



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación**

**Escuela de Bibliotecología y Documentación**

**Percepciones de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía,  
Letras y Ciencias de la Educación sobre los servicios y uso de la  
biblioteca central y bibliotecas virtuales de la Universidad del Azuay**

**Trabajo previo a la obtención del título  
de Bibliotecología y Documentación**

**Directora:**

Mgtr. Julia Isabel AVECILLA ALMEIDA

**Autora:**

Lisset Marielena Mendieta Sigüenza

**Cuenca - Ecuador**

**2019**

## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor a mis hijos Germán Alejandro Feijoo Mendieta y David Feijoo Mendieta, quienes han sido mi fuerza; pese a todas las tormentas difíciles han sido mi fuente de motivación e inspiración para todo cuanto me he propuesto, de manera especial, en mi preparación profesional y la culminación de mi carrera.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento, en primer lugar, a Allah (Dios), por darme las fuerzas y sabiduría para seguir adelante en todo cuanto me he propuesto.

Gracias a mis hijos por su apoyo en todo momento, fueron mi fuente de inspiración para lograr llegar a graduarme.

Un agradecimiento muy especial a mi Directora de Tesis, Mgtr. Julia Isabel Avecillas Almeida, quien ha sido mi guía para la culminación de este trabajo de titulación.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |          |
|--|----------|
| DEDICATORIA.....                                     | II       |
| AGRADECIMIENTO.....                                  | III      |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                            | IV       |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....                         | VII      |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                | XI       |
| Resumen.....   | XII      |
| <b>CAPÍTULO 1: La biblioteca universitaria</b> ..... | <b>1</b> |
| 1.1 La biblioteca.....                               | 1        |
| 1.1.1 Tipos de Biblioteca.....                       | 1        |
| 1.1.2 Tipos de soporte.....                          | 6        |
| 1.2 La Biblioteca Universitaria.....                 | 12       |
| 1.2.1 Definición de Biblioteca Universitaria.....    | 12       |
| 1.3 Manejo de Colecciones.....                       | 15       |
| 1.3.1 Usuarios su amplio espectro.....               | 15       |
| 1.3.2 Servicio de Referencia.....                    | 16       |
| 1.3.3 Servicio de Circulación y Préstamo.....        | 16       |
| 1.3.4 Servicios de Difusión y Publicaciones.....     | 16       |
| 1.3.5 Servicio de Educación a Usuarios.....          | 16       |
| 1.3.6 Servicio de Extensión Cultural.....            | 17       |
| 1.4 Biblioteca Digital.....                          | 17       |
| 1.5 Hemeroteca.....                                  | 17       |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.6 El talento Humano: descripción y Funciones .....   | 18        |
| 1.7 Estándares de bibliotecas y aplicación a bibliotecas universitarias.....   | 18        |
| <b>CAPÍTULO 2. Las Bibliotecas de la UDA: Una aproximación a los servicios, acceso y uso de la biblioteca física por parte de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay .....</b> | <b>20</b> |
| 2.1 Metodología.....   | 20        |
| 2.2 La biblioteca del campus central de la UDA .....   | 21        |
| 2.3 Las bibliotecas virtuales de la UDA .....  | 25        |
| 2.4 Estándares del Departamento de Biblioteca de la UDA .....  | 27        |
| 2.5 Recursos bibliográficos físicos.....   | 28        |
| 2.6 Recursos bibliográficos virtuales.....   | 29        |
| 2.7 Usos de la biblioteca por parte de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.....  | 33        |
| <b>CAPÍTULO 3. Percepciones de los estudiantes sobre el uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la UDA .....</b>   | <b>37</b> |
| 3.1 Metodología.....   | 37        |
| 3.2 Resultados.....  | 39        |
| 3.3 Análisis de los resultados.....  | 58        |
| <b>CAPÍTULO 4. Percepciones de los docentes sobre el uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la UDA .....</b>  | <b>62</b> |
| 4.1 Metodología.....   | 62        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.2 Resultados.....   | 64        |
| 4.3 Análisis de los resultados.....   | 83        |
| <b>CAPÍTULO 5: Propuesta de mejoras o de intervención para el uso de la biblioteca por parte de estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación .....</b> | <b>87</b> |
| 5.1 Objetivos.....  | 87        |
| 5.2 Diseño de la propuesta.....   | 88        |
| 5.3 Plan de acción .....  | 89        |
| 5.4 Plan de evaluación .....  | 90        |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>   | <b>91</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>   | <b>93</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>96</b> |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1. Íconos representativos de Bases de Datos Mundiales .....          | 11 |
| Ilustración 2. Plano de la planta baja de la parte posterior de biblioteca ..... | 23 |
| Ilustración 3. Plano de la planta alta de la parte posterior de biblioteca ..... | 24 |
| Ilustración 4. Plano externo del costado del departamento de biblioteca.....     | 24 |
| Ilustración 5. Plano externo frontal de la parte posterior de biblioteca .....   | 25 |
| Ilustración 6. Plataformas digitales de la UDA .....                             | 27 |
| Ilustración 7. Préstamos estudiantiles de bibliografía por Facultad .....        | 33 |
| Ilustración 8. Préstamos docentes de bibliografía por Facultad .....             | 34 |
| Ilustración 9. Libros ingresados al sistema por Facultad.....                    | 35 |
| Ilustración 10. Pregunta 1 .....   | 39 |
| Ilustración 11. Pregunta 2.....  | 40 |
| Ilustración 12. Pregunta 3.....  | 41 |
| Ilustración 13. Pregunta 4.....  | 42 |
| Ilustración 14. Pregunta 5.....  | 43 |
| Ilustración 15. Pregunta 6.....  | 44 |
| Ilustración 16. Pregunta 7.....  | 45 |
| Ilustración 17. Pregunta 8.....  | 46 |
| Ilustración 18. Pregunta 9.....  | 47 |
| Ilustración 19. Pregunta 10.....   | 48 |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Ilustración 20. Pregunta 11 ..... | 49 |
| Ilustración 21. Pregunta 12 ..... | 50 |
| Ilustración 22. Pregunta 13 ..... | 51 |
| Ilustración 23. Pregunta 14 ..... | 52 |
| Ilustración 24. Pregunta 15 ..... | 53 |
| Ilustración 25. Pregunta 16 ..... | 54 |
| Ilustración 26. Pregunta 17 ..... | 55 |
| Ilustración 27. Pregunta 18 ..... | 56 |
| Ilustración 28. Pregunta 19 ..... | 57 |
| Ilustración 29. Pregunta 20 ..... | 58 |
| Ilustración 30. Pregunta 1 .....  | 64 |
| Ilustración 31. Pregunta 2 .....  | 65 |
| Ilustración 32. Pregunta 3 .....  | 66 |
| Ilustración 33. Pregunta 4 .....  | 67 |
| Ilustración 34. Pregunta 5 .....  | 68 |
| Ilustración 35. Pregunta 6 .....  | 69 |
| Ilustración 36. Pregunta 7 .....  | 70 |
| Ilustración 37. Pregunta 8 .....  | 71 |
| Ilustración 38. Pregunta 9 .....  | 72 |
| Ilustración 39. Pregunta 10 ..... | 73 |

|  |     |
|--|-----|
| Ilustración 40. Pregunta 11 .....  | 74  |
| Ilustración 41. Pregunta 12 .....  | 75  |
| Ilustración 42. Pregunta 13 .....  | 76  |
| Ilustración 43. Pregunta 14 .....  | 77  |
| Ilustración 44. Pregunta 15 .....  | 78  |
| Ilustración 45. Pregunta 16 .....  | 79  |
| Ilustración 46. Pregunta 17 .....  | 80  |
| Ilustración 47. Pregunta 18 .....  | 81  |
| Ilustración 48. Pregunta 19 .....  | 82  |
| Ilustración 49. Pregunta 20 .....  | 83  |
| Ilustración 50. Entrada exterior de la biblioteca Hernán Malo.....                       | 96  |
| Ilustración 51. Puesto de información de la biblioteca Hernán Malo .....                 | 96  |
| Ilustración 52. Entrada interior de la biblioteca Hernán Malo .....                      | 97  |
| Ilustración 53. Estaciones de trabajo individual de la biblioteca Hernán Malo .....      | 97  |
| Ilustración 54. Computadoras de consulta de la biblioteca Hernán Malo .....              | 98  |
| Ilustración 55. Primer piso de la biblioteca Hernán Malo.....                            | 98  |
| Ilustración 56. Módulos de libros del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo .....    | 99  |
| Ilustración 57. Módulos de libros del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo .....    | 99  |
| Ilustración 58. Estaciones de trabajo del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo..... | 100 |
| Ilustración 59. Estaciones de trabajo del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo..... | 100 |

|  |     |
|--|-----|
| Ilustración 60. Entrada principal de la biblioteca Hernán Malo.....                                      | 101 |
| Ilustración 61. Entrada externa principal de la biblioteca Hernán Malo.....                              | 101 |
| Ilustración 62. Ilustración 60 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 1..... | 102 |
| Ilustración 63. Ilustración 60 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 2..... | 103 |
| Ilustración 64. Ilustración 60 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 3..... | 104 |
| Ilustración 65. Ilustración 61 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 4..... | 105 |
| Ilustración 66. Ilustración 61 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 5..... | 106 |
| Ilustración 67. Ilustración 61 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 1.....    | 107 |
| Ilustración 68. Ilustración 61 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 2.....    | 108 |
| Ilustración 69. Ilustración 61 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 3.....    | 109 |
| Ilustración 70. Ilustración 61 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 4.....    | 110 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Soportes de escritura.....          | 6  |
| Tabla 2. Participantes para el estudio ..... | 38 |
| Tabla 3. Participantes para el estudio ..... | 63 |
| Tabla 4. Plan de acción.....                 | 89 |

## **Resumen**

La presente investigación se encuentra inscrita dentro del paradigma metodológico mixto. Muestra el resultado del análisis de las percepciones de los docentes y estudiantes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad del Azuay, sobre los servicios y usos de las bibliotecas físicas y digitales que se dispone. Mediante una encuesta en línea, a través de un estudio no experimental y con una muestra aleatoria no probabilística, se determinaron las percepciones de docentes y alumnos en correlación con el análisis documental de la base de datos institucional. A su vez, se realizó una observación directa semiestructurada y entrevista a la directora de la Biblioteca para determinar los servicios que el departamento ofrece. Los resultados demostraron que, a pesar de que la Universidad cuenta con excelentes servicios, no se está aprovechando adecuadamente ni espacios ni recursos. A su vez, hay una necesidad de capacitación, emergente, sobre el manejo de las bibliotecas digitales tanto para estudiantes como para docentes.

**Palabras clave:** biblioteca, física, servicios, usos, virtuales.

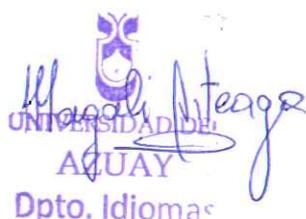
## ABSTRACT

This research applied a mixed methodological approach. The study shows the results of the analysis on the perceptions of teachers and students from the Faculty of Philosophy, Science and Literature at University of Azuay on the services and uses of the available physical and digital libraries. The perceptions of teachers and students were determined in correlation with the documentary analysis of the institutional database through an online survey, a non-experimental study and a non-probabilistic random sample. At the same time, a semi-structured direct observation and an interview with the director of the library were carried out to determine the services that this department offers. The results showed that the spaces or resources are not used adequately, despite the university excellent services. Therefore, there is a need to train both students and teachers in the management of digital libraries.

**Keywords:** Library, physical, services, uses, virtual.

Mgtr. Julia AVECILLAS ALMEIDA.

**Thesis Director**



Translated by  
Ing. Paúl Arpi

# CAPÍTULO 1

## La biblioteca universitaria

### Introducción

El presente capítulo elabora un recorrido teórico fundamental sobre la biblioteca en su marco histórico y tipologías. Además, define, caracteriza y contextualiza a la biblioteca universitaria y sus tipologías: físicas y virtuales en el escenario nacional.

### 1.1 La biblioteca

La biblioteca es un sistema de información que tiene las funciones más importantes: la conservación y difusión de datos, con un sistema de interacción para las colecciones bibliotecarias, su tratamiento técnico, los recursos humanos, materiales, tecnológicos, electrónicos, etc., con los usuarios, a los que van dirigido los servicios y que son la clave de la tipología de las bibliotecas (López, y Alarcón, 2011).

#### 1.1.1 Tipos de Biblioteca

Los tipos de bibliotecas han sido estipulados por diferentes organismos internacionales que, con el paso del tiempo se han conformado (Cruz, 2012). Estos son:

- Biblioteca Nacional
- Biblioteca Pública
- Biblioteca Universitaria
- Biblioteca Escolar
- Biblioteca Especializada
- Biblioteca Comunitaria

##### 1.1.1.1 Biblioteca Nacional

La Biblioteca Nacional ha sido definida por Young (1988) como; “La biblioteca designada como tal por el organismo nacional adecuado y sostenida por el estado”

(p. 60). Sus funciones comprenden la recopilación de toda la producción impresa en un país determinado. Su función es la compilación, la conservación.

### **1.1.1.2 Biblioteca Pública**

Hay algunas definiciones y puntos de vista sobre la biblioteca pública. Para ello el manifiesto de la Organización de las Naciones Unidas (UNESCO) y la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias (FLA) (2001) definen a la biblioteca pública como

Una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a la disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueran sus recursos, raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción (p. 94).

En el Ecuador, la biblioteca pública no solo es aquella o aquellas establecidas por el Estado, sino existen otras de carácter privado que vienen a formar parte de los servicios al público, convirtiéndose en bibliotecas públicas por su propia naturaleza y no por su fuente de financiamiento (Puente, 2011). De tal manera que cumplen con:

- El fomento de la diversidad cultural ante la amenaza de una globalización homogénea cultural.
- La recopilación, preservación y difusión de la cultura local y diversa.
- El establecimiento de vínculos de identidad colectiva con la comunidad.

Se puede decir que, la biblioteca pública es una institución de carácter social y cultural, financiada por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el acceso libre y gratuito a la información registrada en el soporte documental, que responda a unos criterios de selección y adquisición, para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Busca con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de la comunidad, para la construcción y articulación de relaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos (Jaramillo, Uribe, y Montoya, 2008).

### **1.1.1.3 Biblioteca Escolar**

La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables. Además, las bibliotecas escolares disponen de una gran cantidad de materiales en diversos soportes preparados para ser brindados a sus usuarios. Para la eficacia de servicios, las bibliotecas deben gestionar ágil y de forma normalizada la información conforme a herramientas y metodologías que permitan el registro, la búsqueda y la recuperación de esa información. Los procesos técnicos involucrados en el análisis documental de la información son: la catalogación, la clasificación y el análisis de contenido. Para normalizar estos procedimientos, las bibliotecas disponen de herramientas que han sido creadas a tal fin, siendo las más importantes y difundidas: Las reglas de catalogación, los sistemas de clasificación, las listas de encabezamientos de materia, los tesauros y normas ISO, entre otras (IFLA/UNESCO, 2019).

#### **1.1.1.4 Biblioteca Especializada**

Las bibliotecas especializadas se han formado a lo largo del tiempo a través de instituciones de investigación que se han desarrollado en el área pública y privada, con actividades tecnológicas y de investigación (Preciado, 2005).

Así también, según el Glosario de la *American Library Association* (1988) de Bibliotecología y Ciencias de la Información, define a la biblioteca especializada como “La biblioteca establecida y administrada por una entidad que tiene interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización” (p. 323).

La biblioteca especializada permite apoyar a los proyectos investigativos de diferentes áreas, son una fuente de apoyo para los investigadores académicos; además, el hecho de recopilar información sobre áreas específicas permite una organización más eficiente y adecuada, ya que se puede llevar un registro más específico sobre los documentos y, para ello es necesario que el personal se encuentre especializado e informado en el área de la documentación.

#### **1.1.1.5 Biblioteca Comunitaria**

Una biblioteca comunitaria es aquella disponible para todas las personas que deseen acudir a ella, además, se empeña en el desarrollo de la comunidad; es decir, forma un vínculo que permite a las personas ser partícipes de las acciones, es un apoyo para la comunidad (Campbell, 2007). Las bibliotecas comunitarias permiten la concreción de

objetivos que buscan impulsar la calidad de vida y fortalecer proyectos culturales que permitan la promoción de la lectura (Poniatowska, 2012).

Las bibliotecas comunitarias comparten la información con la población, con una clasificación de estratos de género y edad posibilitando la inclusión, la participación y el beneficio social de todos los implicados, permiten el fortalecimiento del trabajo con la comunidad a través de proyectos relacionados con la gestión de libros, donación de material didácticos, capacitaciones que facultan la perpetuación del funcionamiento y sostenibilidad. Una de los principales objetivos de una biblioteca pública consiste en validar la constitución y proporcionar el desarrollo de la comunidad, otorgando servicios que se adecuen a la población.

#### **1.1.1.6 Biblioteca Universitaria**

Las bibliotecas universitarias tienen a sus representantes desde el siglo XVII con la Biblioteca Boldelaine, Cambridge y Trinity College, la Biblioteca de la Universidad de Harvard, Dublín y Millán (Torres, 2006). Para definir las se hace una mención tan específica, porque, cabe recalcar que, a inicios de la Edad Media, se fundan grandes universidades y llegan a ser más prestigiosas sus bibliotecas, ya que ellas son las depositarias del conocimiento.

Así, también, según Guatemala (2015), la biblioteca universitaria de acuerdo a *American Library Association* es “Una biblioteca o un sistema de ellas, establecida, soportada y administrada por una universidad a fin de satisfacer las necesidades de información de sus estudiantes, profesores, programas curriculares, de investigación y demás servicios” (p. 15).

La biblioteca universitaria también puede ser definida como un gestor de información, basado en la organización humana estructurada, que realiza los procesos y proporciona los servicios, utilizando los recursos y las herramientas en el contexto de una institución de Educación Superior (Magán, 2001).

### 1.1.2 Tipos de soporte

El tipo de soporte ha sido una influencia directa en el almacenamiento de los códices, los pergaminos, las tablillas entre tantos materiales que han perdurado a través de los siglos. La información codificada en ellos y el soporte es admirable; en algunos casos, es novedoso cada vez que la tecnología con su proceso acelerado presenta, en menos de un año, otro soporte de magnitudes de almacenamiento.

**Tabla 1. Soportes de escritura**

|   |   |
|---|---|
|  <p data-bbox="264 1440 679 1509">Arcilla contiene la escritura más antigua entre 3400 y 3200 a.C.</p> |  <p data-bbox="735 1453 1350 1523">Huesos, maderas y tablillas de cera, siendo esta última muy parecida a las tablillas de arcilla.</p> |
|  <p data-bbox="240 1946 703 2016">Cascarón de tortuga, huesos u otros repuntado con cuchillo</p>       |  <p data-bbox="820 1908 1262 1944">Libro de bambú en el siglo V a.C.</p>  |



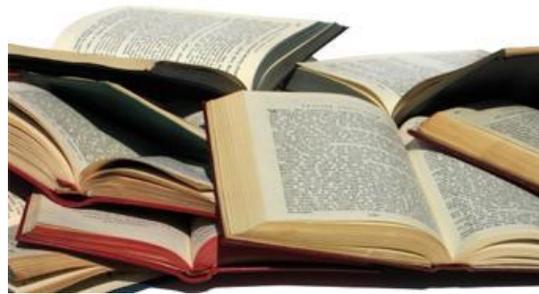
Metales como plomo y bronce fueron encontrados 70 libros en Jordania



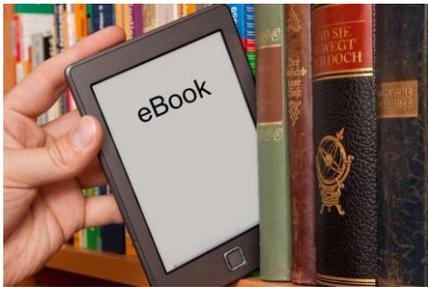
Papiro y pergamino



El manuscrito



Libro impreso



El libro electrónico E Book



Fuente: Bengar, (2015)

La biblioteca ha incorporado al libro electrónico en espacios con colecciones completas que se encuentran en la red. Existe el debate si reemplazará la totalidad al libro impreso, pero, siguen las mejores librerías vendiendo el libro impreso versus la venta del libro electrónico.

### **1.1.2.1 Biblioteca Física**

La tradicional biblioteca física nos remonta a Babilonia, a los clásicos monasterios, a los primeros manuscritos, entre otros tantos materiales que de manera física se almacenaron en una forma ordenada en estanterías con salas de lectura que permitieron a los usuarios hacer uso de estos materiales de forma directa. Hasta pensar ¿Qué diferencia a una librería que hoy en día sigue vendiendo grandes cantidades de publicaciones?

La biblioteca física es un espacio con infraestructura adecuada para tener iluminación, ventilación, grados óptimos de humedad dependiendo del lugar y seguridades. Con colecciones de libros impresos en soporte físico, que se interrelaciona con equipos de cómputo con sistemas de bibliotecas que administran bases de datos y, todo esto, en un ambiente de sala de lectura, para dar el servicio de préstamo.

Las condiciones de la biblioteca física tienen nuevas exigencias, por lo que se plantean remodelaciones de espacios; para ello, la biblioteca universitaria deberá presentar dos niveles superiores y 3 niveles de sótano y, cada uno, distribuido por áreas de servicio, áreas de almacenamiento de las colecciones, áreas de procesos técnicos, áreas administrativas, de sistemas, entre otras. Además, el depósito cerrado de libros o DEPO debe estar ubicado en las pertinentes secciones, el DEPOA o depósito abierto de libros y revistas debe ser de acceso libre, la sala parlante y la sala silenciosa deben destinarse a la consulta de libros y revistas. La sección de estudio para grupos debe ser de uso libre; en

el hall de recepción se destinará al ingreso y uso específico de los usuarios, en el mostrador de atención al público se atenderán las respectivas consultas por parte del usuario, el área de referencia y desarrollo de colecciones será usada para el trabajo interno del área de servicios y, por último, la atención personalizada y consulta de material especial debe estar ubicada en sectores específicos (Obiols, 2008).

La biblioteca universitaria debe contemplar una composición o generación arquitectónica y espacial, cuya infraestructura sea diseñada con funcionalidad; para ello, es necesario que los arquitectos mantengan un equipo de trabajo que incorpora profesionales bibliotecólogos, que puedan observar tres aspectos básicos de la infraestructura de la Biblioteca: Componentes de conservación de las colecciones, iluminación, ventilación, espacios de seguridades y temperatura, de acuerdo al tipo de colección.

