

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

**PROPUESTA DE REPOSICIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DEL
CENTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE (CINPE) UTILIZANDO LAS NUEVAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Trabajo final de investigación aplicada sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información para optar al grado y título de Maestría Profesional en Bibliotecología y Estudios de la Información con Énfasis en Tecnologías de la Información

MARJORIE ROSALES ALVARADO

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2020

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial y a mi familia especialmente a mi Esposo, Madre, hermanos, sobrinos que en todo este tiempo me han apoyado incondicionalmente. Gracias por tanto amor demostrado.

También a la bendita memoria de mi Papá y hermana que siempre me enseñaron el valor del esfuerzo y estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo Poderoso por ayudarme a terminar este proyecto de vida.

Agradezco a la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica por todo el bagaje de conocimiento que obtuve a través de la Maestría.

Al CINPE por permitirme realizar el proyecto de investigación, gracias a todos por ser parte de mi desarrollo profesional.

Un profundo agradecimiento a la Dra. Magally Morales Ramírez por su guía en la elaboración del proyecto y al equipo de lectores.

Este Trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Bibliotecología y Estudios de la Información con Énfasis en Tecnologías de la Información

RAMON
ERNESTO
MASIS ROJAS
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por RAMON ERNESTO
MASIS ROJAS (FIRMA)
Fecha: 2020.04.21
08:45:00 -04'00'

Mag. Ramón Masís Rojas
Representante del Decano
Sistema de Estudios de Posgrado

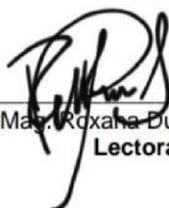
MAGALLI
MORALES
RAMIREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MAGALLI
MORALES RAMIREZ
(FIRMA)
Fecha: 2020.04.21
10:10:39 -06'00'

Dra. Magally Morales Ramírez
Profesora Guía



Mag. Esteban González Pérez
Lector



Mag. Roxana Durán Sosa
Lectora

MAGDA CECILIA SANDI
SANDI (FIRMA)

Firmado digitalmente por MAGDA
CECILIA SANDI SANDI (FIRMA)
Fecha: 2020.04.20 21:46:25 -06'00'

Dra. Magda Cecilia Sandi Sandi
Directora del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información



Marjorie Rosales Alvarado
Sustentante

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
HOJA DE APROBACIÓN.....	iv
TABLA DE CONTENIDOS.....	v
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ACRÓNIMOS.....	ix

CAPITULO I. INTRODUCCION

1.1 Introducción.....	1
1.2 El problema y su importancia.....	3
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo general 1.....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.3.3 Objetivo general 2.....	11
1.3.3.1. ObjetivosEspecíficos	12

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....13

2.1. Revisión de literatura Internacional y Nacional.	13
2.2. Contexto Internacional	13
2.3.Contexto Nacional.....	31

CAPITULO III. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS.....33

3.1 Antecedentes históricos del CINPE.....	33
3.2 Misión.....	33
3.3 Visión.....	34
3.4 Políticas institucionales.....	34
3.5 Biblioteca del CINPE.....	35
3.6 Objetivo general de la biblioteca del CINPE.....	38
3.7 Objetivos específicos de la biblioteca CINPE.....	38

3.8 Servicios y productos de la biblioteca del CINPE.....	39
3.9 Teorías de Bibliotecología y las Ciencias de la Información.....	40
3.10 Sociedad y Tecnologías de la Información.....	44
3.11 Bibliotecología y su objeto de estudio.....	46
3.12 Bibliotecas y Tecnologías de la Información.....	53
3.13 Recursos, servicios y productos de las bibliotecas.....	58
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	71
4.1 Tipo de Investigación	71
4.2 Enfoque investigativo.....	72
4.3 Sujetos de información.....	73
4.4 Fuentes de información.....	74
4.5 Técnicas para la recopilación de la información.....	75
4.6 Matriz Metodológica	77
CAPÍTULO V ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	80
5.1 Interpretación de datos.....	80
CAPITULO VI PROPUESTA DE REPOSICIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DEL CINPE	111
6.1. Propuesta	111
6.2 Introducción.....	111
6.3 Diagnóstico CINPE.....	111
6.4 Alfabetización informacional.....	117
6.5 Etapa 1: Propuesta de capacitaciones de alfabetización informacional.....	121
6.6 Manual de búsquedas de información.....	126
6.7 Etapa 2: Espacios virtuales y equipo tecnológico de biblioteca CINPE:	130
6.8 Etapa 3: Espacios virtuales modernos	139

