿Cuenta con nombramiento de Bibliotecario?

Siempre

Casi siempre

Nunca

7. ¿La Biblioteca cuenta con presupuesto específico para la actualización del fondo bibliográfico?

Siempre

Casi siempre

Nunca

8- ¿Considera que el servicio virtual es parte complementaria a los servicios que ofrece la biblioteca a los usuarios?

Siempre

Casi siempre

Nunca

9. ¿La Biblioteca Municipal cuenta con fondo bibliográfico actualizado?

Mucho

Poco

Nada

10, ¿Los servicios que presta la biblioteca Municipal Pedro Moncayo deben ampliarse y modernizarse?

Mucho

Poco

Nada

### 3.3. Usuarios.

Ibarra, 2011.....

Quienes nos encontramos cursando el octavo nivel de Bibliotecología de la Universidad Técnica del Norte, empeñados en el desarrollo de las Bibliotecas Municipales queremos solicitar muy comedidamente se digne contestar la siguiente encuesta que será de gran utilidad para nuestra investigación

1. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra?

Mucho  Poco  Nada

2, Los servicios que ofrece la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra son:

Excelentes  Buenos  Malos

3. ¿Visita usted, la biblioteca municipal Pedro Moncayo?

Siempre  Casi siempre  Nunca

4 ¿La biblioteca municipal Pedro Moncayo satisface sus necesidades de investigación?

Siempre  Casi siempre  Nunca



5. ¿Cómo define a la atención que brinda el o la bibliotecaria en la biblioteca municipal?

Excelente  Buena  Mala

6. ¿El bibliotecario otorga asesoramiento a sus usuarios sobre los servicios que presta la biblioteca?

Siempre  Casi siempre  Nunca

7- ¿El Bibliotecario le ofrece nuevas alternativas de investigación?

Siempre  Casi siempre  Nunca

8- ¿Considera que el servicio de internet y los textos en formato digital reemplaza a la biblioteca normal?

Siempre  Casi siempre  Nunca

9. ¿La biblioteca municipal cuenta con fondo bibliográfico actualizado?

Siempre  Casi siempre  Nunca

10, ¿La biblioteca municipal Pedro Moncayo se encuentra en un sector accesible?

SI  NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	100135824-9	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Campos Encalada Segundo Fernando	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Ibarra	
<b>EMAIL:</b>		Fercho_n1@yahoo.es	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062652588	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	082982790

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	<b>“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011”.</b>

<b>AUTOR (ES):</b>	Campos Encalada Segundo Fernando
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2011-10-20
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	LICENCIADO ESPECIALIDAD BIBLIOTECOLOGÍA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Pedro Criollo Hernández

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Campos Encalada Segundo Fernando**, con cédula de identidad Nro. **100135824-9**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

### 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 07 día del mes de Noviembre de 2011

#### EL AUTOR:

(Firma).....  
Nombre: **Campos Encalada Segundo Fernando**  
C.C.: **100135824-9**

#### ACEPTACIÓN:

(Firma) .....  
Nombre: **XIMENA VALLEJO**  
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Campos Encalada Segundo Fernando**, con cédula de identidad Nro. **100135824-9**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011”**.que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADO ESPECIALIDAD BIBLIOTECOLOGÍA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) .....

Nombre: **CAMPOS ENCALADA SEGUNDO FERNANDO**

Cédula: **100135824-9**

Ibarra, al 07 día del mes de Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	100173638-6	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Loza Chávez Pedro Manolo	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Ibarra	
<b>EMAIL:</b>		Pether67@yahoo.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062606755	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	084038998

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	<b>“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011”.</b>

<b>AUTOR (ES):</b>	Loza Chávez Pedro Manolo
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2011-10-20
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	LICENCIADO ESPECIALIDAD BIBLIOTECOLOGÍA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Pedro Criollo Hernández

#### 5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Loza Chávez Pedro Manolo**, con cédula de identidad Nro. **100173638-6**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

## 6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 07 día del mes de Noviembre de 2011

### EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: **Loza Chávez Pedro Manolo**

C.C.: **100173638-6**

### ACEPTACIÓN:

(Firma) .....

Nombre: **XIMENA VALLEJO**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_





## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Loza Chávez Pedro Manolo**, con cédula de identidad Nro. **100173638-6** , manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011”**.que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADO ESPECIALIDAD BIBLIOTECOLOGÍA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) .....

Nombre: **Loza Chávez Pedro Manolo**

Cédula: **100173638-6**

Ibarra, al 07 día del mes de Noviembre de 2011