Otra propuesta de infraestructura universitaria para bibliotecas propone la existencia de un edificio central y bibliotecas de las facultades, en la cual, se explica que la estructura física debe cumplir con especificaciones como la existencia de dos secciones un lado poniente y un lado oriente. En el piso más alto se debe ubicar a las colecciones especiales, en los subsiguientes seguir el orden de tesis, sección antigua, publicaciones periódicas, secciones por facultades; en la planta baja se debe contar con una sala de consulta y un jardín cibernético (UNAM, 2009).

Así mismo, la infraestructura y el mobiliario han cambiado tanto que se bibliotecólogos especializados sugieren el uso del catálogo en línea que se adapta a la infraestructura de biblioteca (Gaylord, 2015).

En el catálogo se contempla mobiliario y suministros especializados, de todo tipo de materiales; por ello, se encuentran medidas estandarizadas de estantería, en metal, en

madera, mixto, exhibidores de revistas, vitrinas de exhibición de libros recién llegados con seguridades, contadores de recepción para diferente número de personas y formas, tanto para laterales como para isla central, carros para libros, entre otros.

En suministros se tiene grandes variedades pues no solo sirven para rotulación sino, además, existe material especial de restauración.

### **1.1.2.2 Biblioteca Digital y la Biblioteca Electrónica**

Hablar, actualmente, de una biblioteca no solo nos hace pensar en un universo de libros físicos como tradicionalmente los conocemos; por lo que hablamos de evolución en función de la tecnología y de las necesidades de supervivencia del conocimiento, así como aprovechar la difusión que esta permite en nuevos almacenamientos.

La biblioteca digital es una colección de bibliotecas físicas digitalizadas. Que, además, adquieren información en formatos electrónicos, magnéticos y discos ópticos. Por lo general, son pequeñas, de temas específicos y de uso de usuarios e investigadores especializados; son colecciones organizadas de documentos almacenados en forma digital, que ofrecen servicios de búsqueda y recuperación de la información (Martínez., 2007).

En el caso de la biblioteca digital, esta se encuentra sometida a la propiedad intelectual y derechos de autor siendo, en unos casos, individuales y, en otros, colectivos, públicos y privados. La protección alcanza a todo tipo de material, en su publicación y divulgación. (Ley de Propiedad Intelectual, 2019).

En muchos otros casos, el catálogo de las nuevas bibliotecas almacena URL's llevan al usuario a otros apartados de la web, externos al centro o colección; para esto, se propende a que el servicio de referencia, clásicamente otorgada por el bibliotecario, sea

de autoservicio a través de los catálogos que le dan información básica a fin de que se acuda a la colección en sitio o en sala de lectura (Ferrer, Mancebo, y Núñez, 2005).

Martínez (2007) postula que “La biblioteca electrónica es aquella que cuenta con sistemas automatizados con los que maneja la administración de los recursos de la misma, especialmente los que almacena en papel” (p.14). Esta debe contar con un sistema de telecomunicaciones para dar acceso a la información, en formato electrónico, de manera remota o local, proporciona principalmente catálogos e índices de colecciones que se encuentran físicamente en un determinado lugar, edificio o cualquier tipo de infraestructura.

### 1.1.2.3 Biblioteca Virtual

La biblioteca virtual es aquella que permite acceder a la información desde puntos remotos, incorpora las TIC. (Torres, 2005).

Algunas de las bases de datos más representativas son:

**Ilustración 1. Íconos representativos de Bases de Datos Mundiales**



Fuente: (UDLA, 2018)

Cada una se distingue por tener libros electrónicos a texto completo, millones de artículos académicos que a diario se incorporan al servicio de sus clientes; y, se especifica la palabra clientes, ya que estas bases de datos son adquiridas de manera institucional a altos costos que, en algunos casos han sido incluso subsidiados por el Estado en una proporción y, satisfacen las necesidades de las diferentes facultades a las que cada institución selecciona de acuerdo a su oferta académica.

## **1.2 La Biblioteca Universitaria**

### **1.2.1 Definición de Biblioteca Universitaria**

El Marco Constitucional, sin duda, permite que la biblioteca juegue un plan estratégico, cuya legislación específica es la Ley de Cultura y el Reglamento a esta Ley en donde se determinan las conceptualizaciones de cada una de los tipos de bibliotecas. Pero, a pesar de ello, se sigue manteniendo un serio problema que había manifestado que es el de la precariedad institucional de la que adolece el Estado, pues, ni la sociedad ni los políticos han definido una propuesta clara de reinstitucionalización o, al menos, de reforzamiento institucional del país con respecto a las bibliotecas (Puente, 2011).

Las bibliotecas universitarias en el Ecuador surgen, paralelamente, a la creación de la universidad como estamento, la cual, se originó con la Universidad Central del Ecuador que surge de la unión de las Universidades: San Fulgencio, fundada en 1586 por los Agustinos; San Gregorio Magno, fundada en 1651 por los Jesuitas; y, la Santo Tomás de Aquino, fundada en 1538 por los Dominicos. Estas bibliotecas eran parte de las bibliotecas conventuales y de monasterios, cuyo acceso era restringido a los monjes de cada comunidad, los maestros y estudiantes de teología.

Ormaza, Moreno, Cedeño y Rodríguez (2018) indican que, para la Unesco (1998), en la Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI, Se refiere a las evaluaciones institucionales como una concepción global aplicable a todos los campos de la institución, desde funciones estrictas a las actividades administrativas hasta lo académico; para ello, menciona “La evaluación institucional corresponde a un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario” (p. 11).

Dando un salto al siglo XX, encontramos a la biblioteca universitaria en el Ecuador, como un ente parte de todas las universidades que se van creando, administradas de forma autónoma que son evaluadas. Así mismo, para estos investigadores, el Ecuador no es un caso aislado en estas exigencias planteadas a nivel mundial; es, a partir del año 2009, cuando comienza a trascender el término evaluación en lo que respecta a las instituciones de educación superior, con la aprobación de la Ley Orgánica de Educación Superior, Título V, Capítulo I, Art. 94 (2010) que cita:

La evaluación de la calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución (p. 31).

El Concejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) refiere que la biblioteca universitaria tiene transversalidades que hacen que elementos como la conectividad sean vistos en el servicio

de biblioteca a pesar de que este servicio es visto y administrado por el área de informática y redes. Como dando un ejemplo de que algunos de los indicadores de dicha evaluación estaban interconectados de forma interdepartamental, se puede decir que la infraestructura es presupuestada por el departamento administrativo financiero con planificación institucional. Y el talento humano que se incorpora a las bibliotecas; por lo tanto, se planifica desde el departamento asignado con tal efecto. Entonces, la evaluación de la biblioteca y muchas de sus mejoras dependen de los actores institucionales, de la comunidad universitaria y de los bibliotecarios (RAUEC, 2016).

El crecimiento exponencial de la biblioteca universitaria se debe al crecimiento de las entidades de educación superior, que no solo comprenden las universidades sino, también, los institutos. Tomando en cuenta que, en los últimos años, la acreditación de las universidades pasó de ser una acción voluntaria para convertirse en un requisito gubernamental o de índole internacional, la mayoría de instituciones de educación superior coinciden con los objetivos del ¿Por qué evaluar?; entre algunos de ellos se puede citar:

- Promover una cultura de evaluación en el ámbito universitario.
- Mostrar a la sociedad y al estado la solidez con que cuenta la institución superior, y, de esa manera, poder tomar decisiones basadas en calidad.
- Rendir cuentas a la sociedad y al estado en cuanto a recursos, servicios educativos e investigaciones.
- Realizar estudios retrospectivos que permitan verificar el cumplimiento de misión, visión y objetivos de las instituciones.

- Hacer factibles los procesos de movilidad académica en el ámbito nacional e internacional.

### **1.3 Manejo de colecciones y servicios**

El objetivo del quehacer bibliotecario, consiste en atender de la forma más eficiente a los usuarios, por lo que el bibliotecario debe estar presente en todos los momentos de la biblioteca desde la preocupación por el espacio físico en donde va a estar la colección hasta la colección en sí mismo (López, y Alarcón , 2011).

#### **1.3.1 Usuarios su amplio espectro**

La importancia de la capacitación del personal bibliotecario permite adaptar los servicios a las necesidades de la comunidad. Algunos usuarios pueden requerir una atención especializada y es necesario prepararse para solucionar las diversas y adversas situaciones que se puedan presentarse en el diario vivir. (Pastana., Nóbile., y Mascarenhas, 2017).

También se apoya la gestión para conseguir un cambio en la organización, permitiendo el desarrollo de una planificación y formación de usuarios en convergencia con los servicios de información brindados.

La investigación realizada por estos investigadores pretende dar a conocer los diferentes trastornos que los usuarios pueden presentar como por ejemplo el trastorno autista, o problemas de ceguera, los bibliotecarios deben estar preparados con actividades que permitan la inclusión de toda clase de público, los servicios informativos deben ser adaptables y además brindar un ambiente cómodo, los respectivos encargados deben realizar diversas actividades informativas que permitan a todos los usuarios potenciar sus habilidades y cognición.

### **1.3.2 Servicio de Referencia**

A través del servicio de información o referencia, los bibliotecarios asesoran a los usuarios que acuden a la biblioteca en busca de información que puede ser de forma directa dentro de la colección o en otras fuentes de información (López, y Alarcón, 2011).

### **1.3.3 Servicio de Circulación y Préstamo**

El servicio en sala de lectura es el más antiguo y consiste en el uso de los recursos, libros u otros en un local establecido para tal efecto. El préstamo puede ser previamente establecido solo para uno de los locales o a domicilio. En este servicio se distinguen tres modalidades: El préstamo personal, el colectivo y el interbibliotecario, esto a base de un convenio previo. El préstamo, propiamente dicho, es cuando se entrega el original (López y Alarcón , 2011).

### **1.3.4 Servicios de Difusión y Publicaciones**

Los servicios de difusión y publicaciones en centros bibliotecarios son necesarios, ya que de esta manera se beneficia la comunidad; también, agrega la importancia de incorporar nuevas tecnologías, productos, actividades y técnicas que posibiliten conseguir una mejora en la difusión de información, permitiendo que los diferentes usuarios se sientan satisfechos y se cumplan las demandas informativas (Cruz, 2012).

### **1.3.5 Servicio de Educación a Usuarios**

La formación de usuarios dentro de las políticas bibliotecarias es relevante, puesto que permite mejorar el entorno, tener autonomía y afrontar el reto de la constante actualización de conocimientos (Rodríguez, 2006). La biblioteca tiene como función prestar sus servicios de manera gratuita. Está dirigida a una comunidad de usuarios a quienes se les debe capacitar sobre el mantenimiento y uso de las respectivas áreas de la estructura bibliotecaria; es por ello que resulta esencial la elaboración de proyectos que

permitan la formación de usuarios a través de políticas o reglas que se acoplen a las características de la comunidad bibliotecaria.

### **1.3.6 Servicio de Extensión Cultural**

El servicio de Extensión Cultural es el conjunto de actividades como: exposiciones, exposiciones de libros, entre otras, mediante las cuales, las bibliotecas acercan la cultura al ciudadano (López, y Alarcón, 2011).

## **1.4 Biblioteca Digital**

La biblioteca digital es una comunicación que posee un carácter multidisciplinario, debido a las diferentes áreas de investigación existentes (Ortiz, y Moscoso, 2002). La biblioteca digital puede proporcionar una reestructuración de infraestructura e información, creando nuevos espacios accesibles a través de los recursos encontrados en internet; por lo tanto, la expansión de los recursos bibliotecarios se vuelve necesaria para la continuación de transmisión de conocimientos.

## **1.5 Hemeroteca**

La Hemeroteca es un jardín de posibilidades. El autor juega con palabras que ya están publicadas con otros fines que él las convirtió en poesía (García, 2018). Es interesante ver cómo recopila todos los artículos de prensa que en determinado momento fueron noticia, crítica, editorial y gracias a tener una hemeroteca física del Diario El País, el autor logra recuperar la información que requiere y denomina así su poemario.

## **1.6 El talento Humano: descripción y funciones**

El personal involucrado en el área de bibliotecología debe encontrarse capacitado para promover la integración, articulación y conceptualización de contenidos, los cuales,

deben promover el análisis reflexivo para conseguir una organización eficiente (Mangiaterra, 2016).

El personal de talento humano en una biblioteca es necesario para la optimización del proceso informativo. La comunicación y la motivación son pilares fundamentales en el ambiente de biblioteca porque permite una adecuada documentación del contenido y la estructura de información. Además, es necesario recalcar la importancia de la preparación y constante actualización de los miembros que conformen la comunidad bibliotecaria ya que de esta manera se logrará ofrecer resultados más eficientes.

### **1.7 Estándares de bibliotecas y aplicación a bibliotecas universitarias**

Existen diferentes sinónimos de la palabra estándares como: tipo, modelo, patrón, etc. Así mismo, niveles, estándares internos, estándares nacionales y estándares internacionales.

En el ámbito de la Bibliotecología, la evaluación sobre los servicios de las bibliotecas es una estrategia fundamental para la elaboración de planes de acción. Un ejemplo de ello es el análisis de la evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas, desde los lineamientos del CES, comparándola con modelos iberoamericanos y proponiendo el desarrollo de un catálogo de indicadores de evaluación bibliotecarios universitarios, que responda a las políticas de planificación y al sistema de educación superior del Ecuador y sus evaluaciones (Molina, 2015).

Por su parte, las percepciones de los usuarios, como una perspectiva de evaluación que pretende alcanzar parámetros de satisfacción sobre sus servicios, muestran investigaciones significativas, especialmente, en España; aunque también hay algunos trabajos en Latinoamérica que pueden ser mencionados.

En España, son significativos los siguientes trabajos: El *Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes* realizado por Montalvo (2010), que explica el interés por las percepciones de los usuarios en relación con la biblioteca virtual. También, resulta relevante referir el trabajo: *La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica de Madrid*, elaborado por Ferrer y Moscoso (2011). También tuvo relevancia la investigación a cargo de Herrera y López (2010) titulada: *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada: percepciones de los usuarios*.

Por otro lado, los trabajos que destacan en Latinoamérica son: *Las percepciones de los usuarios sobre las bibliotecas públicas de la ciudad de Santa Fe y el cumplimiento de las directrices IFLA/UNESCO*, realizado por la argentina Paulioti (2012); y, finalmente, la investigación *Estudio de usuarios presenciales en la Biblioteca Nacional de Colombia 2013-2015*, elaborado por el Ministerio de Cultura de Colombia (2016).

## **Conclusiones**

La biblioteca, en el escenario universitario, no solo es un departamento sino se convierte en el centro de constitución de la academia misma; pues, gracias a ella, es posible la investigación tanto de docentes como de estudiantes. Hoy, referir el concepto de biblioteca no solo hace referencia a los espacios físicos y libros impresos, sino que se encuentra constituida por todas las bondades en línea, mediante las bases de datos y bibliotecas virtuales que permiten acceder a la información científica, al instante; sin embargo, todos estos servicios no son nada sin un uso adecuado. De allí que la capacitación, la importancia de la buena gestión del talento humano encargado de la biblioteca, la buena atención a sus usuarios, permiten que la accesibilidad a esta información fundamental en la Universidad, tenga su alcance.

## CAPÍTULO 2

### **Las bibliotecas de la UDA: Una aproximación a los servicios, acceso y uso de la biblioteca física por parte de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay**

#### **2.1 Metodología**

La metodología usada en este capítulo se basa en una entrevista semiestructurada con preguntas específicas realizadas al Departamento Administrativo de biblioteca cuya encargada es la ingeniera Paola Merchán, quien colaboró con la información que se analizará a continuación a través de las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la estructura física e interna de la biblioteca de la UDA?
- ¿Qué servicios presta la biblioteca?
- ¿Cuáles son las funciones que desempeña el departamento de biblioteca?
- ¿Cuál es el proceso que deben seguir los usuarios para solicitar material bibliográfico y por qué tiempo en el caso de que este sea un préstamo a domicilio?
- ¿Cuál es el número de registros de préstamos de material bibliográfico de los últimos dos años?
- ¿Cuál es el número de material bibliográfico físico por temáticas?
- ¿Existe un registro de adquisiciones por área de los dos últimos años?
- ¿Qué facultad es la que más visita la biblioteca?
- ¿Qué fuentes de información son las más utilizadas por los estudiantes en el área virtual?
- ¿Se han renovado licencias o se han cerrado?
- ¿Se pueden identificar los *papers* más leídos o las áreas de los *papers*?
- ¿Tiene la biblioteca un plan de inducción sobre formación de usuarios?
- ¿De cuántas bibliotecas digitales dispone la UDA?
- ¿Cuenta la biblioteca con suficiente material bibliográfico para satisfacer las necesidades de investigación de las respectivas carreras de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación?

También se usó el método de observación a través del cual se pudo comprobar algunas de las respuestas obtenidas en la parte de la entrevista en cuanto al mobiliario, funcionamiento del departamento, estructura física e interna, servicios desempeñados por el personal del departamento de biblioteca, entre otras.

Por último, se usó el método de análisis documentado y cuantitativo, puesto a que la información brindada por la coordinadora de biblioteca incluía una base de datos de reportes de uso de material bibliográfico por parte de docentes, estudiantes y una clasificación por facultades con respecto a los dos últimos años, se brindó esta información porque contribuiría a obtener datos más claros para la realización de esta investigación.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

## **2.2 La biblioteca del campus central de la UDA**

La biblioteca del campus central de la UDA, Hernán Malo Gonzales, bautizada así en honor al célebre filósofo ecuatoriano, referente del área de cultura y educación superior se encuentra ubicada dos zonas; la primera, que ha sido remodelada recientemente se encuentra ubicada en la planta baja del campus universitario, el cual, se localiza entre la calle Hernán Gonzales y la Av. 24 de Mayo; y, la segunda, en la parte posterior y alta del campus, ubicada en la calle de las Garzas.

Estos dos espacios se encuentran conectados por puente denominado “Puente al futuro” de tiene una longitud de 900 metros, el que pretende facilitar los procesos académicos e investigativos de una manera eficaz.

La remodelación y extensión de la biblioteca Hernán Malo ha representado una inversión de 2 millones de dólares, financiados a través de un préstamo para infraestructuras tecnológicas que desarrollan la energía sustentable del Banco de Desarrollo (DEBE).

La biblioteca cuenta con un espacio destinado para 500 personas con zonas de trabajo para grupos, disponibilidad para videoconferencias, cubículos individuales y zonas generales de trabajo; además, una conexión a internet con alta velocidad. En las estanterías abiertas se encontrará un aproximado de 60 mil libros.

Así, también, cuenta con un total de y 350 estaciones de investigación y estudio, con un sistema inclusivo tanto en infraestructura como en como en recursos investigativos. Además, disponen de un sistema de seguridad, tanto para los usuarios como para los libros a través del reconocimiento facial. También, se ha integrado puntos de información los cuáles están conformados con espacios mobiliarios que pretenden servir como medios de difusión universitarios para las revistas estudiantiles, periódicos y demás.

El nuevo espacio se encuentra dedicado a los precursores de la UDA que estuvo anexada, principalmente, a la Universidad Pontificia del Ecuador (PUCE). En la parte externa se encuentran jardines, bancas y espejo de agua para aquellos que prefieran el trabajo al aire libre. Además, la cantidad de luz que se origina en el nuevo edificio de 750 metros es producida por los paneles fotovoltaicos que producen energía a través de la luz solar.

Este nuevo espacio consta de dos entradas externas, espacios decorativos adornados con plantas y bustos de autores ecuatorianos prestigiosos como Carlos Cueva Tamariz, Benjamín Carrión, Isidro Ayora, entre otros.

Adicionalmente, cuenta dos televisores que proyectan indicaciones y controlan la seguridad del departamento a través de cámaras, vitrinas que exhiben libros invaluablemente antiguos, dos computadoras matrices que permiten el acceso a la información del material bibliográfico físico a través de códigos, nueve secciones numeradas con

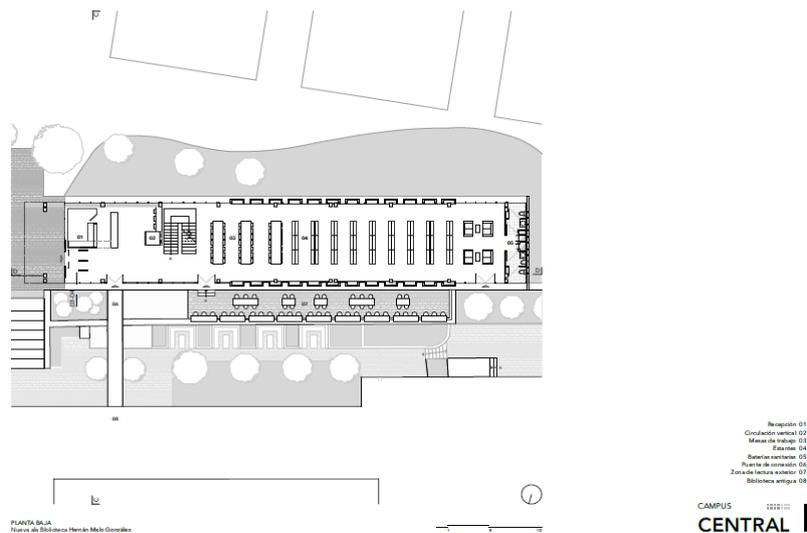
distintivos que indican los bloques de sección, en las cuales, se encuentra la diversa bibliografía física.

Junto a las secciones se puede encontrar mesas de trabajo para grupos pequeños y amplios, finalmente, en la parte posterior, se encuentran ubicados los servicios higiénicos.

Por otra parte, el presente equipo bibliotecario encargado de la administración se encuentra conformado por la ingeniera Marcia Matute, la economista Lucinda León y la ingeniera Paola Merchán, encargada de la dirección.