6.9 Salas de biblioteca virtuales.....	135
6.9.1 Salas para uso de investigación.....	136
CAPÍTULO VII	142
Conclusiones y recomendaciones.....	142
Referencias bibliográficas.....	145
APÉNDICES	
Apéndice A Guía de entrevista No.1.....	161
Apéndice B Guía de entrevista No.2.....	167
Apéndice C Guía de entrevista No.3.....	173

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Habilidades que deben desarrollarse en la era de la información.....	6
Ilustración 2 Pasos para un plan tecnológico.....	43
Ilustración 3 Clasificación de bibliotecas según Morillas y Pulido.....	48
Ilustración 4 Etapas del desarrollo tecnológico en las bibliotecas públicas de Bogotá.....	66

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Frecuencia de visita a la biblioteca.....	83
GRÁFICO 2: Satisfacción del usuario respecto al software	86
GRÁFICO 3: Satisfacción de usuario respecto a la velocidad de Internet.....	87
GRÁFICO 4: Préstamo automatizado a sala y domicilio.....	88
GRÁFICO 5: Búsquedas Especializadas.....	89
GRÁFICO 6: Charlas de uso de catálogo en línea, bases de datos especializadas...90	
GRÁFICO 7: Catálogo público en línea.....	91
GRÁFICO 8: Préstamo de sala, consulta individual y grupal.....	92
GRÁFICO 9: Préstamo interbibliotecario.....	93
GRÁFICO 10: Servicio de mensajería exclusivo para investigadores.....	94
GRÁFICO 11: Boletines.....	95
GRÁFICO 12: Pizarra electrónica informativa.....	96
GRÁFICO 13: Afiches electrónicos.....	97

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: Panorama bibliotecario y las nuevas tecnologías.....	53
TABLA 2: Matriz metodológica.....	78
TABLA 3: Capacitación general de recursos de información.....	121
TABLA 4: Capacitación para realizar búsquedas intermedias.....	122
TABLA 5: Capacitación para la utilización de los recursos tecnológicos.....	124

RESUMEN

La bibliotecología es una profesión que ha ido desarrollándose de la mano con las tecnologías de la información y comunicación. La propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del Centro Internacional de Política Económica CINPE pretende ubicar a la misma en una unidad de información moderna dirigida a la generación de los milenios, con espacios abiertos donde puedan realizar sus trabajos académicos.

En el CINPE se imparte únicamente posgrados en: Política económica, Comercio Internacional y Finanzas públicas. El usuario que utiliza los servicios de la biblioteca en su mayoría tiene un grado académico de licenciatura por lo cual el nivel de exigencia de servicio que se le debe brindar es de calidad y precisión.

También es importante recalcar que en la Universidad Nacional de Costa Rica, el CINPE se ha caracterizado por ser un centro de investigación que genera conocimiento en áreas como Política económica, Desarrollo sostenible, Medio ambiente, Innovación, Comercio internacional entre otros.

Tomando en cuenta los resultados de la investigación, la propuesta se compone de dos ejes centrales: El primero está dirigido a un plan de alfabetización informacional de los usuarios de la biblioteca del CINPE que pretende capacitar al usuario para que conozca y utilice de forma adecuada los recursos de información con los que cuenta la biblioteca y pueda desarrollar habilidades de búsqueda en las plataformas electrónicas disponibles. El segundo eje plantea la creación de espacios de salas virtuales con equipo de tecnología de punta donde se logre crear un entorno de presentación interactiva a través de sistemas que permitan comunicar usando las tecnologías de información y comunicación con otros usuarios en diferentes áreas geográficas de forma simultánea.

Acrónimos

CINPE: Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible

EBCI: Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

IES: Institución de Educación Superior

INIE: Instituto de Investigación en Educación de la Universidad de Costa Rica

MUSAC: Museo de Arte Contemporáneo

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UCR: Universidad de Costa Rica

UNA: Universidad Nacional

UNESCO: La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación han transformado actualmente cada ámbito de la cotidianidad de las personas, desde lo económico, social, ambiental, institucional, entre otros, ya que estas tienen un impacto significativo en los modos de vida, aprendizaje y ocio; es decir han evolucionado las necesidades y la forma en la que se accede a la información y al conocimiento.

Muchas personas especulan que la incorporación de la tecnología en los ambientes educativos representa grandes promesas para revolucionar la educación, como lo propone (David, 1994)

Realmente, la tecnología educativa es comúnmente razonada como una significativa herramienta para efectuar el tipo de cambios sistémicos requeridos en los esfuerzos de reformas recientes en diferentes naciones del mundo, como lo exteriorizan autores tales como Means, Blando, Olson y Middleton (Valdez: p. 1).

Por ende, la incorporación de las tecnologías de la información a la educación es considerada como un elemento de suma importancia, para fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, mejorar las oportunidades educativas y las competencias laborales.

Los centros de investigación académicos y científicos tienen un compromiso con la sociedad de la información, su misión es generar, recopilar, organizar y difundir la información, además de prestar servicios de calidad a los diferentes usuarios, por lo tanto, es necesario que dentro de sus políticas de gestión de la información exista una herramienta tecnológica que permita la divulgación del conocimiento que ahí se genere y lo preserve en su acervo documental, que se ejecuten labores eficientes que garanticen la accesibilidad de los diferentes soportes de información que

registren imágenes y sonidos en óptimas condiciones a generaciones actuales y futuras (Aguilar & Guzmán, 2012, p. 1).

Ante lo descrito, la innovación en las bibliotecas es un reto en una era tecnológica, donde la existencia de un exceso de información compete con el modelo tradicional de gestión de la biblioteca, por lo que, la implementación de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) han sido de relevante importancia en la administración y gestión de este conocimiento. Sin embargo, en las bibliotecas especializadas, como es el caso el CINPE, representan un reto aún mayor, debido a diversas razones tales como: la exigencia de sus usuarios que obliga a una constante innovación, la presión tecnológica y la variedad de servicios que esta ofrece, por último, la orientación hacia un servicio de mayor calidad ante un perfil de usuario más exigente, de alto grado académico, investigadores y docentes con los que cuenta el centro.

La web, por ejemplo, está transformando el papel de las bibliotecas tradicionales y el rol de los bibliotecarios. En este contexto se cuestiona cada día más el futuro de las bibliotecas, por lo que, en esta investigación se analiza la necesidad de reorientar los recursos, servicios y productos de las bibliotecas, como parte de un esfuerzo por convertirse en espacios de aprendizaje, encuentro e inserción social. Para ello es ineludible asumir nuevos perfiles laborales, solo de esta manera las bibliotecas, podrán tener un impacto social y acreditarse como un servicio de relevancia en la sociedad actual (García & Yubero, 2015, p. 103).

En vista de este panorama, el consejo académico del CINPE ha solicitado al personal de biblioteca, la necesidad de reposicionar la misma por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información, innovando en los recursos, servicios y productos de la biblioteca. Por esta razón, este documento desarrolla un diagnóstico de los elementos necesarios con los que debe contar una biblioteca actualizada, fundamentada en las

tecnologías de la información y la comunicación, esto con el fin de proponer un modelo de reposicionamiento para la biblioteca del CINPE.

1.2. El problema y su importancia.

Esta propuesta se originó en el año 2014, durante la sesión de Consejo Académico del CINPE, donde los participantes expresaron la necesidad de reposicionar la Biblioteca de dicho centro. La recomendación que se planteó fue el reposicionamiento de una biblioteca más actualizada, implementando las nuevas tendencias en las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello, se plantea la necesidad de reflexionar sobre los recursos, servicios y productos aptos que permitan el reposicionamiento de la biblioteca con base en las TIC's; cuyo propósito es apoyar de forma sustancial las áreas de docencia e investigación y solventar las necesidades de servicios de información requeridas por los estudiantes de posgrados.

A modo de contextualización, es importante señalar que el CINPE, tiene un perfil de usuarios de muy alto nivel académico, que brinda un servicio a especialistas en diversos campos de investigación. Por esta razón, los servicios de la biblioteca son de suma importancia a nivel nacional e internacional. Para el usuario es indispensable contar con los sistemas de información de altos estándares de calidad, pertinencia, agilidad y competencia que les permitan estar vigentes y a la cabeza de las nuevas tendencias y concepciones de las bibliotecas virtuales.

Desde esta perspectiva, se busca mejorar el servicio brindado, tomando en cuenta que la biblioteca del CINPE, constantemente recibe la visita de investigadores internacionales, lo que hace imprescindible que incorpore las nuevas tendencias en cuanto a las TIC se refiere.