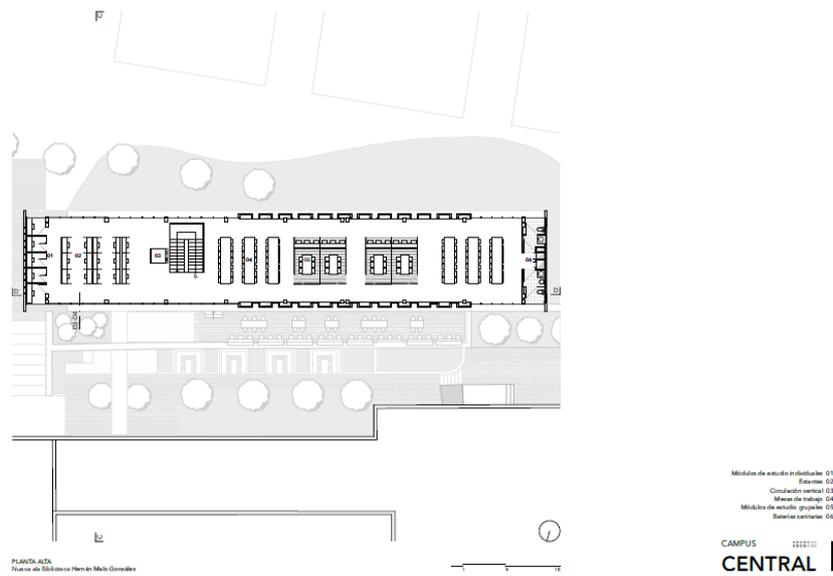
A continuación, se podrá apreciar mejor el Departamento Bibliotecario.

**Ilustración 2 Plano de la planta baja de la parte posterior de biblioteca**



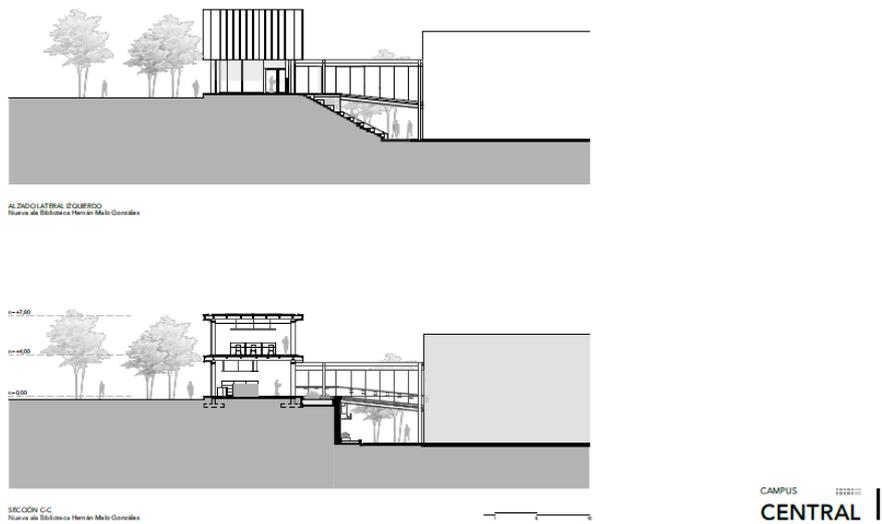
Fuente: UDA (2019)

### Ilustración 3 Plano de la planta alta de la parte posterior de biblioteca



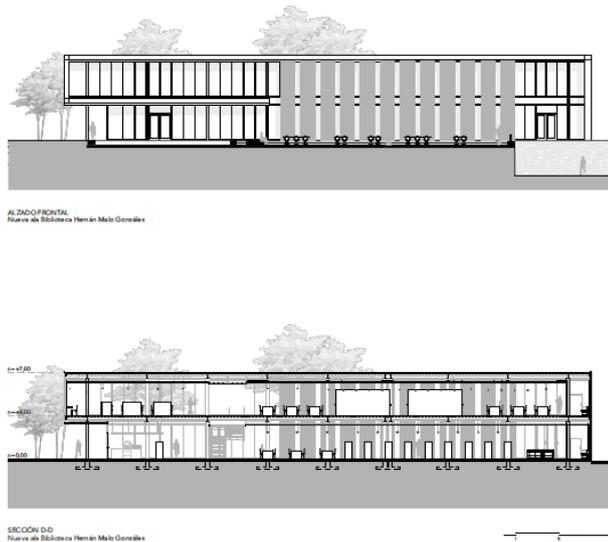
Fuente: UDA (2019)

### Ilustración 4 Plano externo del costado del departamento de biblioteca



Fuente: UDA (2019)

## Ilustración 5 Plano externo frontal de la parte posterior de biblioteca



Fuente: UDA (2019)

### 2.3 Las bibliotecas virtuales de la UDA

La Universidad del Azuay dispone de una base de datos amplia en la cual se encuentran 26 íconos representativos de las siguientes plataformas:

- SciELO o Biblioteca Científica Electrónica en línea
- OEI o Biblioteca de la Organización de Estados Iberoamericanos
- Biblioteca Digital Andina
- Biblioteca Digital Mundial
- Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Universidad de Alicante)
- *BioMed Central*
- *Dialnet*
- *Directory of open Access journals*
- *Ebrary*

- *EBSCO Research Databases*
- INEC o Ecuador en cifras
- e-libro o elibro Colección de libros en español
- Instituto del Cáncer SOLCA - Cuenca
- Instructivo uso de bibliotecas
- Lexis
- Manual de uso de bibliotecas digitales
- *Open Society Instutiute*
- *Oxford Open Journals*
- *ProQuest*
- *PLOS o Public Library of Science*
- Red de Universidades, Red de Oportunidades
- Red Regional de Bibliotecas y Centros de Documentación
- *Scopus*
- *Redalyc o Sistema de Información Científica Redalyc*
- *The World Summit on the Information Society*
- *UptoDate*

A través de su uso se puede tener acceso a diverso material electrónico actualizado. Estas plataformas pretenden satisfacer las necesidades investigativas de los diferentes usuarios.

## Ilustración 6 Plataformas digitales de la UDA



Fuente: UDA (2019)

### 2.4 Estándares del Departamento de Biblioteca de la UDA

A base de la investigación realizada, los estándares en los que se rige el departamento se basan en las leyes de gestión y organización y propiedad intelectual, confidencialidad, reserva, información escrita y original de la Constitución de la República del Ecuador.

También se indicó que el departamento, como tal, pretende seguir estándares que permitan brindar un servicio más eficaz a través de:

- Procesamiento de material bibliográfico
- Circulación de material bibliográfico
- Clasificación de material bibliográfico
- Préstamos a domicilio
- Internet sin restricciones

- Capacitaciones de uso de material bibliográfico impreso y digital
- Salas de trabajo equipadas
- Acceso a la estantería sin restricciones
- Préstamos a domicilio a través de un proceso de registro digital

También, se indicó que para los procedimientos de material bibliográfico a domicilio se debe seguir un proceso de solicitud a través del *counter* principal, indicando fechas de devolución y documentos de identificación.

Por otro lado, se mencionó que el Departamento de Biblioteca dispone un Plan de Inducción para la formación de usuarios de acuerdo a las necesidades planteadas por cada escuela y facultad, el cual, se realiza a inicios de cada ciclo en el proceso de inducción estudiantil.

Así también, se indicó que la biblioteca no dispone de suficiente material bibliográfico para satisfacer las necesidades de investigación de las carreras de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Se puede decir que es importante que los departamentos de biblioteca busquen promover y fortalecer calidad en sus servicios, con normativas que promuevan la investigación académica y cultural, a través estándares que permitan a los diversos usuarios un fácil acceso a los respectivos contenidos.

## **2.5 Recursos bibliográficos físicos**

La Universidad del Azuay posee una gran gama de recursos bibliográficos físicos, que se pretenden ampliar mediante la adquisición de nuevos ejemplares, a los que se podrán acceder a través de herramientas digitales. Dichas herramientas permiten a los usuarios tener acceso a la diversidad de títulos, fechas, filtros por autores, editoriales,

colecciones, sub - colecciones, resúmenes, tesis, adquisiciones recientes, revistas y materias de diversas áreas y facultades académicas de la universidad, comprendiendo a las ciencias de la administración, ciencia y tecnología, ciencias jurídicas, diseño arquitectura y arte, filosofía, letras y ciencias de la educación; y, por último, medicina. También, se pudo obtener a través del análisis de la entrevista que en el departamento no se pueden identificar los *papers* más leídos o las áreas de los *papers* debido a que no se dispone de ese servicio. Es importante mencionar que el departamento lleva a cabo un proceso de organización y reubicación física basándose en el sistema de clasificación decimal de Dewey.

## **2.6 Recursos bibliográficos virtuales**

Como ya se explicó anteriormente, en el punto de bibliotecas virtuales existen diversas plataformas digitales; cada una posee una función específica que será explicada a continuación:

- SciELO o Biblioteca Científica Electrónica en línea: Esta plataforma se centra en responder ante las necesidades de investigación científica en los países que aún se encuentran desarrollándose en el área de América Latina y el Caribe; permite el acceso a temas de carácter científico centrados en la medicina, ciencias sociales, humanas, letras, química, matemáticas e ingenierías.
- OEI o Biblioteca de la Organización de Estados Iberoamericanos: Proporciona información abierta a investigaciones educativas, científicas, tecnológicas y de sociedad e innovación, permitiendo un acercamiento de la cultura iberoamericana y latinoamericana con la publicación de sus artículos.
- Biblioteca Digital Andina: Está destinada a trabajos de índole cultural y se relaciona con la comunidad andina, como su nombre lo indica.

- Biblioteca Digital Mundial: Permite a los usuarios acceder a materiales relacionados con el movimiento internacional, cultural e intercultural a nivel mundial.
- Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Universidad de Alicante): Los usos de esta biblioteca se encuentran orientados a la búsqueda de trabajos literarios de la cultura española.
- BioMed Central: Es una plataforma orientada a la publicación de artículos relacionados con la ciencia, tecnología, biología, medicina y salud, tal y como su nombre lo indica.
- Dialnet: Permite el acercamiento de los usuarios a bibliografía científica de habla hispana en las áreas de humanidad, Social y Jurídica.
- *Directory of open Access journals*: Proporciona un acceso específico a temas científicos del área matemática, química, medicina, humanidades y letras.
- *Ebrary*: Oferta un amplio catálogo de publicaciones académicas, científicas, tecnológicas, medicinales, sociales, antropológicas, económicas, históricas, literarias, y periodísticas.
- *EBSCO Research Databases*: Es la biblioteca más prestigiosa debido a la utilidad académica que proporciona a estudiantes y docentes con temáticas de estudio amplias como lo son la literatura, lingüística, economía, comunicación, leyes, computación medicina, bibliotecología, historia, filosofía y teología.
- INEC o Ecuador en cifras: Es una organización con carácter público y técnico que permite informar a los usuarios sobre temas económicos, educativos y tecnológicos.
- e-libro o elibro Colección de libros en español: La plataforma es similar a la de EBSCO ya que brinda acceso a artículos académicos de las áreas de negocios,

comunicación, política, medicina, computación, historia, literatura, bibliotecología, filosofía y teología.

- Instituto del Cáncer SOLCA - Cuenca: La biblioteca digital permite el acceso a proyectos, convenios y noticias relacionadas con los pacientes y realizadas por el personal calificado; tiene como objetivo principal solucionar las dudas e informar a las personas.
- *Open Society Institute*: Publica artículos relacionados con los temas políticos, sociales, jurídicos, económicos y, por ende, comunicativos. Esta plataforma realiza publicaciones por medio de blogs o noticias con interés mundial.
- *Oxford Open Journals*: Proporciona el acceso a revistas académicas de índole internacional orientadas a la investigación de temas medicinales, sociales, humanísticos, letras, químicos y económicos.
- *ProQuest*: Esta plataforma proporciona a los destinatarios el acceso a tesis, periódicos y reportes con temáticas relacionadas con el arte, lo social, científico, tecnológico, económico, literario, periódicos y medicina.
- *PLOS o Public Library of Science*: Esta plataforma digital controla contenidos de carácter científico y medicinal; se publican contenidos de las áreas de biología, medicina, genética y demás.
- Red Regional de Bibliotecas y Centros de Documentación: Consiste en el trabajo conjunto de las bibliotecas universitarias, públicas y escolares de la región para la difusión de la información.
- *Scopus*: Es una plataforma que publica resúmenes y citas de artículos científicos en áreas de ciencia, tecnología, salud, ciencia social y humanidades.
- *Redalyc o Sistema de Información Científica Redalyc*: Consiste en una red de revistas científicas correspondientes al área española, del Caribe y de

Latinoamérica, pretendiendo difundir artículos científicos iberoamericanos en temas económicos, educativos, filosóficos y médicos.

- *The World Summit on the Information Society*: Esta plataforma oferta información social con artículos culturales, jurídicos, sociales y medicinales.
- *UptoDate*: Apoya a la toma de decisiones clínicas a través de publicaciones médicas que pretenden ayudar a la comunidad médica.

Adicionalmente, en el departamento de biblioteca se indicó que las siete bibliotecas digitales más usadas por los estudiantes son:

- Ebsco
- Proquest
- Lexis
- PILOS
- E-Book
- Scopus
- UptoDate

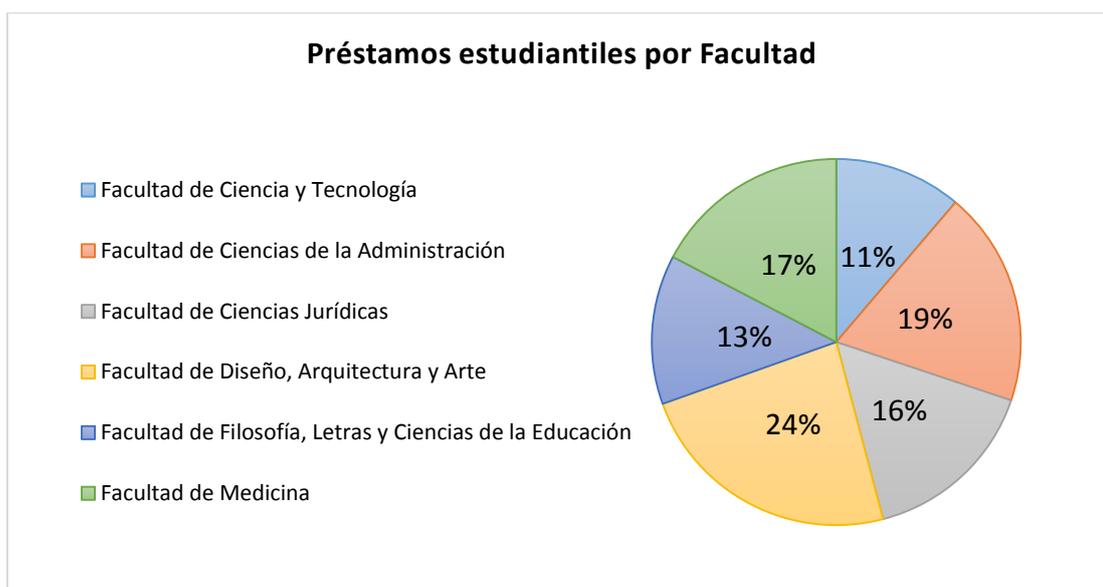
El acceso de estas plataformas se encuentra bajo la modalidad de suscripción y se renuevan de manera anual.

Las bibliotecas digitales, por lo general, proporcionan a los usuarios un libre acceso en sus publicaciones, pero, algunos artículos con caracteres particulares se encuentran restringidos para un determinado público; además, cada plataforma cuenta con su propia y característica estructura de funcionamiento que permite a los destinatarios un servicio más óptimo y, por ende, eficaz.

## 2.7 Usos de la biblioteca por parte de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

A base de la información de registros de uso obtenida gracias a la colaboración del Departamento de Biblioteca se pudieron obtener los siguientes resultados correspondientes a los dos últimos años 2017 y 2018, en cuanto al uso de la biblioteca por parte de estudiantes, docentes y facultades cuyos resultados serán representados a continuación a través de ilustraciones.

**Ilustración 7 Préstamos estudiantiles de bibliografía por Facultad**



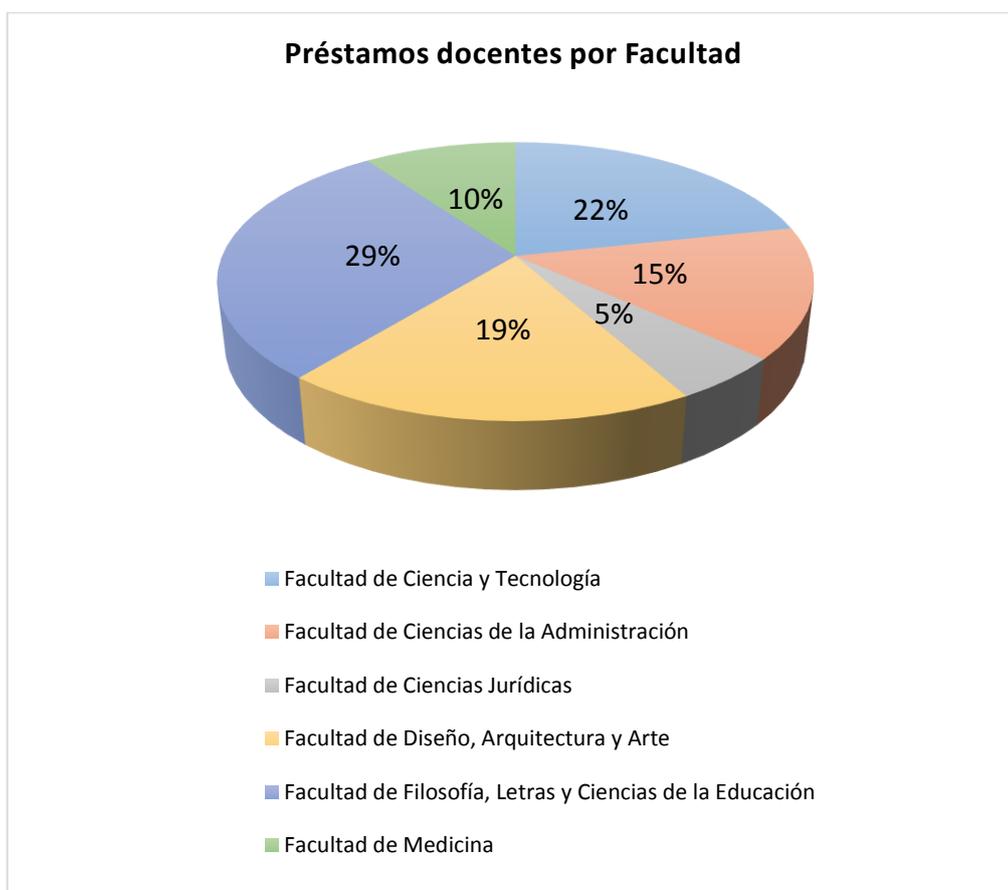
Fuente: Merchán (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

Como se puede observar en el gráfico, los resultados de registro de uso proporcionados por el Departamento de Biblioteca demostraron que los estudiantes de la facultad de Diseño, Arquitectura y Arte se encuentran en primer lugar con el 24%, consiguiente se encuentra la Facultad de Ciencias de la Administración con el

19%, la Facultad de Medicina con el 17%, la Facultad de Ciencias Jurídicas con el 16%, la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación con el 13%; y, por último, los estudiantes de la Facultad de Ciencia y Tecnología con el 11% con respecto a la frecuencia de préstamos bibliográficos.

**Ilustración 8 Préstamos a docentes de bibliografía por Facultad**



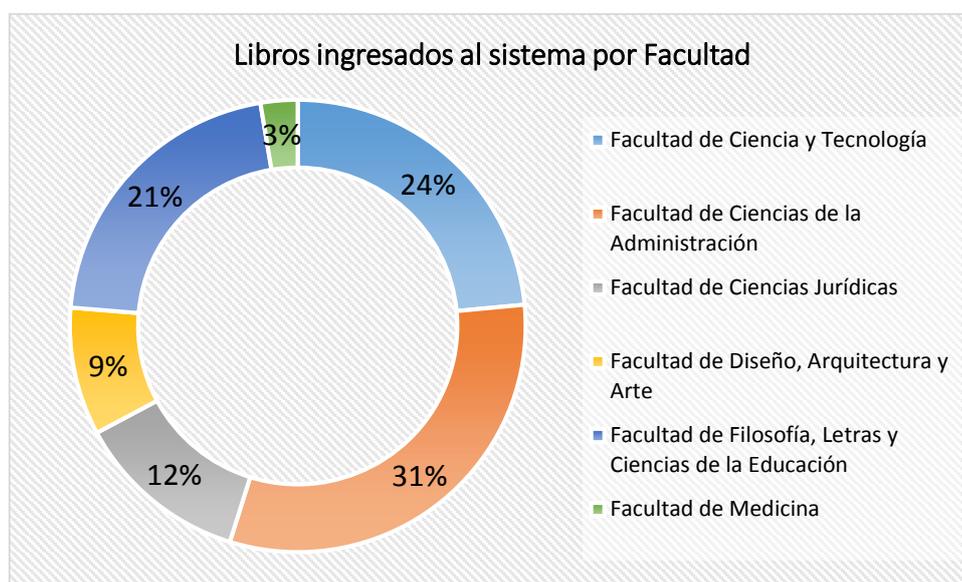
Fuente: Merchán (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la ilustración se puede observar que los resultados obtenidos a través del análisis de información proporcionada por el departamento de biblioteca en cuanto al registro de uso de los dos últimos años que los docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación se encuentran ubicados en el primer lugar con el

29%, de manera siguiente se encuentra la Facultad de Ciencia y Tecnología con el 22%, la Facultad de Diseño, Arquitectura y Arte con el 19%, la Facultad de Ciencias de la Administración con el 15%, la Facultad de Medicina con el 10% y finalmente la Facultad de Ciencias Jurídicas con el 5% con respecto a la frecuencia de préstamos bibliográficos.

**Ilustración 9 Libros ingresados al sistema por Facultad**



Fuente: Merchán (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

Finalmente, en el análisis de libros ingresados al sistema por facultad según los datos de reporte de uso brindados por la biblioteca de la UDA durante los dos últimos años, se obtuvo como resultado que, en primer lugar se encuentra la Facultad de Ciencias de la Administración con el 31%, consiguiente a esta se encuentra la Facultad de Ciencia y Tecnología con el 24%, la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación con el 21%, la Facultad de Ciencias Jurídicas con el 12%, la Facultad de Diseño, Arquitectura y Arte con el 9%, y, en el último lugar, la Facultad de Medicina con el 3%.

**Conclusiones:**

De los resultados obtenidos se puede determinar que no hay una relación proporcional entre el uso de los libros por parte de los docentes de la Facultad de Filosofía, que corresponde al mayor número de toda la Universidad, frente al uso de los estudiantes que se encuentran en los índices más bajos. El porcentaje de libros con los que cuenta la Facultad de Filosofía es adecuado en correlación con las otras Facultades.

## **CAPÍTULO 3**

### **Percepciones de los estudiantes sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la UDA**

#### **Introducción**

El presente capítulo muestra el resultado del análisis de percepciones sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la universidad. A partir de una metodología cuantitativa, se realizaron encuestas a estudiantes de sextos y octavos años de las carreras de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad del Azuay.