Asimismo, este Centro recibe la demanda de los estudiantes de posgrados que se imparten en el CINPE; específicamente de tres maestrías, las cuales son: Política Económica, Comercio Internacional y Gestión en Finanzas Públicas. Por lo que, los usuarios requieren de recursos, servicios y productos aptos para satisfacer sus demandas de información específicas y especializadas.

El nivel de perspectiva de los investigadores y docentes del CINPE es amplio, reforzado por los niveles académicos obtenidos en universidades internacionales (Holanda) como Utrecht, Wageningen, entre otras; ya que poseen una visión innovadora de sus experiencias en bibliotecas de otros países y, desean plasmarlo y vivenciarlo en la biblioteca del CINPE. Esta demanda, de especialización es la más relevante, ya que la asistencia requerida exige información especializada para cada temática de investigación y estudio. No obstante, el servicio está disponible para otros usuarios de disciplinas afines.

Por otra parte, los servicios que brinda el CINPE deben ir de la mano de las nuevas tendencias bibliotecarias, las cuales buscan generar servicios atinentes a la investigación o a la labor docente. Esto como parte de la necesidad de adaptación de los centros documentales y el perfil de usuarios que la frecuentan. En este caso, es evidente que la propuesta del modelo de reposicionamiento fundamentado en las TIC, debe ir de la mano de los investigadores del CINPE, que como ya se mencionó con anterioridad, son altamente calificados. Además, en un mundo tan globalizado, las bibliotecas no se pueden quedar rezagadas, sino que se deben anticipar a las necesidades de sus usuarios. Estratégicamente, de esta manera se podrían establecer alianzas por sus relaciones cooperativas con diversas entidades nacionales e internacionales.

Ante lo descrito, se hace énfasis que el CINPE cuenta con una red de colaboración internacional consolidada, mediante la cual se podría no solo desarrollar una propuesta

de reposicionamiento de la biblioteca basada en las nuevas tecnologías, con nuevos y mejores servicios en beneficio del usuario-investigador, sino también, que podría garantizar la continuidad en cuanto una posible operacionalización del proyecto, apoyado en el recurso humano con el que cuenta esta institución.

Con base en el panorama descrito, se recalca la importancia de la formulación de esta propuesta de reposicionamiento de la biblioteca. Actualmente, la biblioteca del CINPE hace uso de un soporte que provee el SIDUNA que consiste en bases de datos especializadas, libros electrónicos, revistas, etc. por medio del programa ALEPH. Sin embargo, los usuarios lo usan muy poco debido al desconocimiento de la herramienta. El objetivo de esta investigación es que la biblioteca se posicione como una unidad de información moderna que satisfaga las necesidades de investigación y docencia, mediante la implementación de TIC.

Las conocidas TIC están evolucionando la gestión bibliotecaria, ya que la sociedad de la información está permitiendo y generando gran cantidad de recursos informáticos y al mismo tiempo, nuevas formas de acceso, administrar, generar y transmitir información a nivel global. De esta manera, al haber accesibilidad universal de diversos contenidos, la forma de manipulación de la información es fundamental para las personas, es decir, saber diferenciar y segregar ciertos contenidos, es ahí donde el rol del bibliotecólogo sobresale como gestor de información facilitando de manera precisa y concisa el acceso a los recursos de información en esta era globalizada.

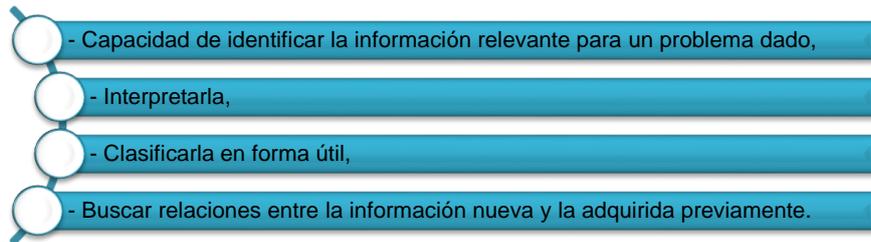
Tal y como lo señala Suárez (...) “El acceso a las nuevas tecnologías supone la entrada a un mundo caótico repleto de información, que hace que el papel del personal bibliotecario se vea aumentado, al tener que llevar a cabo tareas de selección y síntesis de contenidos de interés para el usuario” (2012, p. 18).