#### **3.1 Metodología**

La metodología aplicada para el análisis de percepciones del uso y servicios de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la Universidad del Azuay, por parte de los estudiantes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, fue cuantitativa, a través de un cuestionario en línea.

En cuanto a la población a la que estuvo destinada correspondió a estudiantes de sextos y octavos años de las carreras de la Facultad: Educación Básica, Educación Inicial, Turismo, Comunicación Social, Psicología Organizacional, Psicología Educativa y Psicología Clínica.

La muestra fue no probabilística y aleatoria, habiendo alcanzado el siguiente número de participantes para el estudio:

**Tabla 2. Participantes para el estudio**

| <b>Escuelas</b>           | <b>Número de estudiantes</b> |
|---------------------------|------------------------------|
| Educación Inicial         | 81                           |
| Educación Básica          | 66                           |
| Turismo                   | 39                           |
| Comunicación              | 24                           |
| Psicología Organizacional | 15                           |
| Psicología Clínica        | 147                          |
| Psicología Educativa      | 69                           |
| <b>TOTAL</b>              | <b>441</b>                   |

Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

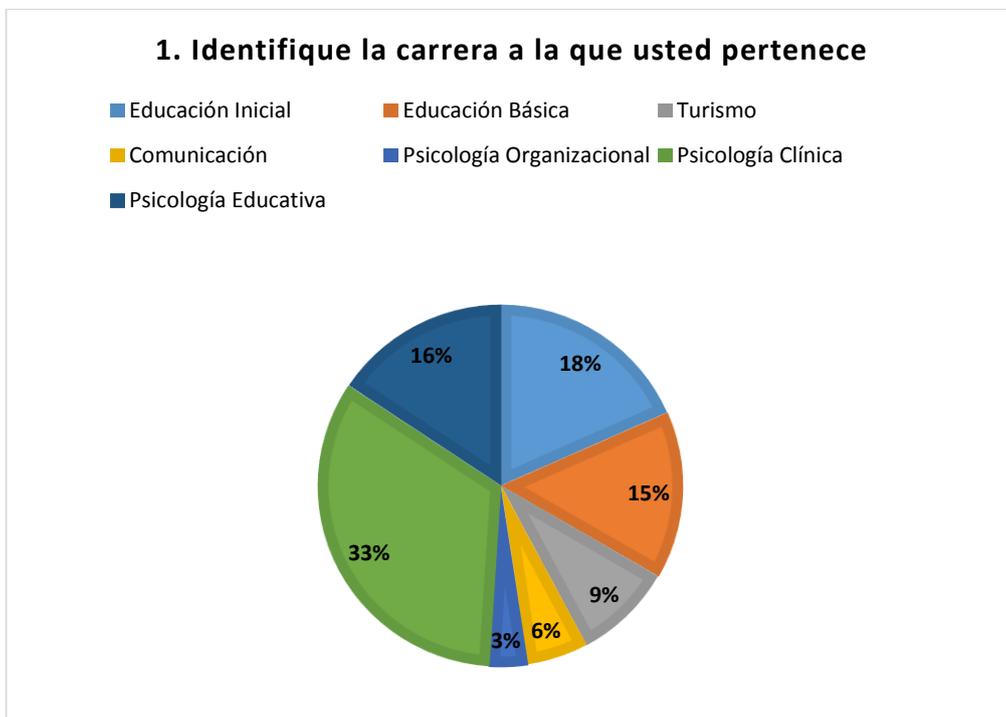
En cuanto al instrumento diseñado, estuvo encaminado al análisis de las siguientes variables:

- Uso de la biblioteca física
- Uso de las bibliotecas digitales
- Percepciones sobre los contenidos de los libros físicos
- Percepciones sobre los procesos de solicitud de los libros físicos
- Percepciones sobre el servicio de las bibliotecas digitales y el acceso a sus recursos
- Percepciones sobre los servicios de la nueva biblioteca de la Universidad: en cuanto a espacios físicos y servicios de libros físicos.
- Relación entre el uso de las bibliotecas y la solicitud de los docentes de sus carreras.

### 3.2 Resultados

Se presentan los resultados de acuerdo a cada una de las preguntas del instrumento:

#### Ilustración 10 Pregunta 1

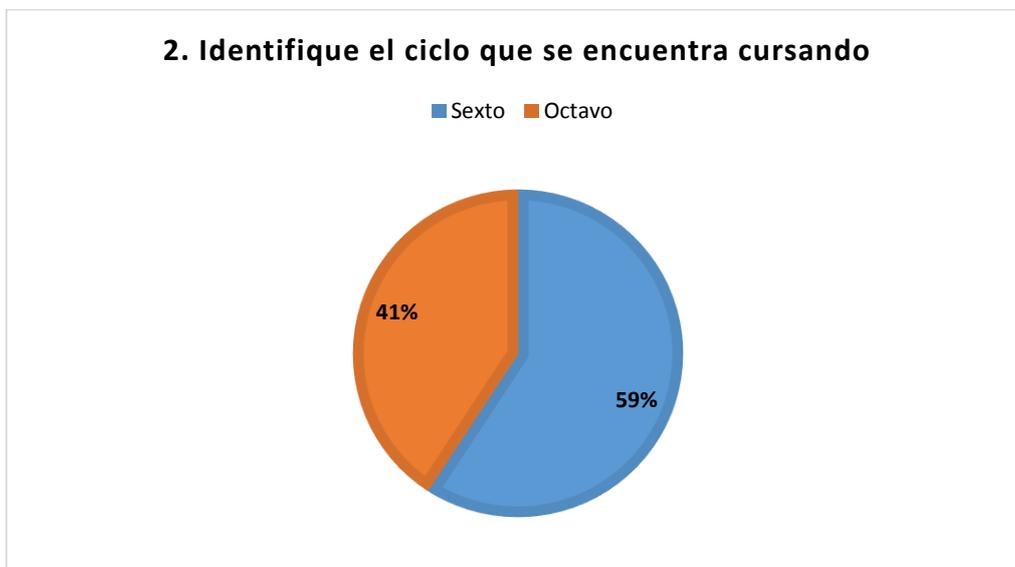


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la primera pregunta se obtuvo como resultado que Psicología Clínica 147 estudiantes (33%), 81 estudiantes (18%) corresponden a Educación Inicial, Psicología Educativa 69 estudiantes (16%), Educación Básica 66 estudiantes (15%), Turismo 39 estudiantes (9%), Comunicación 24 estudiantes (6%) y Psicología Organizacional 15 estudiantes (3%).

## Ilustración 11 Pregunta 2

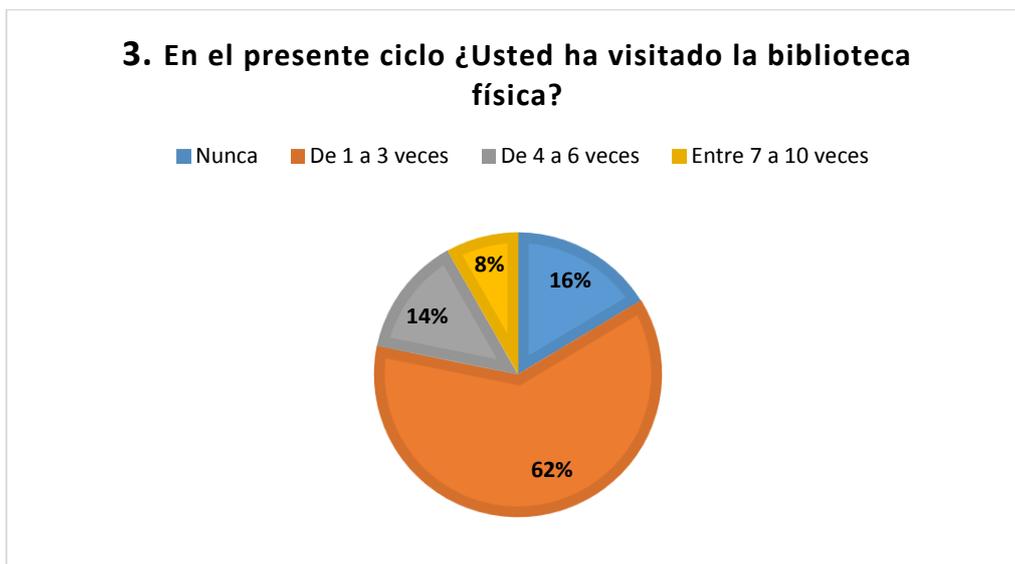


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la segunda pregunta se puede apreciar que 261 estudiantes (59%) corresponden a sexto ciclo y 180 estudiantes (41%) a octavo ciclo.

### Ilustración 12 Pregunta 3

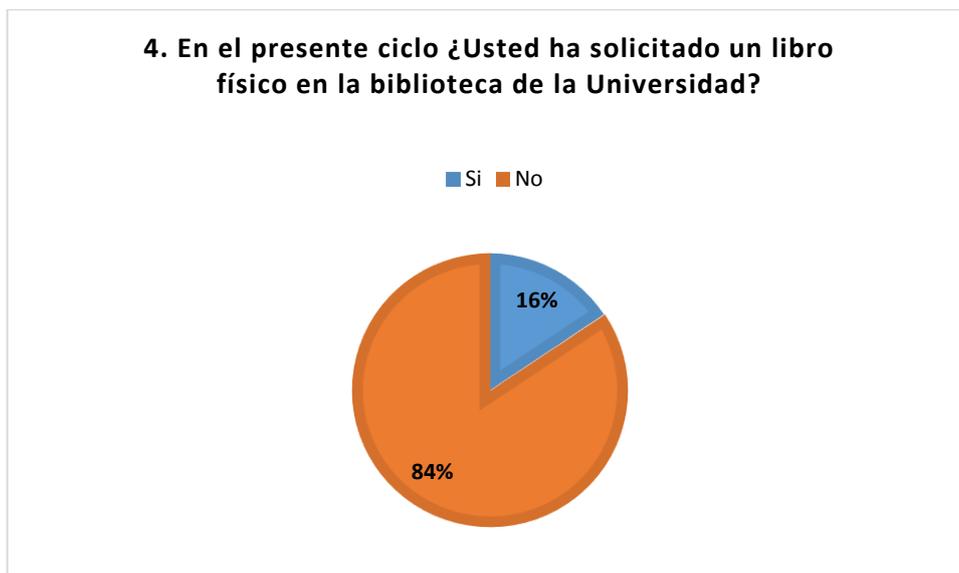


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta tres 273 estudiantes (62%) la han visitado de 1 a 3 veces, 72 estudiantes (16%) nunca han visitado la biblioteca, 60 estudiantes (14%) de 4 a 6 veces y 36 estudiantes (8%) entre 7 a 10 veces.

### Ilustración 13 Pregunta 4

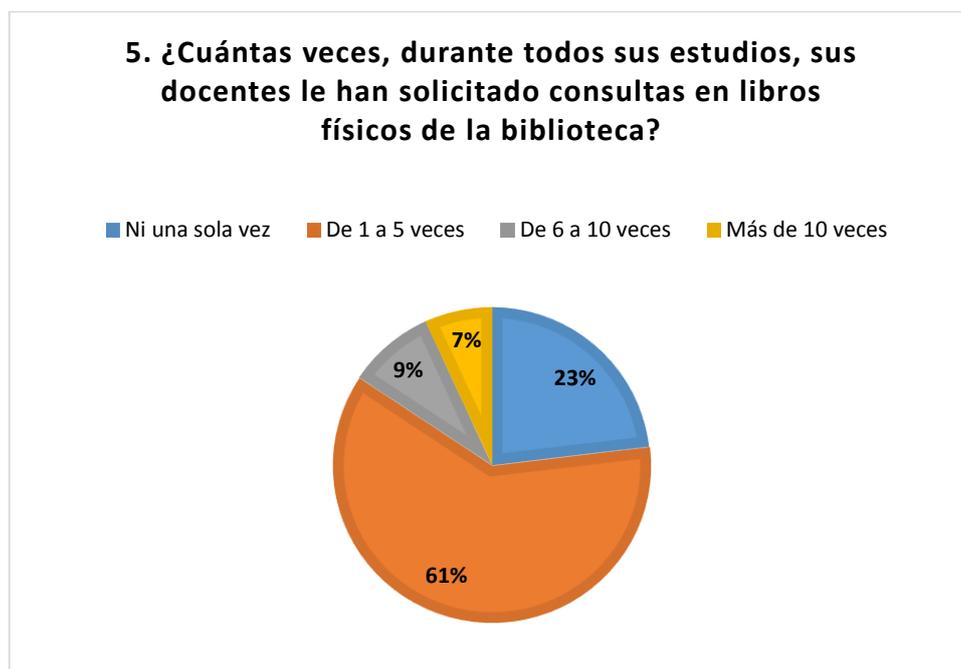


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta número cuatro 372 estudiantes (84%) no han solicitado un libro en físico en la biblioteca de la universidad, mientras que, 69 estudiantes (16%) no.

### Ilustración 14 Pregunta 5

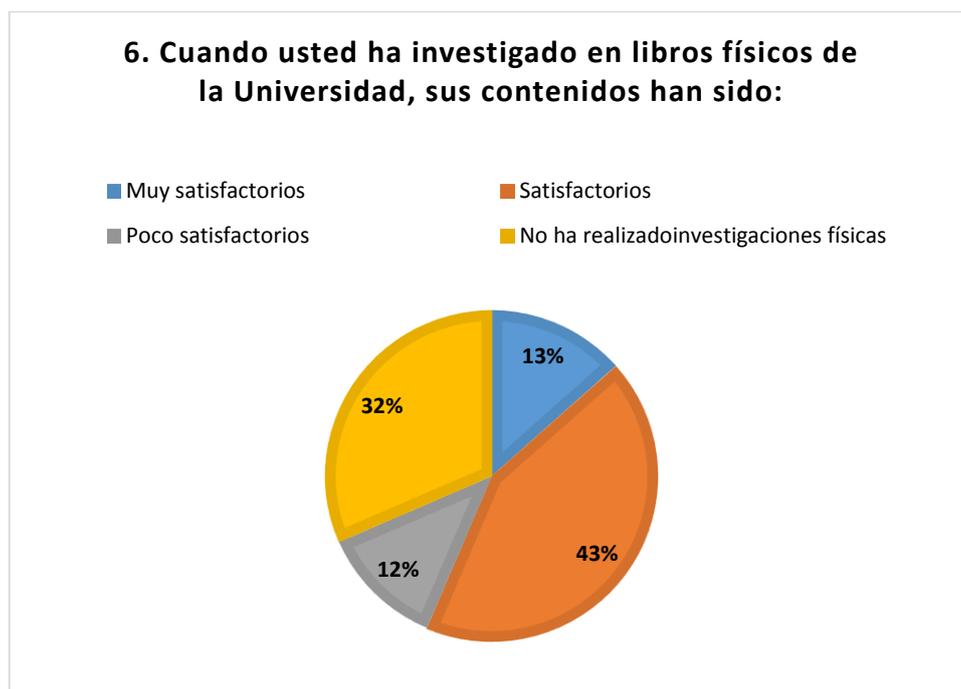


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la quinta pregunta 270 estudiantes (61%) de 1 a 5 veces, 102 estudiantes (23%) indican que sus docentes nunca les han solicitado consultas en libros físicos de la biblioteca, 39 estudiantes (9%) de 6 a 10 veces y 30 estudiantes (7%) más de 10 veces.

### Ilustración 15 Pregunta 6

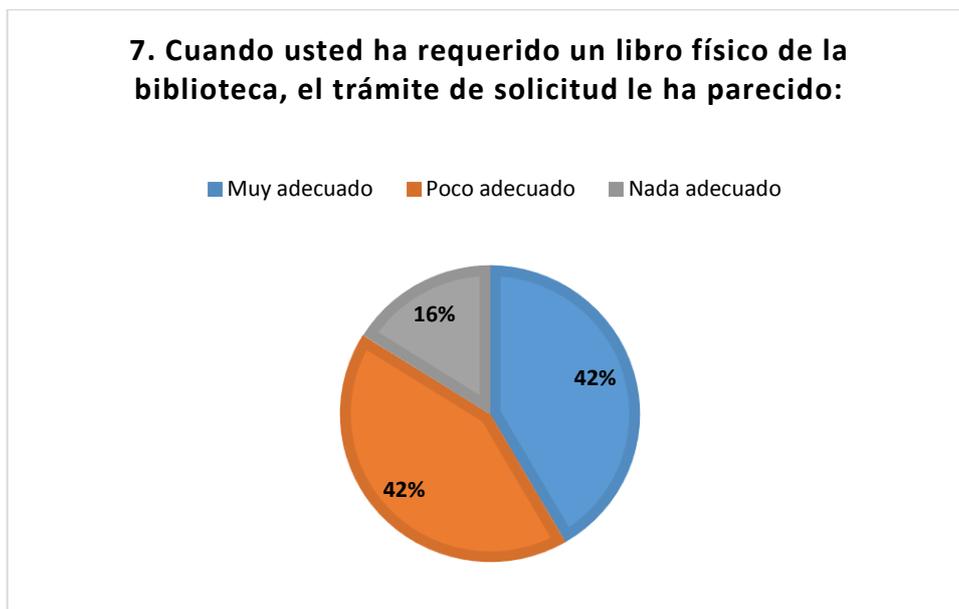


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la sexta pregunta 192 estudiantes (43%) muy satisfactorios, 141 estudiantes (32%) no han realizado investigaciones físicas, 60 estudiantes (13%) indican que los contenidos de libros investigados han sido muy satisfactorios y 54 estudiantes (12%) poco satisfactorios.

### Ilustración 16 Pregunta 7

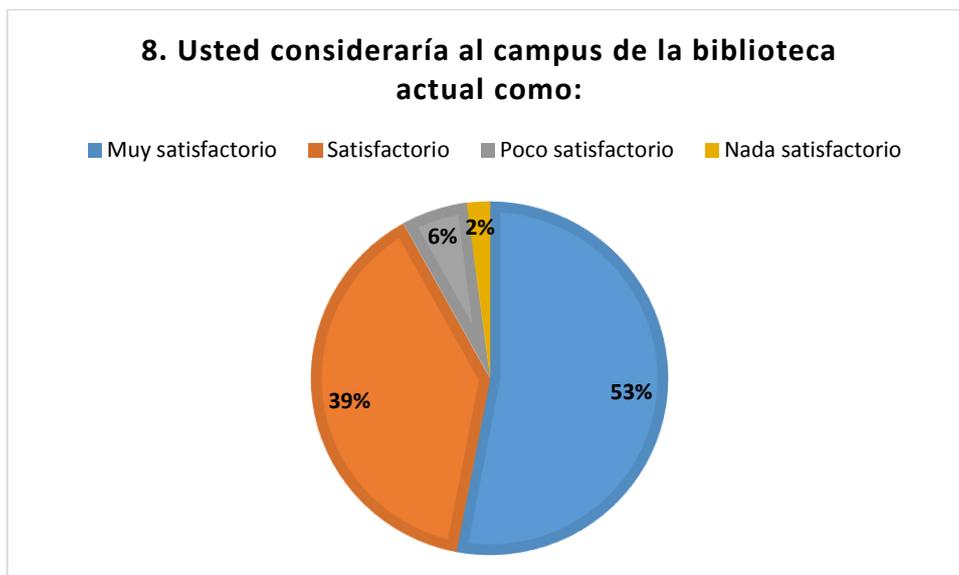


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la séptima pregunta 186 estudiantes (42%) responden que el trámite ha sido muy adecuado, 189 estudiantes (42%) poco adecuado y 72 estudiantes (16%) nada adecuado.

### Ilustración 17 Pregunta 8

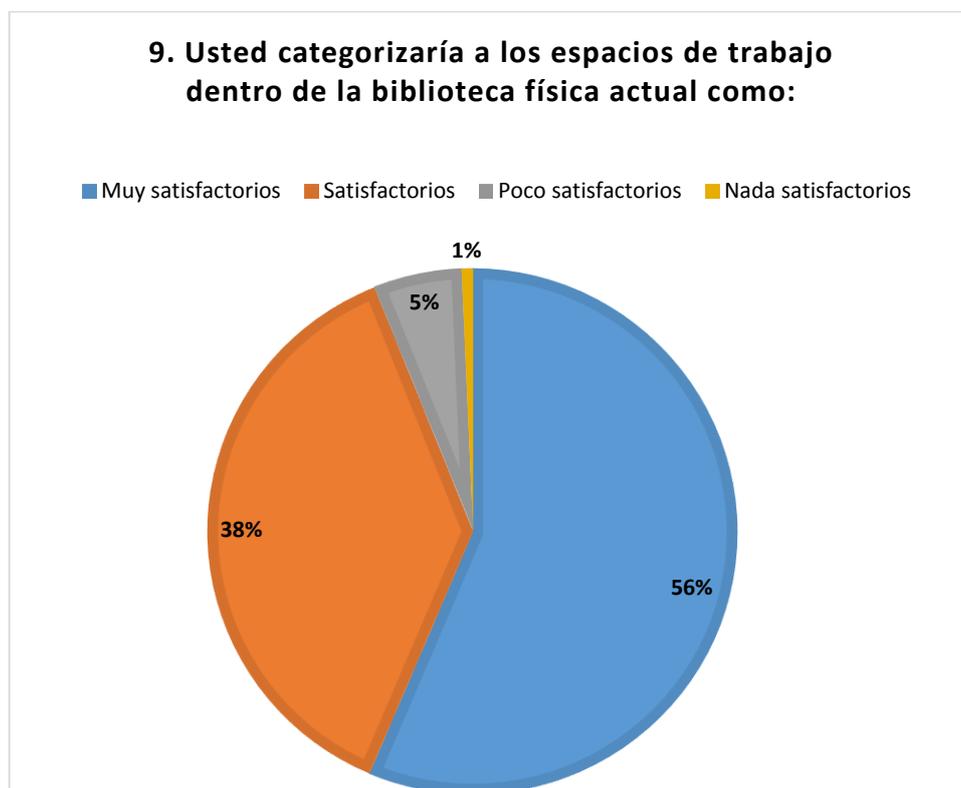


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la octava pregunta 237 estudiantes (53%) consideran el campus de la biblioteca muy satisfactorio, 174 estudiantes (39%) satisfactorio, 27 estudiantes (6%) poco satisfactorio y 9 estudiantes (2%) nada satisfactorio.