Por otra parte, según Hernández (2010) “es de destacar que las habilidades que se exigen tanto a estudiantes como [profesionales] en una era electrónica son totalmente diferentes a las de antaño que se exigían en una biblioteca tradicional. Por ello, a medida que avanzamos hacia niveles superiores de desarrollo las exigencias serán cada vez mayores a fin de lograr una formación de excelencia en el campus universitario acorde a las exigencias de la universidad del siglo XXI” (p. 62).

Algunas habilidades que deben desarrollarse al enfrentarse al enorme caudal de información disponible en Internet son:

Ilustración 1.

Habilidades que deben desarrollarse en la era de la información

- 
- Capacidad de identificar la información relevante para un problema dado,
 - Interpretarla,
 - Clasificarla en forma útil,
 - Buscar relaciones entre la información nueva y la adquirida previamente.

Fuente: Elaboración propia, con base en información de Bruner, 1988 (citado por Hernández, 2010, p. 62).

Ante ello, surge la necesidad de transformar el concepto de biblioteca y la manera en la cual se desarrolla esta ciencia, es decir dar paso a una innovación tecnológica en la manera que se brindan los servicios al usuario, ya que más que una necesidad, representa una obligación, el poder suplir estas demandas, potenciando el desarrollo y la vinculación de procesos pluridisciplinarios.

Es un hecho que las bibliotecas del siglo XXI no se pueden seguir fundamentando bajo el sistema tradicional positivista, no pueden conservarse estáticas ante los cambios

y transformaciones que se vienen generando desde la segunda mitad del siglo XX, sobre todo en el desarrollo e implementación de tecnologías de información, comunicación y por supuesto, el internet. (Jiménez & Sánchez, 2005, párr. 3), es decir, ante una revolución tecnológica como la actual, un servicio brindado por una biblioteca, y por ende de su personal, no puede seguir funcionando bajo los paradigmas clásicos y anquilosados de la bibliotecología. Está claro que esto debe ser así, para no perecer en una era donde predomina la web, las redes sociales, los blogs y otras herramientas cibernéticas, que aportan a un amplio abanico de opciones en el acceso a la información, lo cual facilita el acceso a la información desde la primicia de que se puedan consultar desde la comodidad del hogar, oficina o simplemente lejos del centro documental.

Por tal motivo, los especialistas de la información y conocimiento deben cuestionarse que rol están jugando las nuevas tecnologías de la información, en la coyuntura, específicamente en la educación, desarrollo de profesiones, investigación, etc.

Esta era de las nuevas tecnologías de la información es mucho más exigente en cuanto a la gestión del conocimiento que se debe tener para ser parte de esta nueva sociedad. Es necesario dar un lugar preferente a las nuevas tecnologías de la información, especialmente en las bibliotecas públicas. Las bibliotecas públicas deben ser núcleos personalizados, que promuevan la iniciativa, que estimulen la integración y la valoración del conocimiento a través de las nuevas tecnologías de la información (Suárez, 2012, p. 3).

Por consiguiente, en la actualidad la biblioteca afronta un reto, donde se busca una visión más integrada de los diversos tipos, métodos y técnicas de investigación. En esta profesión, somos testigos de que las sociedades se están desarrollando en entornos más complejos y más indeterminados, todo ello vinculado con las ciencias de la información, donde las demandas de los usuarios, se han transformado, ya que estos asisten a una biblioteca, ya no solo en búsqueda de conocimiento impreso, sino también digital, que se

ajuste a las dinámicas que viven la coyuntura Lo anterior ha conducido a la aparición desde principios del siglo XXI, de la biblioteca electrónica, la biblioteca digital y la biblioteca virtual (Jiménez & Sánchez, 2005, párr. 3).

Ante ello, la biblioteca actual, que evidentemente ha venido evolucionando de la biblioteca tradicional por la era globalizada, se puede catalogar como una biblioteca híbrida donde el bibliotecólogo (a) funge como intermediario entre el usuario y las nuevas tecnologías. Por lo expuesto, es indispensable que el bibliotecario o la bibliotecaria, no solo sea un actor dinámico en los procesos de enseñanza, sino que sea parte significativa de las investigaciones, pero se debe tener claro que se necesita capacitación, asesoramiento en procesos de seguimiento y evaluación, y apoyo gubernamental, ya que se desarrolla un proceso más eficiente y eficaz de estas labores.