### Ilustración 18 Pregunta 9

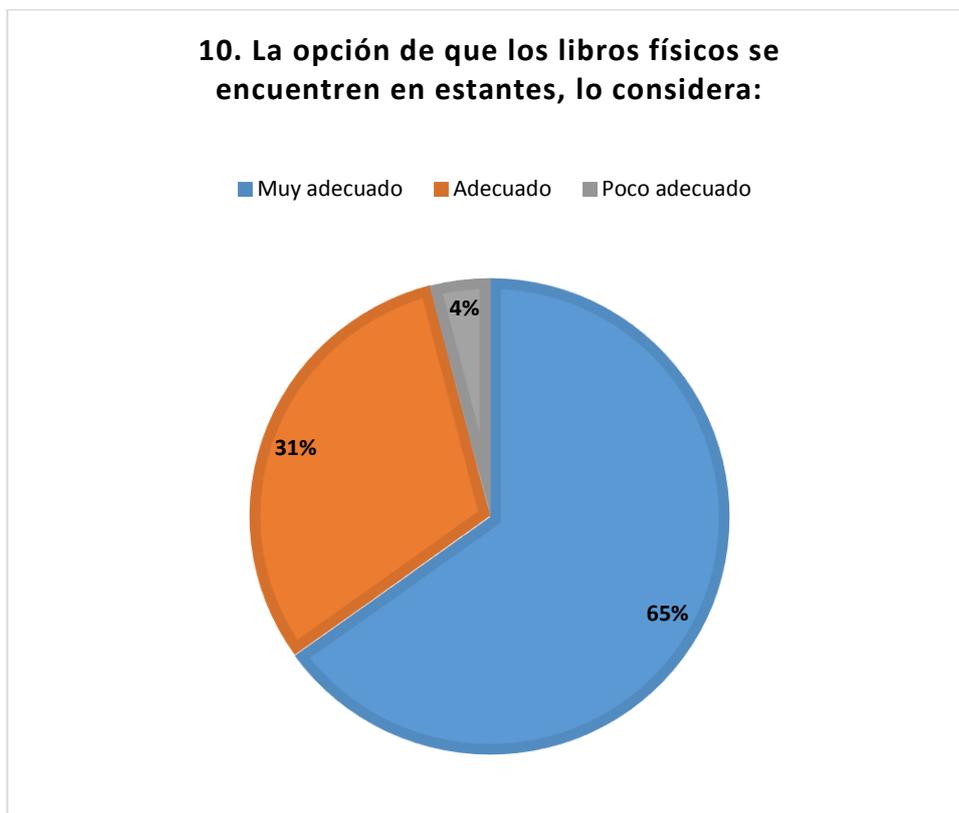


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta nueve 252 estudiantes (56%) responden que los espacios de trabajo dentro de la biblioteca física actual son muy satisfactorios, 168 estudiantes (38%) satisfactorios, 24 estudiantes (5%) poco satisfactorios y 3 estudiantes (1%) nada satisfactorios.

### Ilustración 19 Pregunta 10

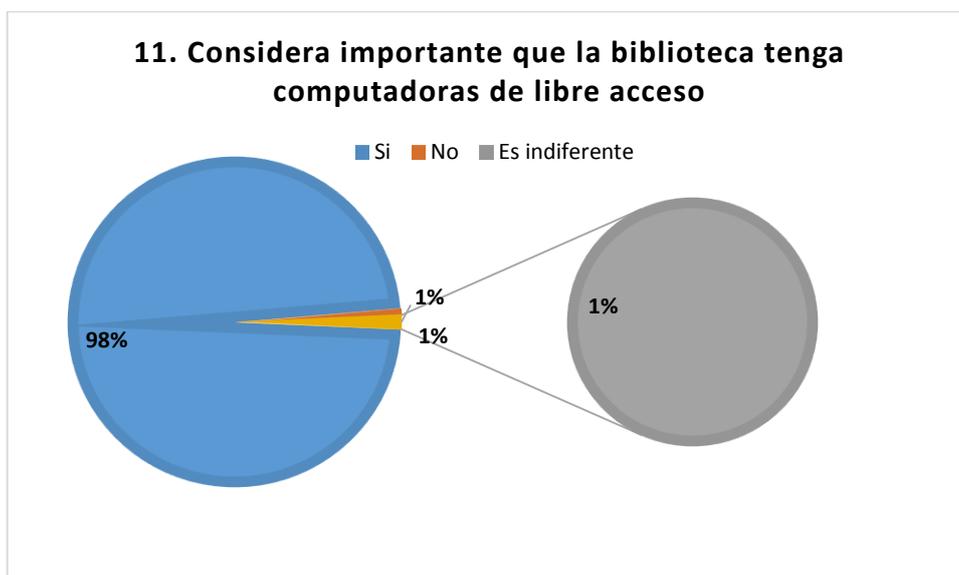


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta número diez 291 estudiantes (65%) consideran la organización de libros en estantes muy adecuado, 138 estudiantes (31%) adecuado y 18 estudiantes (4%) poco adecuado.

## Ilustración 20 Pregunta 11

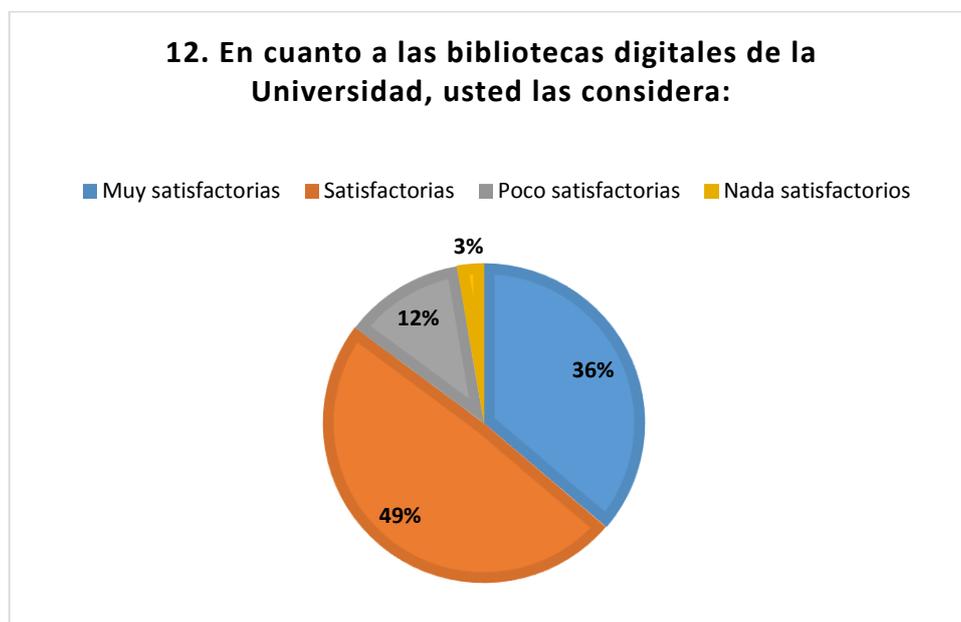


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta once 438 estudiantes (98%) consideran importante que la biblioteca tenga computadoras de acceso libre, 3 estudiantes (1%) no y 6 estudiantes (1%) son indiferentes.

## Ilustración 21 Pregunta 12

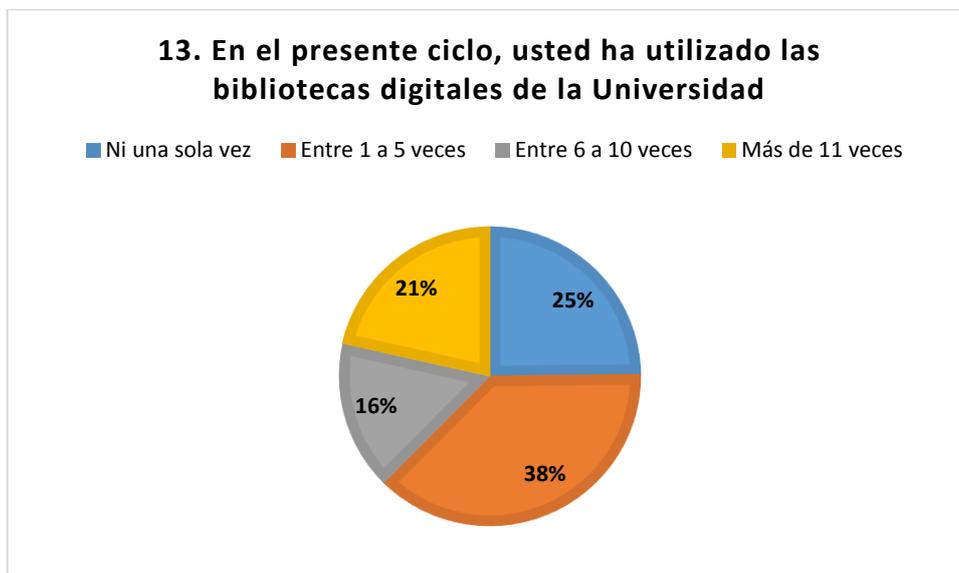


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta doce 219 estudiantes (49%) consideran satisfactorias las bibliotecas digitales, 162 estudiantes (36%) muy satisfactorias, 54 estudiantes (12%) poco satisfactorias y 12 estudiantes (3%) nada satisfactorios.

### Ilustración 22 Pregunta 13

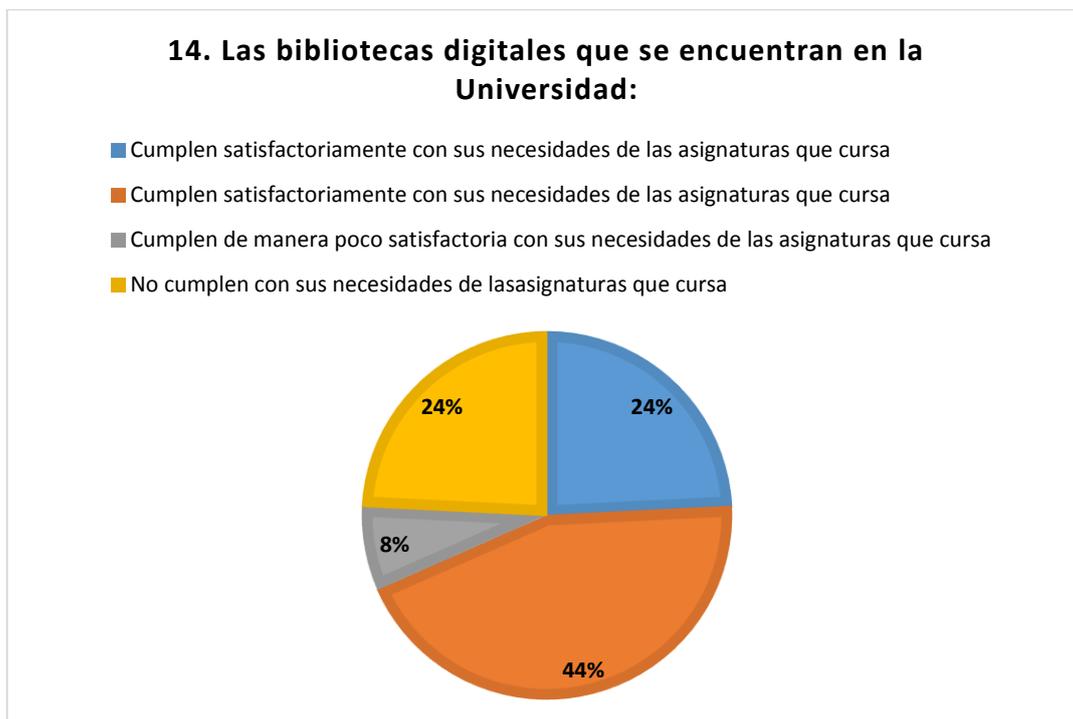


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta trece 168 estudiantes (38%) han utilizado las bibliotecas digitales entre 1 y 5 veces, 111 estudiantes (25%) indican ni una sola vez, 96 estudiantes (21%) más de 11 veces y 72 estudiantes (16%) entre 6 a 10 veces.

### Ilustración 23 Pregunta 14

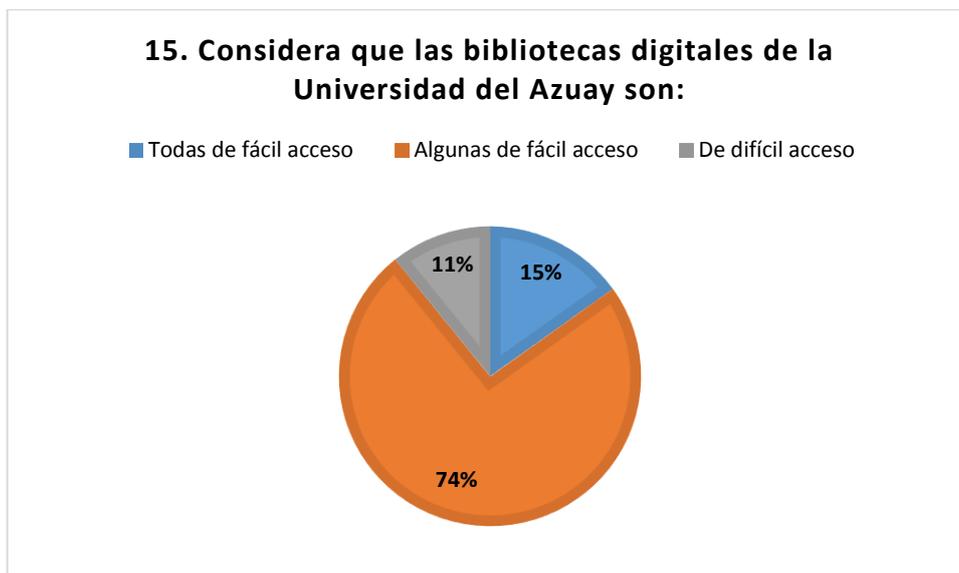


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta catorce 252 estudiantes (44%) cumplen satisfactoriamente con sus necesidades de las asignaturas que cursa, 138 estudiantes (24%) indican que las bibliotecas digitales de la UDA cumplen muy satisfactoriamente con sus necesidades de las asignaturas que cursa, 138 estudiantes (24%) no cumplen con sus necesidades de las asignaturas que cursa y 42 estudiantes (8%) cumplen de manera poco satisfactoria con sus necesidades de las asignaturas que cursa.

### Ilustración 24 Pregunta 15

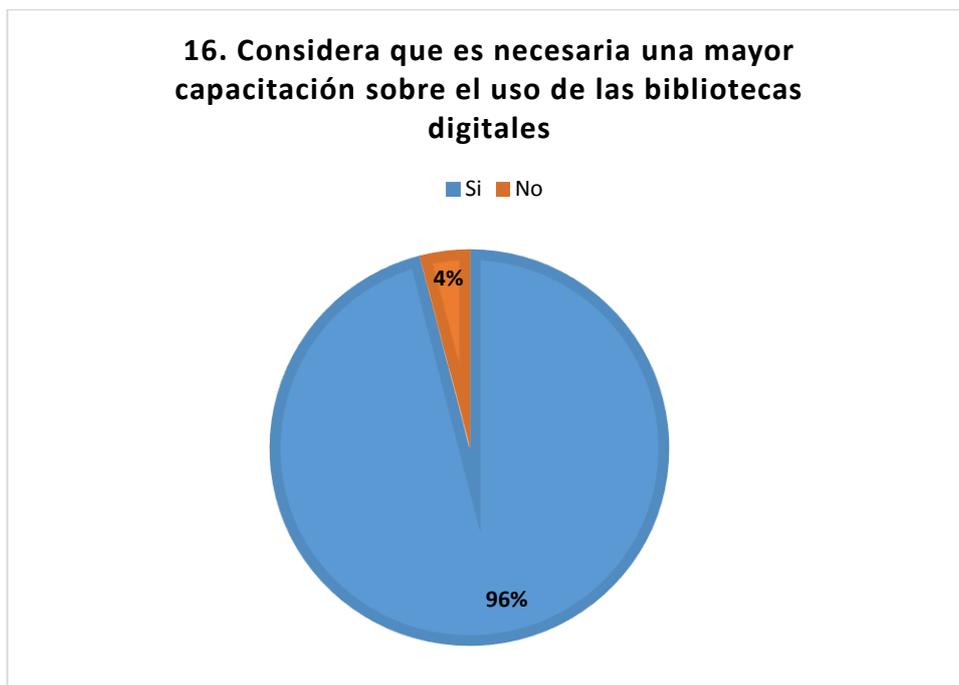


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta quince, 309 estudiantes (74%) algunas de difícil acceso, 63 estudiantes (15%) responden que las bibliotecas digitales son todas de fácil acceso y 45 estudiantes (11%) de difícil acceso.

### Ilustración 25 Pregunta 16

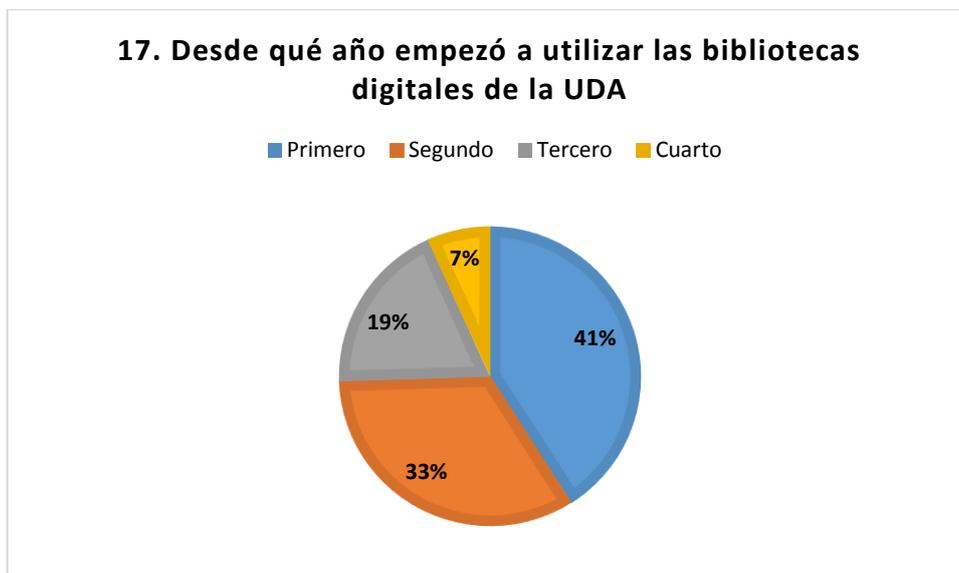


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta dieciséis 429 estudiantes (96%) consideran necesaria una mayor capacitación con respecto al uso de bibliotecas digitales y 18 estudiantes (4%) no consideran necesaria una mayor capacitación con respecto al uso de bibliotecas digitales.

### Ilustración 26 Pregunta 17

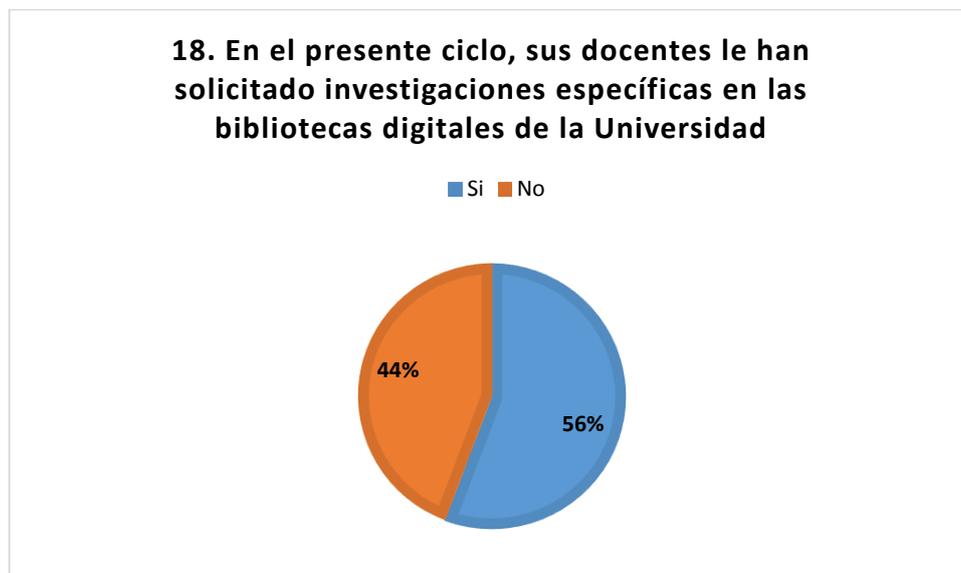


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta diecisiete 183 estudiantes (41%) responden que han usado las bibliotecas digitales desde primero, 150 estudiantes (33%) desde segundo, 84 estudiantes (19%) desde tercero y 30 estudiantes (7%) desde cuarto.

### Ilustración 27 Pregunta 18



Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta dieciocho 249 estudiantes (56%) indican que los docentes han solicitado investigaciones específicas en las bibliotecas digitales de la Universidad y 198 estudiantes (44%) que los docentes no han solicitado investigaciones específicas en las bibliotecas digitales de la Universidad.

### Ilustración 28 Pregunta 19

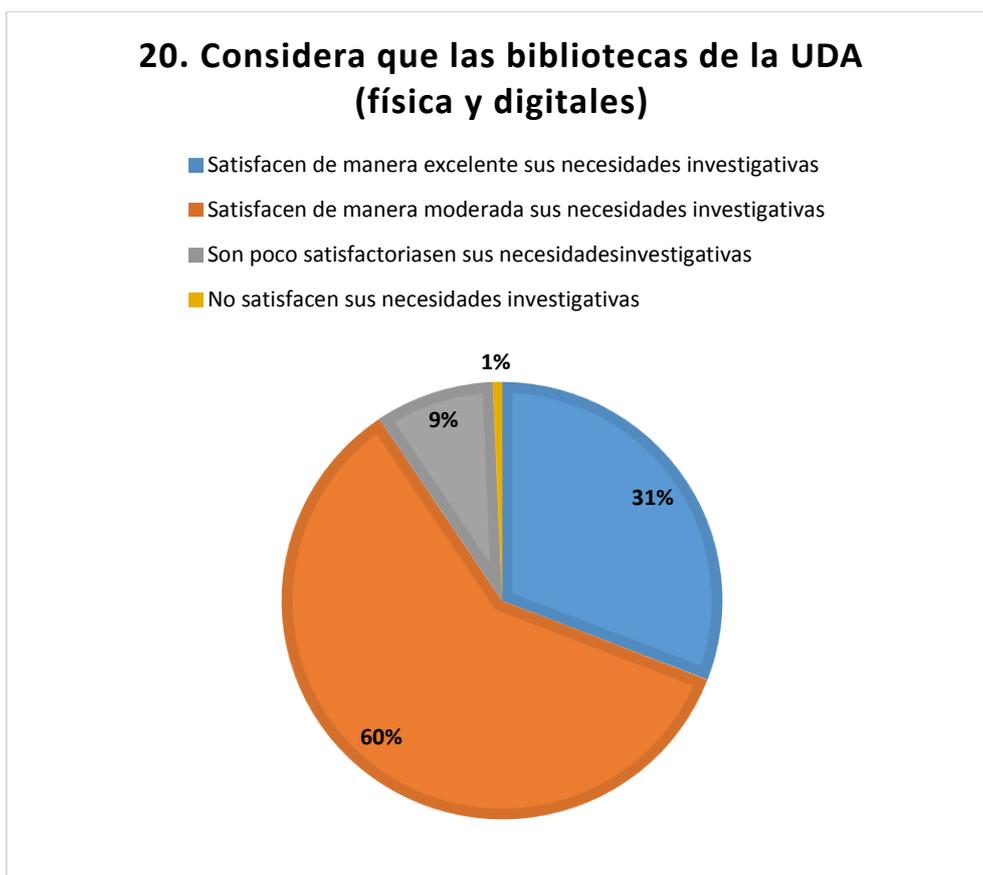


Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: AVECILLA Y MENDIETA (2019)

En la pregunta diecinueve 126 estudiantes (28%) de 4 a 6, 120 estudiantes (27%) de 2 a 3, 81 estudiantes (18%) más de 10, 75 estudiantes (17%) de 7 a 10 y 45 estudiantes (10%) indican que han realizado de 0 a 1 producto de investigación.

## Ilustración 29 Pregunta 20



Fuente: Estudiantes UDA (2019)

Elaborado por: AVECILLA y MENDIETA (2019)

En la pregunta número veinte 267 estudiantes (60%) satisfacen de manera moderada sus necesidades investigativas, 138 estudiantes (31%) consideran que las bibliotecas de la UDA satisfacen de manera excelente sus necesidades investigativas, 49 estudiantes (9%) son poco satisfactorias en sus necesidades investigativas y 3 estudiantes (1%) no satisfacen sus necesidades investigativas.

### **3.3 Análisis de los resultados**

#### **3.3.1 Usos de la biblioteca física y sus servicios**

En cuanto al uso de la biblioteca física se pudo determinar que, la mayoría de los estudiantes han visitado la biblioteca durante este ciclo apenas entre 1 a 3 veces, correspondiente a un 62% de los encuestados. Existe una gran posibilidad de que esto esté asociado con el cierre de la biblioteca por el periodo de refacción; sin embargo, una parte del espacio estuvo siempre al servicio de la comunidad universitaria durante todo el ciclo lectivo. En cuanto a la satisfacción actual del espacio físico, los estudiantes refirieron que la biblioteca actual tiene ambientes muy adecuados para su trabajo, alcanzando un 56% de respuesta afirmativa a muy satisfactorio y 38 % de satisfactorio.

Por otra parte, la poca asistencia a la biblioteca física, estrechamente vinculada con consultas de libros físicos no se limita a este ciclo, pues, tiene ciertos factores que influyen como la poca solicitud de investigación en libros impresos por parte de los docentes según los estudiantes, encuestados. El 61% de estudiantes refieren haber tenido una solicitud de uso de libros físicos de la biblioteca en el lapso de todos sus estudios, en forma poco frecuente, correspondiendo de 1 a 5 veces como máximo. En cuanto al uso mismo de libros físicos, apenas el 16% de los alumnos refirieron haberlo solicitado durante este ciclo lectivo.

Sobre la calidad de contenido de los libros físicos, los estudiantes no mostraron mayor satisfacción, refiriendo al 13% de los alumnos que los contenidos respondieron a sus búsquedas.

Sobre el trámite de solicitud de libros físicos, tampoco existió una mayor satisfacción y un 42% estaba plenamente de acuerdo con el proceso de solicitud tradicional. Estos resultados se correlacionan con la respuesta de satisfacción a que los

libros se encuentren en estantes; puesto que el 65% de estudiantes indicaron que les parecía más adecuado el que ellos mismos pudieran elegir y buscar, de manera abierta, lo que necesitan, mediante las denominadas consultas en los estantes.

### **3.3.2 Usos de las bibliotecas digitales**

En cuanto al uso de las bibliotecas digitales, los resultados muestran una frecuencia mayor, pero, tampoco elevada. Existe un 25% de estudiantes que no han accedido nunca a libros o artículos las bibliotecas digitales de la UDA. El otro 75%, varía en su uso, entre 1 sola vez hasta más de 10 veces.

En cuanto a los contenidos de los recursos digitales, la mayoría de estudiantes están muy satisfechos 24% y satisfechos con un 44%. Se refirió de manera elevada que solo una parte de estos recursos tienen fácil acceso 74%, lo que permite identificar una problemática recurrente que debería ser mitigada con capacitación e información al alumnado. Este análisis se correlaciona con la respuesta de los estudiantes quienes consideran, en un 96%, que requieren mayor información y capacitación sobre el uso de las bibliotecas digitales.

El uso de las bibliotecas digitales también está asociado estrechamente con la solicitud de estos recursos por parte de los estudiantes; sin embargo, el 54% de los estudiantes expresaron que sus docentes solicitaron investigaciones por este medio, a pesar de que, por otro lado, los docentes requieren un alto número de productos escriturales, resultado de investigación por ciclo. Se remitió en el estudio una frecuencia de trabajos entre todas las materias, entre 2 a 6 aproximadamente.

### **3.3.3 Requerimientos**

En el aspecto de requerimientos, a partir de una pregunta abierta, se ha tomado en cuenta las sugerencias de algunos estudiantes quienes manifestaron cierta inconformidad en cuanto a la velocidad del internet, trámites limitados y poco prácticos para el préstamo de libros, necesidad de más recursos para ciertas carreras y capacitación sobre la consulta digital.

### **Conclusiones**

Del estudio de percepciones sobre servicios y uso de las bibliotecas físicas y digitales de la UDA se puede concluir que: en cuanto al espacio físico, renovado de la biblioteca de la UDA, hay una gran satisfacción por parte de los estudiantes. En cuanto a los libros, es necesaria una actualización continua de los recursos para que mejore la satisfacción de sus usuarios. Los recursos digitales, resulta imprescindible generar capacitaciones para su uso, pues, los alumnos, requieren este servicio, pero, no conocen muy bien cómo manejarlo. Finalmente, es necesario un análisis profundo de los procesos de investigación solicitados por los docentes. El manejo de las bibliotecas físicas y digitales promueven una mejora en la calidad de los productos escriturales de los alumnos, pero, resulta imprescindible guiarles en los procesos, de tal manera que conozcan los recursos a los que pueden acceder, se les solicite su vinculación con estas bibliotecas para que en su proceso de formación académica vayan familiarizándose continuamente y se haga uso de las inversiones realizadas por parte de la Universidad.

## **CAPÍTULO 4**

### **Percepciones de los docentes sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la UDA**

#### **Introducción**

El presente capítulo muestra el resultado del análisis de percepciones sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la Universidad del Azuay, por parte de los docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. A partir de una metodología cuantitativa, se realizaron encuestas aleatorias a docentes de las diferentes carreras.

#### **4.1 Metodología**

La metodología aplicada para el análisis de percepciones del uso y servicios de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la universidad del Azuay, por parte de los docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, fue cuantitativa, a través de un cuestionario en línea.

En cuanto a la población a la que estuvo destinada, correspondió a docentes de las carreras de la Facultad: Educación Básica, Educación Inicial, Turismo, Comunicación Social, Psicología Organizacional, Psicología Educativa y Psicología Clínica.

La muestra fue no probabilística y aleatoria, habiendo alcanzado el siguiente número de participantes para el estudio:

**Tabla 3. Participantes para el estudio**

| <b>Escuelas</b>              | <b>Número de docentes</b> |
|------------------------------|---------------------------|
| Educación Inicial            | 6                         |
| Educación Básica             | 12                        |
| Turismo                      | 8                         |
| Comunicación                 | 6                         |
| Psicología<br>Organizacional | 14                        |
| Psicología Clínica           | 14                        |
| Psicología<br>Educativa      | 6                         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>66</b>                 |

Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En cuanto al instrumento diseñado, estuvo encaminado al análisis de las siguientes variables:

- Uso de la biblioteca física
- Uso de las bibliotecas digitales
- Percepciones sobre los contenidos de los libros físicos
- Percepciones sobre los procesos de solicitud de los libros físicos
- Percepciones sobre el servicio de las bibliotecas digitales y el acceso a sus recursos

- Percepciones sobre los servicios de la nueva biblioteca de la Universidad: en cuanto a espacios físicos y servicios de libros físicos.
- Relación entre el uso de las bibliotecas y la solicitud de los docentes de sus carreras.

## 4.2 Resultados

Se presentan los resultados de acuerdo a cada una de las preguntas del instrumento:

### Ilustración 30 Pregunta 1

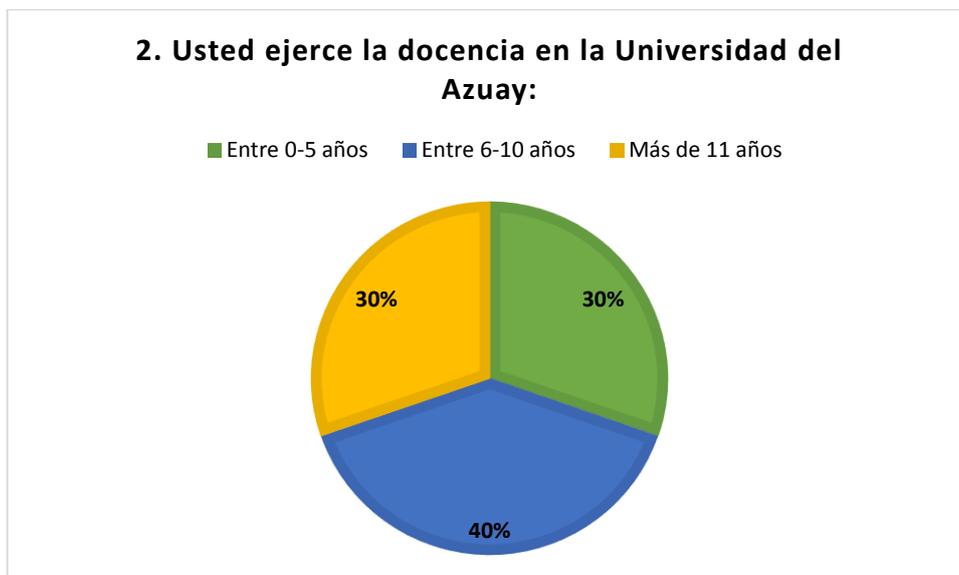


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la primera pregunta se obtuvo como resultado que Psicología Organizacional 14 docentes (22%), Psicología Clínica 14 docentes (21%), Educación Básica 12 docentes (18%), Turismo 8 docentes (12%), 6 docentes (9%) corresponden a Educación Inicial, Comunicación 6 docentes (9%), y Psicología Educativa 6 docentes (9%).

### Ilustración 31 Pregunta 2

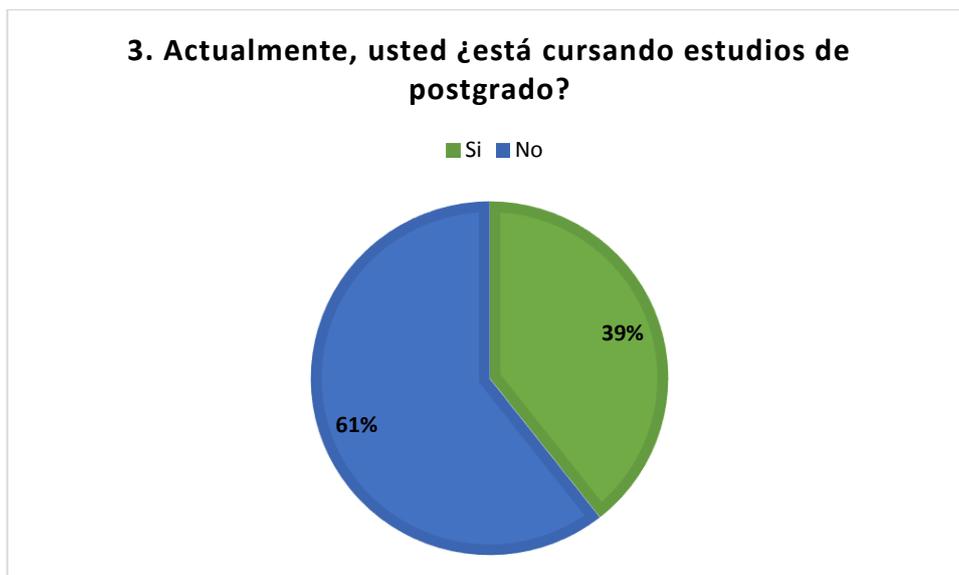


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la segunda pregunta se puede apreciar que 26 docentes (40%) entre 6-10 años, 20 docentes (30%) ejercen entre 0-5 años y 20 docentes (30%) más de 11 años.

### Ilustración 32 Pregunta 3

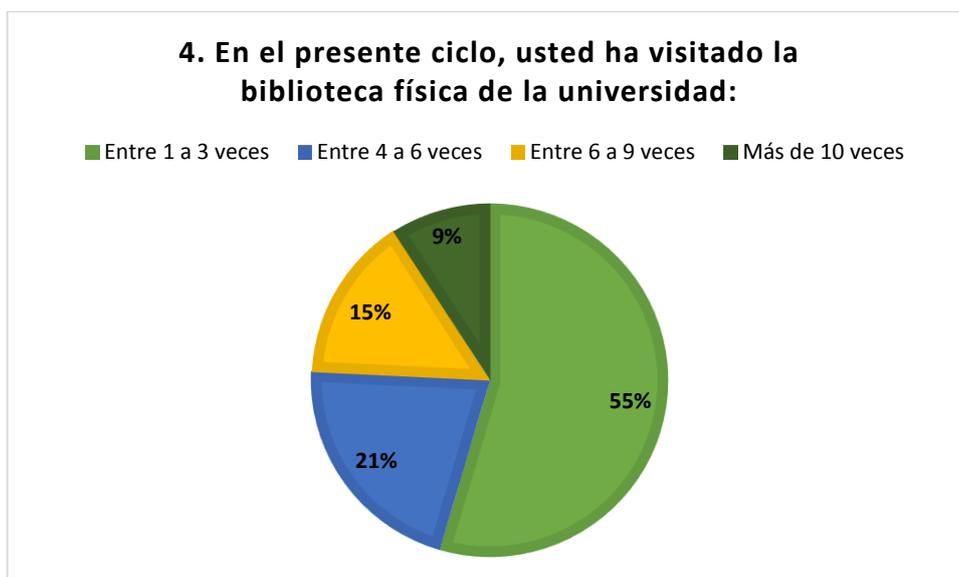


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta tres 40 docentes (61%) no están cursando sus estudios de postgrado y 26 docentes (39%) están cursando sus estudios de postgrado.

### Ilustración 33 Pregunta 4

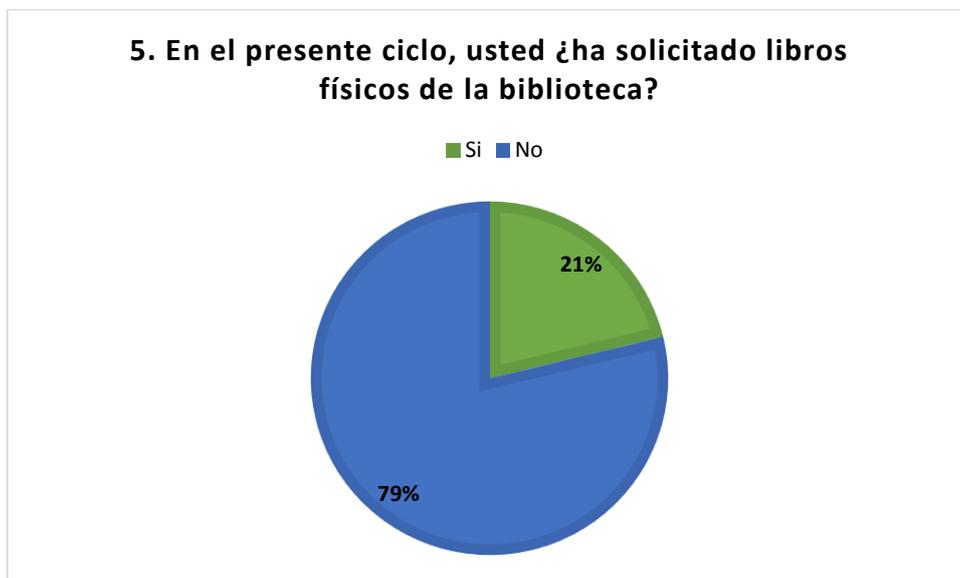


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta número cuatro 36 docentes (55%) entre 1 a 3 veces, 14 docentes (21%) entre 4 a 6 veces, 10 docentes (15%) entre 6 a 9 veces y 6 docentes (9%) más de 10 veces.

### Ilustración 34 Pregunta 5

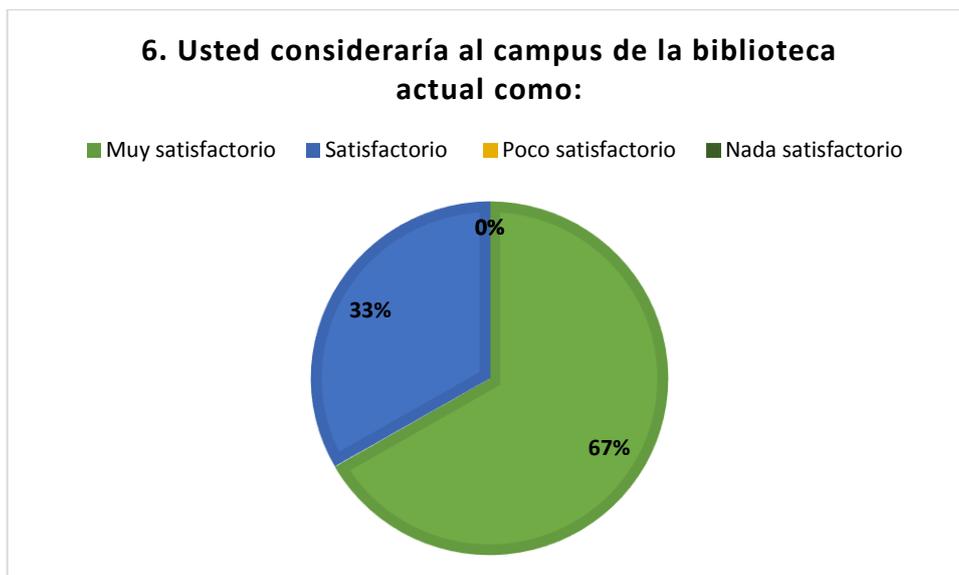


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la quinta pregunta 52 docentes (79%) no han solicitado libros físicos de la biblioteca y 14 docentes (21%) han solicitado libros físicos de la biblioteca.

### Ilustración 35 Pregunta 6

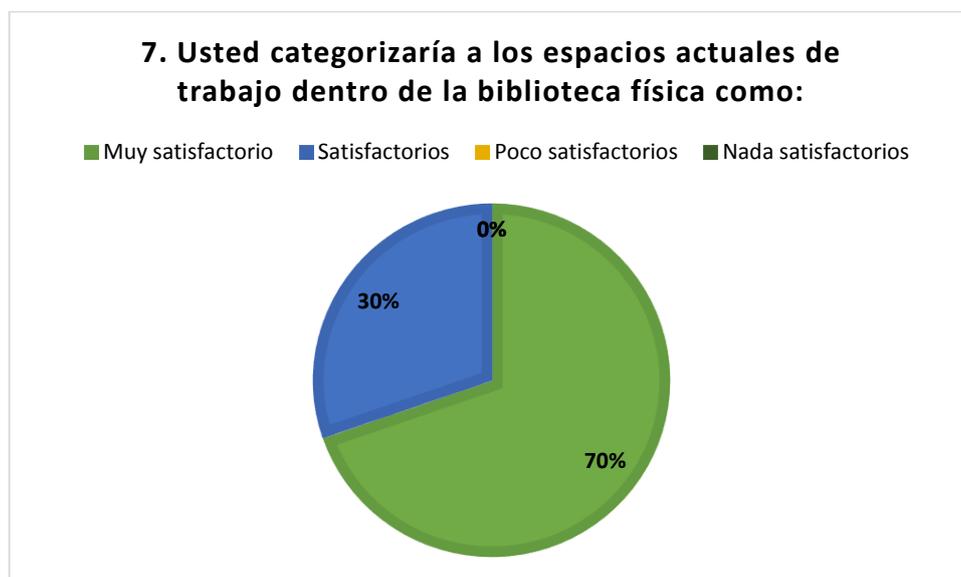


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la sexta pregunta 44 docentes (67%) consideran el campus de la biblioteca actual muy satisfactorio y 22 docentes (33%) consideran el campus de la biblioteca actual satisfactorio.

### Ilustración 36 Pregunta 7



Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la séptima pregunta 46 docentes (70%) categorizan a los espacios actuales de trabajo dentro de la biblioteca física como muy satisfactorio y 20 docentes (30%) categorizan a los espacios actuales de trabajo dentro de la biblioteca física como satisfactorio.

### Ilustración 37 Pregunta 8

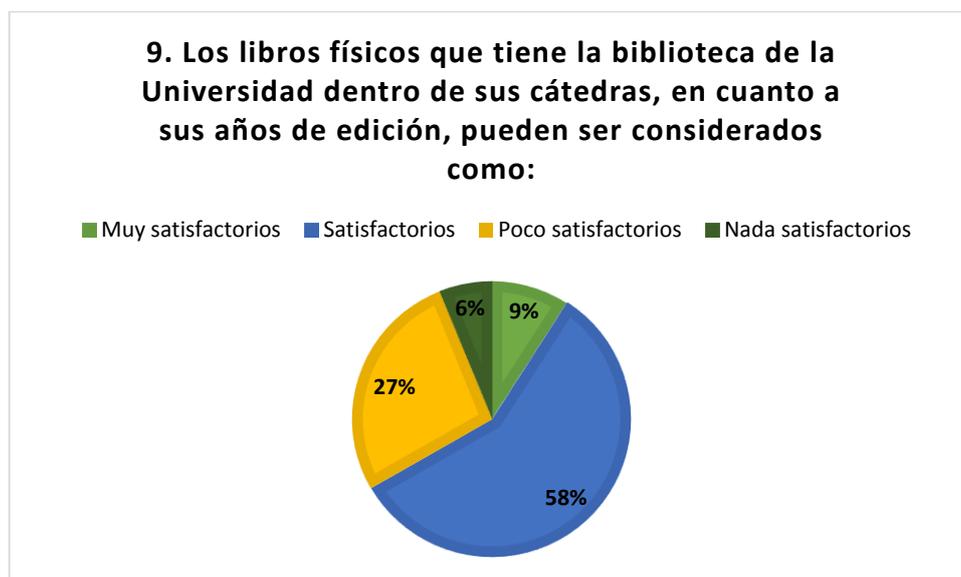


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la octava pregunta 40 docentes (61%) como satisfactorios, 16 docentes (24%) como poco satisfactorios, 8 docentes (12%) consideran los libros físicos que tiene la biblioteca de la universidad dentro de su cátedra, en cuanto a contenidos como muy satisfactorio, y 2 docentes (3%) como nada satisfactorios.

### Ilustración 38 Pregunta 9



Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta nueve 38 docentes (58%) como satisfactorios, 18 docentes (27%) como poco satisfactorios, 6 docentes (9%) los libros físicos que tiene la biblioteca de la Universidad dentro de sus cátedras en cuanto a sus años de edición como muy satisfactorios, y 4 docentes (6%) como nada satisfactorios.

### Ilustración 39 Pregunta 10

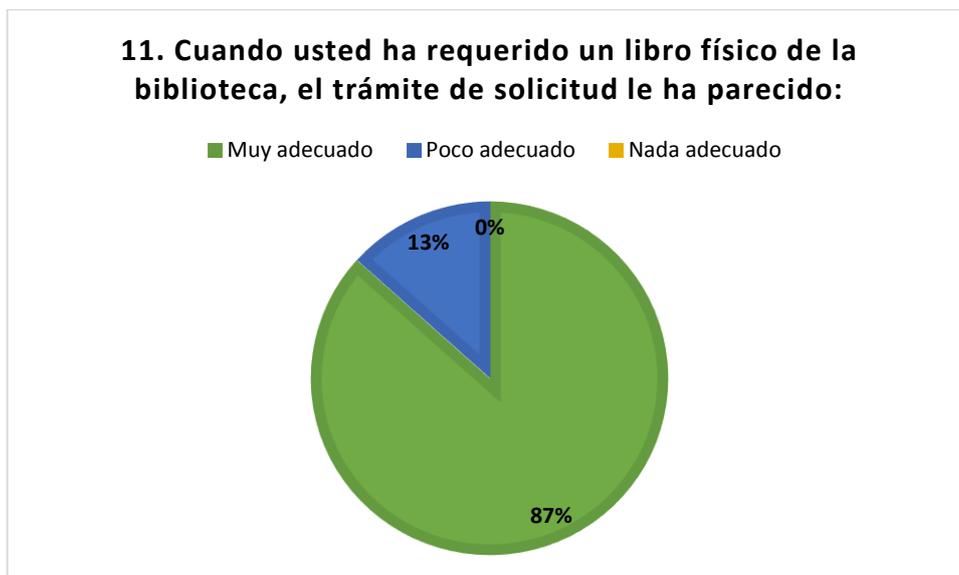


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta número diez 46 docentes (70%) sí han gestionado la compra de libros físicos para la biblioteca de la Universidad y 20 docentes (30%) no.

#### Ilustración 40 Pregunta 11

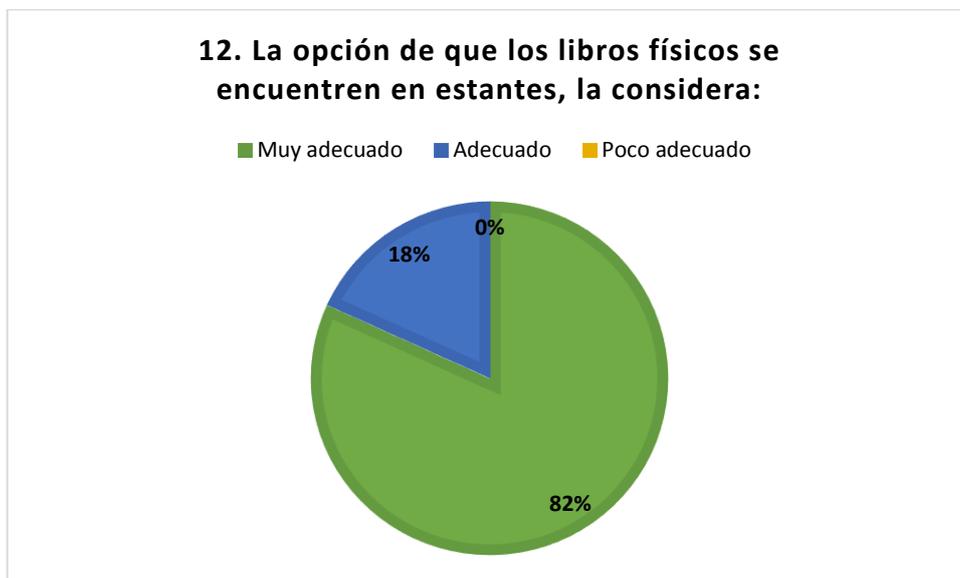


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta once 52 docentes (87%) el trámite de solicitud de libros físicos les ha parecido muy adecuado y 8 a docentes (13%) poco adecuado.

### Ilustración 41 Pregunta 12

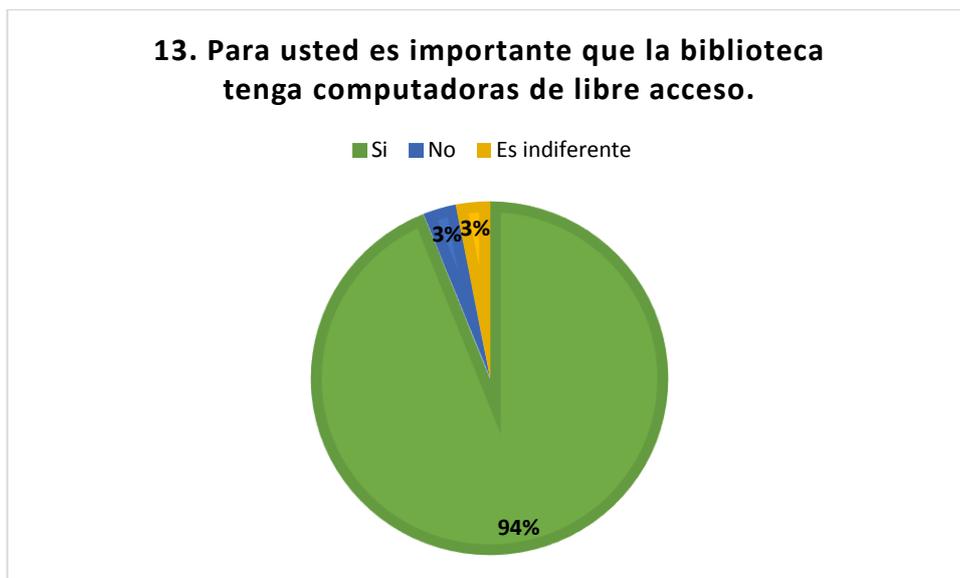


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta 54 docentes (82%) consideran muy adecuado que los libros físicos se encuentren en estantes y 12 docentes (18%) adecuado.

### Ilustración 42 Pregunta 13

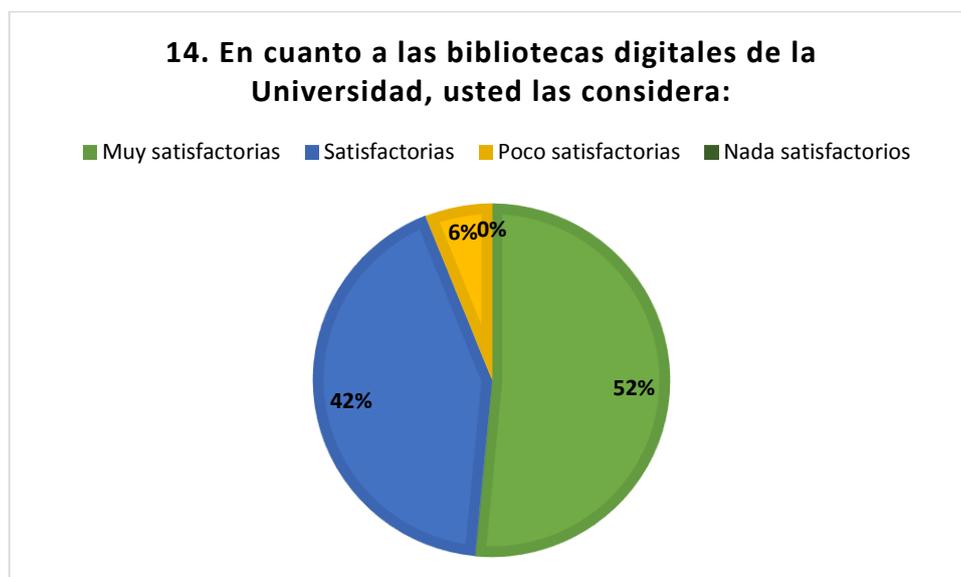


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta trece 62 docentes (94%) si consideran importante que la biblioteca tenga computadoras de libre acceso, 2 docentes (3%) no y 2 docentes (3%) es indiferente.

### Ilustración 43 Pregunta 14

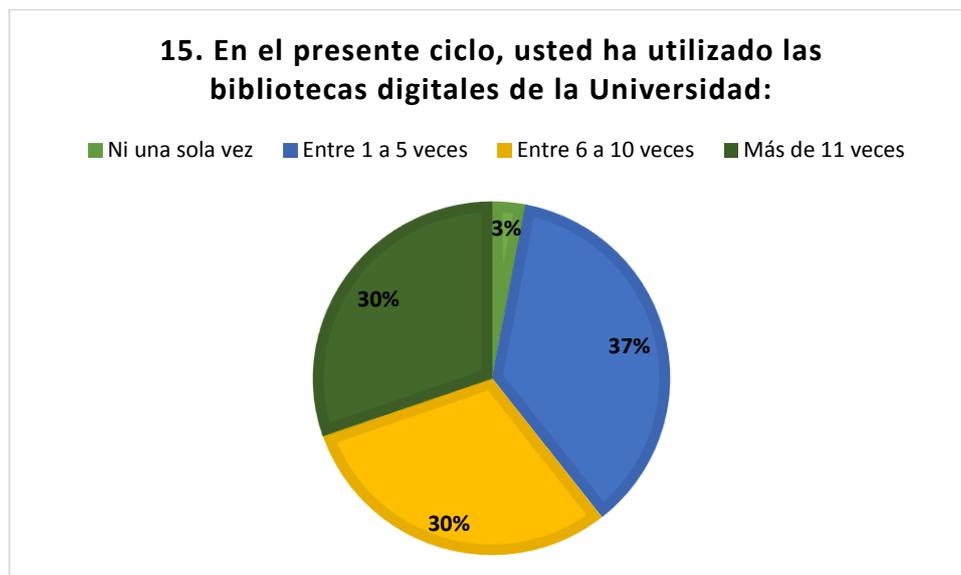


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta catorce 34 docentes (52%) consideran las bibliotecas digitales de la Universidad como muy satisfactorias, 28 docentes (42%) como satisfactorias y 4 docentes (6%) como poco satisfactorias.

#### Ilustración 44 Pregunta 15



Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta quince 24 docentes (37%) entre 1 a 5 veces, 20 docentes (30%) entre 6 a 10 veces, 20 docentes (30%) más de 11 veces y 2 docentes (3%) no han utilizado las bibliotecas digitales ni una sola vez.

### Ilustración 45 Pregunta 16

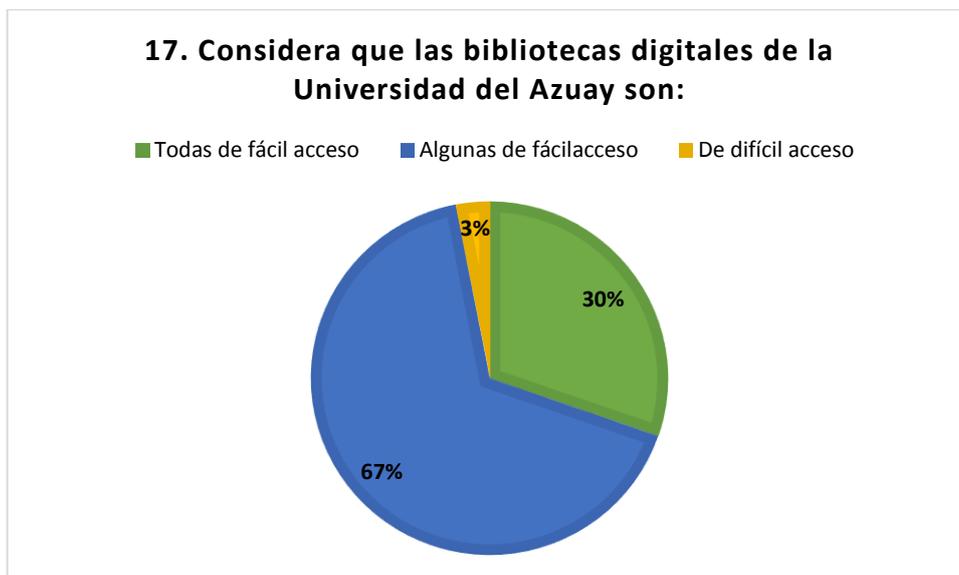


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta dieciséis 28 docentes (55%) piensan que las bibliotecas digitales de Universidad cumplen satisfactoriamente con sus necesidades de cátedras e investigación, 36 docentes (43%) que cumplen moderadamente con sus necesidades de cátedras e investigación y 2 docentes (3%) que cumplen de manera poco satisfactoria con sus necesidades de cátedra e investigación.

#### Ilustración 46 Pregunta 17



Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta diecisiete 44 docentes (67%) que algunas son de fácil acceso, 20 docentes (30%) considera que las bibliotecas digitales de la Universidad del Azuay son todas de fácil acceso, y 2 docentes (3%) de consideran que son de difícil acceso.

### Ilustración 47 Pregunta 18



Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta dieciocho 34 docentes (53%) no han solicitado a sus alumnos investigaciones en la biblioteca física de la Universidad y 30 docentes (47%) sí lo han hecho.

### Ilustración 48 Pregunta 19

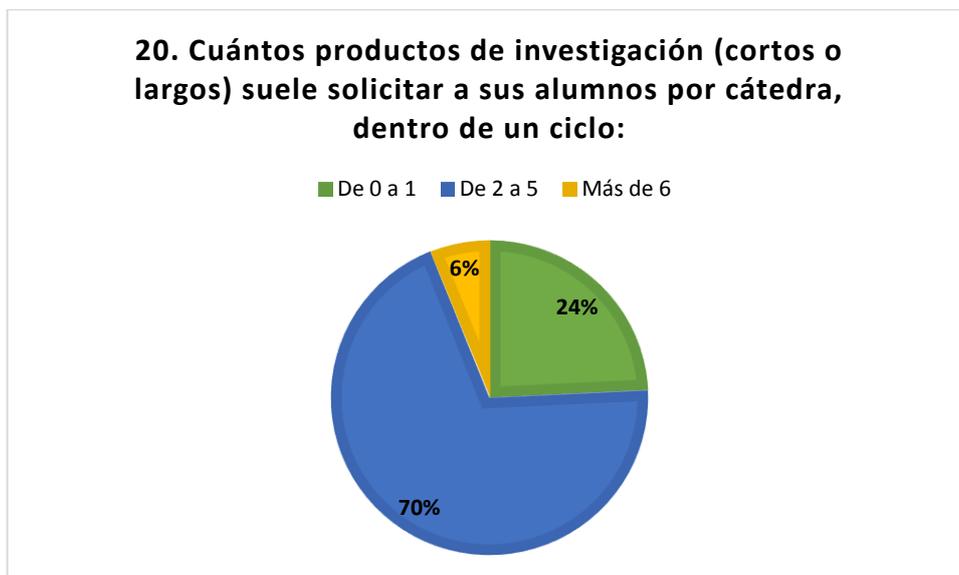


Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta diecinueve 52 docentes (79%) sí han solicitado a sus alumnos investigaciones en las bibliotecas digitales de la Universidad y 14 docentes (21%) no lo han hecho.

## Ilustración 49 Pregunta 20



Fuente: Docentes UDA (2019)

Elaborado por: Mendieta (2019)

En la pregunta número veinte 46 docentes (70%) de 2 a 5 productos de investigación, 16 docentes (24%) han solicitado a sus alumnos por cátedra dentro de un ciclo de 0 a 1 productos de investigación, y 4 docentes (6%) más de 6 productos de investigación.

### 4.3 Análisis de los resultados

#### 4.3.1 Usos de la biblioteca física y sus servicios

En cuanto al uso de la biblioteca física se pudo determinar que la mayoría de los docentes han visitado la biblioteca durante este ciclo, apenas entre 1 a 3 veces, correspondiente a un 55% de los encuestados. Existe una gran posibilidad de que esté asociado con el cierre de la biblioteca por el periodo de refacción; sin embargo, una parte del espacio estuvo siempre al servicio de la comunidad universitaria durante todo el ciclo

lectivo. En cuanto a la satisfacción actual del espacio físico, los docentes refirieron que la biblioteca actual tiene ambientes muy adecuados para su trabajo, alcanzando un 70% de respuesta afirmativa a muy satisfactorio y 30 % de satisfactorio.

Por otra parte, la poca asistencia a la biblioteca física, estrechamente vinculada con consultas de libros físicos no se limita a este ciclo, pues tiene ciertos factores que influyen como la poca solicitud de investigación en libros impresos por parte de los algunos docentes.

El 53% de docentes manifiestan que no han solicitado libros físicos de la biblioteca. En cuanto al uso mismo de libros físicos apenas el 21% de los docentes refirieron haberlo solicitado durante este ciclo lectivo. Esto se correlaciona con el 29% que se evidencia en los registros institucionales de los últimos dos años.

Sobre la calidad de contenido de los libros físicos, gran parte de docentes no se encuentran satisfechos, el 39% de docentes indica que los libros físicos de la biblioteca de la Universidad no satisfacen el contenido de la cátedra.

Sobre el trámite de solicitud de libros físicos, un 13% de docentes están en desacuerdo con el proceso de solicitud tradicional. Estos resultados se correlacionan con la respuesta de satisfacción a que los libros se encuentren en estantes, puesto que, la mayoría de docentes indicaron que les parecía más adecuado el que ellos mismos pudieran elegir y buscar, de manera abierta, lo que necesitan, mediante las denominadas consultas en los estantes.

### **4.3.2 Usos de las bibliotecas digitales**

En cuanto al uso de las bibliotecas digitales, los resultados muestran una frecuencia mayor. Hay un 3% de docentes que no han accedido nunca a libros o artículos de las bibliotecas digitales de la UDA, lo que, a pesar de ser una minoría, requiere apoyo emergente. El otro 97%, varía en su uso, entre 1 sola vez hasta más de 10 veces.

En cuanto a los contenidos de los recursos digitales, la mayoría de docentes indicaron estar muy satisfechos, 52%; y, satisfechos con un 42%. Se refirió, de manera elevada que solo una parte de estos recursos tienen fácil acceso, 67%, lo que permite identificar una problemática recurrente que debería ser mitigada con capacitación e información al personal docente.

El uso de las bibliotecas digitales también está asociado estrechamente con la solicitud de estos recursos por parte de los docentes; sin embargo, se presentó una diferencia correlacional en los resultados, puesto que los resultados indicaron que el 79% de docentes solicita investigaciones por este medio, pero, apenas, el 54% de los estudiantes expresaron que sus docentes solicitaron investigaciones por este medio.

### **4.3.3 Requerimientos**

En el aspecto de requerimientos se ha tomado en cuenta las sugerencias de los docentes quienes han indicado que se debería incorporar meta-buscadores como worldcat o WOS que se redirijan a las bases de datos, ya que de esta manera se agilizaría y se mejoraría el acceso a los recursos.

## **Conclusiones**

Del estudio de percepciones sobre servicios y uso de las bibliotecas físicas y digitales de la UDA, por parte de los docentes se puede concluir que, en cuanto al espacio físico, renovado de la biblioteca de la UDA, hay una gran satisfacción. En cuanto a los libros, es necesaria una actualización continua de los recursos para que mejore la satisfacción de sus usuarios. En cuanto a los recursos digitales, resulta imprescindible generar capacitaciones para su uso, puesto que no todo el personal está conforme con las plataformas y su accesibilidad.

## **CAPÍTULO 5:**

### **Propuesta de mejoras o de intervención para el uso de la biblioteca por parte de estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación**

#### **Introducción**

A base de los resultados obtenidos, tras el análisis de encuestas, se presenta la siguiente propuesta metodológica basada en la Promoción de Comunidades de Apoyo Educativas basadas en el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo.

#### **5.1 Objetivos**

##### **Objetivo General**

Suscitar la Promoción de Comunidades de Apoyo Educativas basadas en el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo.

##### **Objetivos Específicos**

Plantear un diseño de propuesta que posibilite la Promoción de Comunidades de Apoyo Educativas basadas en el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo.

Elaborar un plan de acción que faculte la implementación de la propuesta metodológica.

Formular un plan de evaluación que permita dar seguimiento a la propuesta metodológica planteada.

## **5.2 Diseño de la propuesta**

La siguiente propuesta, como un aporte al proceso de modernización que se está implementado, parte de generar en redes sociales (WhatsApp) grupos de estudiantes, docentes de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay y el respectivo personal de la Biblioteca Central de la Universidad.

Con la finalidad de crear grupos interactivos por asignaturas en áreas específicas, para que estudiantes que consideren requerir de clases de reforzamiento o que no han podido acudir a clases y requieran solventar la brecha de conocimientos que se origina por esta ausencia, puedan preguntar situaciones puntuales a través de los grupos de WhatsApp. El grupo referido se encontraría liderado por estudiantes de niveles superiores que han adquirido la competencia en la asignatura a criterio del respectivo docente. Estas y otras actividades pueden ser propuestas por los docentes de las respectivas asignaturas que, al estar en contacto dentro de los grupos con el respectivo personal de biblioteca asignado, se pueda proporcionar una referencia directa por WhatsApp del material bibliográfico disponible en biblioteca y, a partir de esta información, los integrantes que requieran de una construcción de información grupal vivencial puedan realizarla. Es importante mencionar que, a pesar de que estos grupos serían mínimos por asignatura inicialmente, podrían ir creciendo de acuerdo a las necesidades que se presenten.

La prerrogativa sería que el Departamento de Biblioteca, a través de su respectivo personal, pueda continuar detectando las necesidades de libros u otros recursos que la biblioteca no disponga para el crecimiento direccionado del fondo bibliográfico, impreso y digital.

### 5.3 Plan de acción

La promoción del plan de acción para promover comunidades de apoyo educativas basadas en el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo se ha estructurado de la siguiente manera:

**Tabla 4. Plan de acción**

| <b>Plan de acción</b> |  |
|-----------------------|--|
| <b>Ciclo lectivo</b>  | 2019-2020  |
| <b>Responsables</b>   | Representante del Departamento de Biblioteca.  |
|                       | Docentes de la Facultad de Filosofía, Ciencias y Educación que deseen formar parte de la propuesta metodológica con sus respectivas asignaturas.   |
|                       | Estudiantes representantes de las respectivas asignaturas correspondientes a niveles superiores.   |
| <b>Plan de acción</b> | Promoción de Comunidades de Apoyo Educativas basadas en el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo  |
| <b>Descripción</b>    | Para la elaboración del plan de acción se requerirá la presencia del representante del Departamento de Biblioteca y los docentes de las respectivas asignaturas de las carreras de la Facultad de Filosofía, Ciencias y Educación. |
| <b>Acciones</b>       | Dar a conocer mediante una reunión la propuesta planteada para el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo.  |
|                       | Coordinar con el representante del Departamento de Biblioteca y docentes interesados la creación de un grupo difusión digital (en este caso WhatsApp).   |

|  |   |
|--|---|
|  | Difundir la información y la propuesta de trabajo a los respectivos estudiantes designados quienes se encargarán de comunicar el enunciado al resto del cuerpo estudiantil. |
|  | Detectar las necesidades de libros u otros recursos que la biblioteca no disponga para el crecimiento direccionado del fondo bibliográfico, impreso y digital.              |

#### **5.4 Plan de evaluación**

Se realizará un control y seguimiento del trabajo realizado por el personal del Departamento de Biblioteca, los docentes de las respectivas asignaturas y los estudiantes a través de una encuesta digital de fácil acceso, la cual, considerará los criterios que se requieran para la evaluación formativa de los objetivos planteados a través del desarrollo de la propuesta. De la misma manera, se aceptarán sugerencias que aporten con la finalidad de la propuesta de Promoción de Comunidades de Apoyo Educativas basadas en el aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca Hernán Malo. Los resultados de la propuesta permitirán analizar la posibilidad de la ampliación del proyecto incluyendo a otras facultades de la Universidad del Azuay, lo cual, propiciará mejorar los servicios bibliotecarios y, por lo tanto, incrementará la afluencia de usuarios.

## CONCLUSIONES

El análisis de los servicios y funciones del departamento de biblioteca son necesarios para la detección de falencias su corrección, como se puede apreciar en esta investigación que demostró la necesidad de buscar alternativas de mejora sobre promoción de la accesibilidad de los servicios que este departamento, hoy renovado y con una gran inversión tanto física como digital, ofrece.

Tras el estudio realizado, a través de una encuesta digital, se pudo conocer las percepciones de los estudiantes y docentes en cuanto a los servicios y usos de la biblioteca física y las bibliotecas virtuales. Los resultados demostraron la existencia de conformidad e inconformidad en algunos aspectos del departamento bibliotecario, lo que permite identificar algunas acciones posibles de mejora.

En cuanto al nuevo edificio y servicios de la biblioteca física, docentes y estudiantes expresaron una gran satisfacción. En cuanto a los libros físicos, se indicó la necesidad de incrementar material y actualizarlo. En cuanto a las bibliotecas digitales, tanto docentes como estudiantes, requieren una mayor capacitación para potenciar el uso de los excelentes recursos con los que cuenta la Universidad. Además, coincidieron en que ciertas bases de datos tienen mayor facilidad de ingreso y otras no; por lo tanto, una guía para su acceso resulta una opción significativa.

Por otro lado, la gestión por parte de los docentes para incrementar libros físicos acordes a las cátedras y generar una relación adecuada entre la gestión realizada, la adquisición de los libros y lo que se solicita en las aulas, puesto que, aunque los docentes de la Facultad sí accedan a los libros físicos (aunque no sean todos) esto no es

proporcional con el acceso de los estudiantes, que es bastante bajo, en comparación con los estudiantes de las otras facultades.

De la misma manera, debe existir una correlación entre los requerimientos de los docentes a los estudiantes, con lo que respecta la investigación en bibliotecas digitales y las tareas solicitadas, lo que incrementaría su acceso a las posibilidades, inclusive, de una inversión justificada en el uso y acceso, por parte de la Universidad.

Ante todo esto, es importante incentivar a los usuarios y enriquecer sus conocimientos a través de los recursos del departamento de biblioteca porque esto permitiría que el estudiante desarrolle más, un aprendizaje autónomo, colaborativo y reflexivo; pero, sobre todo, promueva a la investigación seria, publicable y de impacto; también para los estudiantes, quienes en su proceso de formación, pueden tener la posibilidad de realizar ya sus primeros pasos en el escenario académico que hoy tanto se exige.

## BIBLIOGRAFÍA

- American Library Association. (1988). *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid.
- Bengar. (11 de Junio de 2015). *Bengar.com*. Obtenido de Bengar.com: <http://bengar.com/blog/evolucion-de-los-soportes-de-escritura/>
- Campbell. (2007). El rol de las bibliotecas públicas comunitarias en el desarrollo socio-económico de Nicaragua. En J. Campbell, *El rol de las bibliotecas públicas comunitarias en el desarrollo socio-económico de Nicaragua* (págs. 5-6). Nicaragua: Dialnet.
- CRAI. (s.f.). Gestión organización bibliotecaria. En CRAI, *Gestión organización bibliotecaria*.
- Cruz. (2012). Promoción de Servicios Bibliotecarios en la Biblioteca de la Universidad del Estado de México, Campus Valle de Chalco. En J. Cruz, *Promoción de Servicios Bibliotecarios en la Biblioteca de la Universidad del Estado de México, Campus Valle de Chalco* (pág. 5). México: Universidad del Estado de México.
- Ferrer L., & Moscoso P. (2011). *La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica*.
- Ferrer., Mancebo., y Núñez. (2005). *Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria*. Ediciones Trea. Recuperado el 31 de Enero de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/udlasp/reader.action?docID=4849704&ppg=146>
- García. (09 de 2018). *Hemeroteca*. Obtenido de Universidad Autónoma de la Ciudad de México: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/94709>
- Gaylord. (1 de Enero de 2015). *Gaylord*. Obtenido de Gaylord: <https://www.gaylord.com/gaylord-library-supplies>
- Herrera E., & López J. (2010). *Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Granada*.
- IFLA/UNESCO. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.
- IFLA/UNESCO. (25 de Enero de 2019). *ww.ifla.org*. Obtenido de [ww.ifla.org](https://www.ifla.org): <https://www.ifla.org/ES/publications/ifla-unesco-school-library-manifesto-1999>
- Jaramillo., Uribe., y Montoya. (2008). *Biblioteca pública y su gestión*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Ley de Propiedad Intelectual*. (31 de Enero de 2019). Obtenido de Asamblea Nacional. Registro Oficial No 320 : <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2015/05/LEY\_DE\_PROPIEDAD\_INTELECTUAL.pdf

- López ., y Alarcón . (2011). *Manual de Ciencias de la Información y Documentación*. Madrid: Pirámide.
- Magán. (2001). La Biblioteca Electrónica y la Sociedad Virtual: Volver a Inventar la Biblioteca. *Temas de Biblioteconomía Universitaria*.
- Mangiaterra. (2016). Gestión de recursos humanos en bibliotecas. En M. N., *Gestión de recursos humanos en bibliotecas* (pág. 5). La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Martínez. (2007). *Biblioteca Digital: Conceptos, Recursos y Estándares* (Vols. ISBN 978-987-1305-23-0). Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Ministerio de Cultura de Colombia. (2016). *Estudio de usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional de Colombia*.
- Molina. (2015). *Evaluación de bibliotecas universitarias*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Montalvo I. (2010). *Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes*.
- Obiols G. (2008). *fahce.unlp.edu.ar*. Obtenido de fahce.unlp.edu.ar: <http://www.fahce.unlp.edu.ar/biblioteca/descargables/proyctoremodelacion2008.pdf>
- Ormaza., Moreno., Cedeño., y Rodríguez. (Marzo de 2018). *Reseña de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias en el Ecuador*. Recuperado el 04 de Febrero de 2019, de EUMED: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/bibliotecas-universitarias-ecuador.html>
- Ortiz., y Moscoso. (2002). La biblioteca digital: inventando el futuro. En V. O. Moscoso, *La biblioteca digital: inventando el futuro* (pág. 10). Cuba.
- Pastana., Nóbile., y Mascarenhas. (2017). Accesibilidad de información para usuarios. En C. N. Marcos Pastana, *Accesibilidad de información para usuarios* (pág. 10). San Paulo: RBBD.
- Poniatowska. (2012). Biblioteca Se Sentamillis. En E. Poniatowska, *Biblioteca Se Sentamillis* (pág. 3).
- Preciado. (2005). *Recuperación de Información en la Base de Datos de una Biblioteca Especializada: Una Experiencia en el Centro de Documentación de Adex*. Lima.
- Proyecto de remodelación de la Biblioteca Prof. Guillermo Obiols de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata*. (2008). Obtenido de <http://www.fahce.unlp.edu.ar/biblioteca/descargables/proyctoremodelacion2008.pdf>

- Puente. (2011). *Biblioteca pública, democracia y buen vivir Aportes para la definición de políticas en Ecuador*. Quito: FLACSO.
- Puliotti I. (2012). *La percepción de los usuarios sobre las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe y el cumplimiento de las Directrices IFLA/UNESCO*.
- RAUEC. (2016). *Gestión de la información y memoria archivística: Estado de situación, desafíos y perspectivas*. Quito: Hojas y Signos.
- Rodríguez O. (2006). Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica. En O. Rodríguez, *Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica* (pág. 1). Costa Rica.
- Torres. (2005). *La Biblioteca digital frente a la Biblioteca 2.0*. México: UNAM.
- Torres. (2006). *El concepto de biblioteca virtual y su relación con el acceso universal a los documentos* (ISBN 9781449245917 ed.). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 01 de Febrero de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/udlasp/detail.action?docID=3169923&query=biblioteca+virtual>
- UDA. (2019). *uazuay.edu.ec*. Obtenido de [uazuay.edu.ec: https://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/biblioteca-digital](https://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/biblioteca-digital)
- UDLA. (2018). *UDLA*. Obtenido de [UDAL: http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es\\_EC/default](http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default)
- UNAM. (2009). *UNAM*. Obtenido de [UNAM: http://bibliotecacentral.unam.mx/acervo.html](http://bibliotecacentral.unam.mx/acervo.html)
- Universidad Complutense de Madrid. (2007). Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una CRAI. En U. C. Madrid, *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una CRAI* (pág. 11). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2015). *Los servicios de información en las bibliotecas universitarias*. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Young P. (1988). *Bibliotecas nacionales I*.

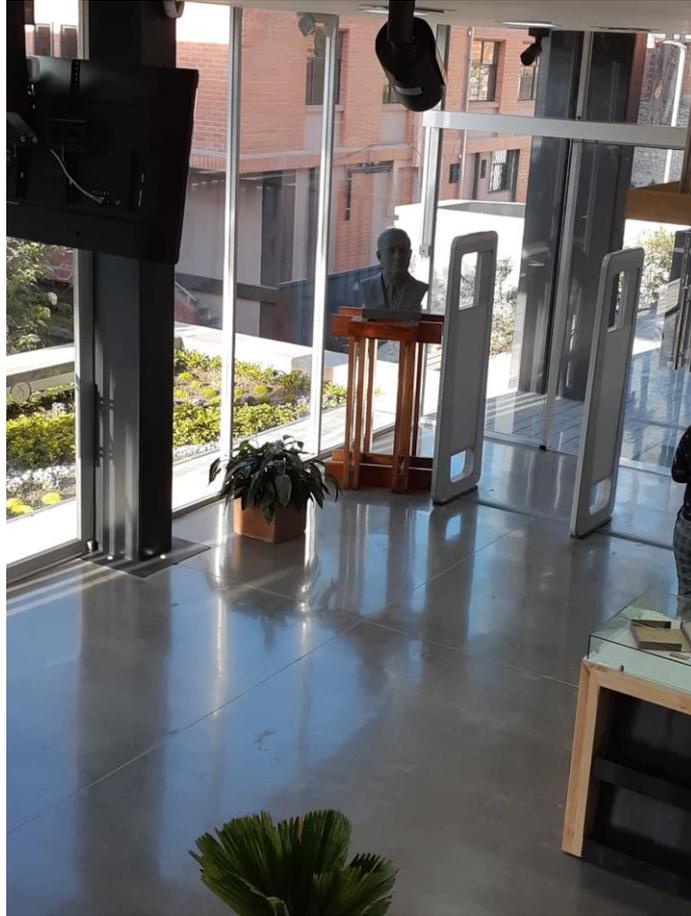
## ANEXOS



**Ilustración 50** Entrada exterior de la biblioteca Hernán Malo



**Ilustración 51** Puesto de información de la biblioteca Hernán Malo



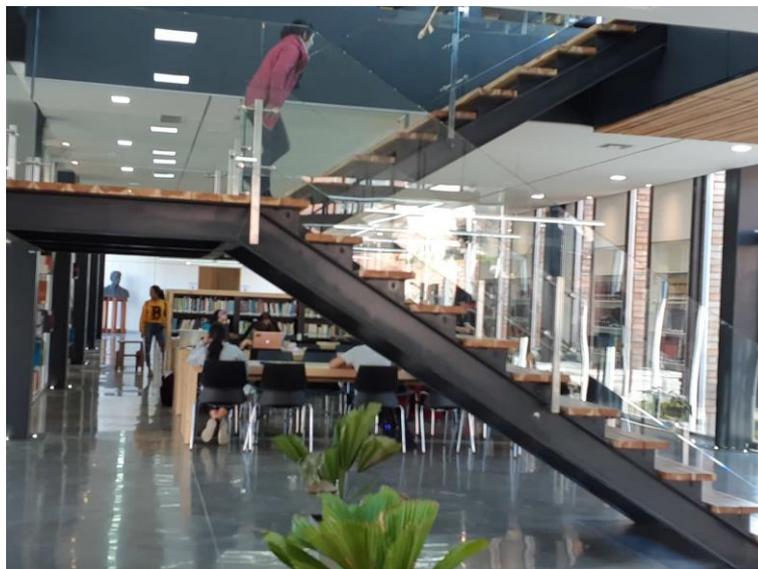
**Ilustración 52 Entrada interior de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 53 Estaciones de trabajo individual de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 54 Computadoras de consulta de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 55 Primer piso de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 56 Módulos de libros del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 57 Módulo de libros del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 58 Estaciones de trabajo del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 59 Estaciones de trabajo individual del segundo piso de la biblioteca Hernán Malo**



**Ilustración 60** Entrada principal de la biblioteca Hernán Malo



**Ilustración 61** Entrada externa principal de la biblioteca Hernán Malo

## PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS SERVICIOS Y USO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UDA

Estimados estudiantes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, por medio de la presente, solicitamos a ustedes su colaboración en la siguiente encuesta, que tiene como propósito "Analizar las percepciones de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la Universidad del Azuay".

Marque con una X el ítem de la respuesta conveniente

### 1. Identifique la carrera a la que usted pertenece

- Educación Inicial
- Educación Básica
- Turismo
- Comunicación
- Psicología Organizacional
- Psicología Clínica
- Psicología Educativa

### 2. Identifique el ciclo que se encuentra cursando

- Sexto
- Octavo

### 3. En el presente ciclo usted ha visitado la biblioteca física:

- Nunca
- De 1 a 3 veces
- De 4 a 5 veces
- Entre 7 a 10 veces

### 4. En el presente ciclo, usted ha solicitado un libro físico en la biblioteca de la Universidad

- Sí
- No

**Ilustración 62 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 1**

5. Cuántas veces, durante todos sus estudios, sus docentes le han solicitado consultas en libros físicos de la biblioteca

- Ni una sola vez
- De 1 a 5 veces
- De 6 a 10 veces
- Más de 10 veces

6. Cuando usted ha investigado en libros físicos de la Universidad, sus contenidos han sido:

- Muy satisfactorios
- Satisfactorios
- Poco satisfactorios
- No ha realizado investigaciones físicas

7. Cuando usted ha requerido un libro físico de la biblioteca, el trámite de solicitud le ha parecido:

- Muy adecuado
- Poco adecuado
- Nada adecuado

8. Usted consideraría al campus de la biblioteca actual como:

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

9. Usted categorizaría a los espacios de trabajo dentro de la biblioteca física actual como:

- Muy satisfactorios
- Satisfactorios
- Poco satisfactorios
- Nada satisfactorios

**Ilustración 63 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 2**

10. La opción de que los libros físicos se encuentren en estantes, lo considera:

- Muy adecuado
- Adecuado
- Poco adecuado

11. Considera importante que la biblioteca tenga computadoras de libre acceso.

- Sí
- No
- Es indiferente

12. En cuanto a las bibliotecas digitales de la Universidad, usted las considera:

- Muy satisfactorias
- Satisfactorias
- Poco satisfactorias
- Nada satisfactorios

13. En el presente ciclo, usted ha utilizado las bibliotecas digitales de la universidad:

- Ni una sola vez
- Entre 1 a 5 veces
- Entre 6 a 10 veces
- Más de 11 veces

14. Las bibliotecas digitales que se encuentran en la universidad:

- Cumplen satisfactoriamente con sus necesidades de las asignaturas que cursa
- Cumplen moderadamente con sus necesidades de las asignaturas que cursa
- Cumplen de manera poco satisfactoria con sus necesidades de las asignaturas que cursa
- No cumplen con sus necesidades de las asignaturas que cursa

**Ilustración 64 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 3**

15. Considera que las bibliotecas digitales de la Universidad del Azuay son:

- Todas de fácil acceso
- Algunas de fácil acceso
- De difícil acceso

16. Considera que es necesaria una mayor capacitación sobre el uso de las bibliotecas digitales

- Sí
- No

17. Desde qué año empezó a utilizar las bibliotecas digitales de la UDA

- Primero
- Segundo
- Tercero
- Cuarto

18. En el presente ciclo, sus docentes le han solicitado investigaciones específicas en las bibliotecas digitales de la universidad

- Sí
- No

19. Cuántos productos de investigación (cortos o largos) suele realizar, sumando todas sus materias, por ciclo:

- De 0 a 1
- De 2 a 3
- De 4 a 5
- De 7 a 10
- Más de 10

**Ilustración 65 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 4**

**20. Considera que las bibliotecas de la UDA (física y digitales)**

- Satisfacen de manera excelente sus necesidades investigativas
- Satisfacen de manera moderada sus necesidades investigativas
- Son poco satisfactorias en sus necesidades investigativas
- No satisfacen sus necesidades investigativas

**Ilustración 66 Modelo de la encuesta aplicada a estudiantes en Google Forms Parte 5**

## PERCEPCIONES DE LOS DOCENTES SOBRE LOS SERVICIOS Y USO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UDA

Estimados docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, por medio de la presente, solicitamos a ustedes su colaboración en la siguiente encuesta, que tiene como propósito "Analizar las percepciones de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la Universidad del Azuay".

Marque con una X al lado de la respuesta conveniente:

1. Las principales cátedras que usted dicta corresponden a la Escuela de:

- Educación Inicial
- Educación Básica
- Turismo
- Comunicación
- Psicología Organizacional
- Psicología Clínica
- Psicología Educativa

2. Usted ejerce la docencia en la Universidad del Azuay:

- Entre 0-5 años
- Entre 6-10 años
- Más de 11 años

3. Actualmente, usted está cursando estudios de postgrado

- Sí
- No

4. En el presente ciclo, usted ha visitado la biblioteca física de la Universidad:

- Entre 1 a 3 veces
- Entre 4 a 6 veces
- Entre 6 a 9 veces
- Más de 10 veces

**Ilustración 67 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 1**

5. En el presente ciclo, usted ha solicitado libros físicos de la biblioteca

- Sí
- No

6. Usted consideraría al campus de la biblioteca actual como:

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

7. Usted categorizaría a los espacios actuales de trabajo dentro de la biblioteca física como:

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

8. Los libros físicos que tiene la biblioteca de la Universidad dentro de sus cátedras, en cuanto a contenidos, pueden ser considerados como:

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

9. Los libros físicos que tiene la biblioteca de la Universidad dentro de sus cátedras, en cuanto a sus años de edición, pueden ser considerados como:

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

10. Alguna vez usted ha gestionado la compra de libros físicos para la biblioteca de la Universidad

**Ilustración 68 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 2**

Sí

No

11. Cuando usted ha requerido un libro físico de la biblioteca, el trámite de solicitud le ha parecido:

Muy adecuado

Poco adecuado

Nada adecuado

12. La opción de que los libros físicos se encuentren en estantes, la considera:

Muy adecuado

Adecuado

Poco adecuado

13. Para usted es importante que la biblioteca tenga computadoras de libre acceso.

Sí

No

14. En cuanto a las bibliotecas digitales de la Universidad, usted las considera:

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

15. En el presente ciclo, usted ha utilizado las bibliotecas digitales de la universidad:

Ni una sola vez

Entre 1 a 5 veces

Entre 6 a 10 veces

Más de 11 veces

16. Las bibliotecas digitales que se encuentran en la universidad:

**Ilustración 69 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 3**

- Cumplen satisfactoriamente con sus necesidades de cátedras e investigación
- Cumplen moderadamente con sus necesidades de cátedras e investigación
- Cumplen de manera poco satisfactoria con sus necesidades de cátedras e investigación
- No cumplen con sus necesidades de cátedras e investigación

17. Considera que las bibliotecas digitales de la Universidad del Azuay son:

- Todas de fácil acceso
- Algunas de fácil acceso
- De difícil acceso

18. En el presente ciclo, usted ha solicitado a sus alumnos investigaciones en la biblioteca física de la universidad.

- Sí
- No

19. En el presente ciclo, usted ha solicitado a sus alumnos investigaciones en las bibliotecas digitales de la universidad.

- Sí
- No

20. Cuántos productos de investigación [cortos o largos] suele solicitar a sus alumnos por cátedra, dentro de un ciclo:

- De 0 a 1
- De 2 a 5
- Más de 6

**Ilustración 70 Modelo de la encuesta aplicada a docentes en Google Forms Parte 4**