Por otra parte, varios autores señalan que la innovación en el uso de las tecnologías de la información, no contemplan únicamente cuestiones tecnológicas, sino también al desarrollo de nuevos servicios o bien a la transformación de otros ya existentes, de acuerdo con las nuevas necesidades y expectativas de los usuarios.

La biblioteca debe estar en predisposición al cambio que es la base de la innovación, siempre tomando en cuenta la orientación del usuario, en función de mejorar el servicio (...) la innovación es el resultado de la creatividad aplicada a un producto o servicio, cambiándolo de forma completa o creando uno nuevo, además la innovación es tecnológica, pero no solo está, que es como comúnmente se entiende desde el siglo XX, es decir, la tecnología dinamiza los cambios (León, 2008, p. 145).

A razón de lo descrito por León (2008) se recalca la importancia de que la Biblioteca del CINPE, por su grado de especialización y lo cualificado de sus usuarios, detecta cuáles son las necesidades que demandan sus visitantes, con el fin de mejorar la gestión del servicio y elevar la satisfacción del usuario. De igual manera es relevante

indicar que esta biblioteca es consultada por investigadores (as) especialistas y estudiantes de posgrados, motivo por el cual se debe orientar los servicios a las necesidades de dicho perfil.

“Ya que es responsabilidad de los bibliotecarios y especialistas en información de la Educación Superior crear mecanismos dirigidos a capacitar tanto a docentes como a estudiantes en el uso y tratamiento de la información, lo que redundará en una mayor explotación de los recursos de Internet y por tanto en la mayor calidad de las investigaciones” (Hernández, 2010).

La biblioteca del CINPE tiene la capacidad de innovar y actualizarse, utilizando las nuevas tecnologías de la información. A partir de algunos elementos señalados por León (2008), la institución ha venido incorporando mejoras, pero sin ninguna propuesta formal, por lo que este documento es de suma importancia, ya que representa una propuesta de un modelo de reposicionamiento de la biblioteca con base en las TIC, puesto que las adaptaciones tecnológicas son fundamentales en los servicios que se brindan.

A la par de ello es importante mencionar que se deben contemplar cambios en el espacio físico, buscando que este sea más apto para poder trabajar en equipo, investigar o tan solo leer y acceder cómodamente a la información. Para ello es imprescindible la inserción de las nuevas tecnologías de la información, pero sin perder la relación física entre el bibliotecólogo y el usuario.

Por otro parte, la evaluación de los servicios, actividades, recursos y productos con los que cuenta la entidad en la actualidad, tomando en cuenta la percepción de los usuarios, permitirá subsanar vacíos y a la vez identificar las necesidades de los usuarios de alta exigencia (al tratarse de académicos de altos grados) que no se están satisfechos con los servicios y recursos. Lo que se busca es la innovación; pasar de la propuesta a la

implementación de esos nuevos o mejorados servicios en beneficio del usuario. Como señala León, (2015) “solo las bibliotecas capaces de anticiparse a las necesidades de los usuarios en un mundo en continua transformación tendrán éxito y conseguirán atraer recursos y talento” (p. 148).

Lo anterior plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo podría la biblioteca del CINPE atender, mediante una propuesta de reposicionamiento, la utilización de las nuevas tecnologías de la información en la gestión de los recursos, servicios y productos?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General 1

- Diagnosticar los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos con los que cuenta la biblioteca del CINPE, para atender las exigencias de las áreas de docencia, investigación y estudiantado de Posgrado.

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1. 1. Identificar los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos que posee actualmente la biblioteca del CINPE.
- 1. 2. Detallar el criterio de docentes, investigadores y estudiantes de Posgrado, respecto a recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos necesarios que debe tener la biblioteca del CINPE en base a las nuevas tecnologías de la información.

1.3.3. Objetivo General 2

- Proponer un modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE basado en las nuevas tecnologías de información.

1.3.3.1. Objetivos Específicos

- Establecer los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos necesarios que se deben implementar en la biblioteca del CINPE fundamentados en las nuevas tecnologías de la información.
- Proponer un modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, con el propósito de que se ajuste a las demandas que han incorporado las tecnologías de la información y la comunicación en los usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 . Revisión de literatura Internacional y Nacional.

En el siguiente apartado se muestra una síntesis del referente teórico que respalda esta investigación, se presenta a continuación una revisión de fuentes de información atinentes a la innovación tecnológica en las bibliotecas, publicadas a nivel internacional y nacional, para lo cual se seleccionaron los que se relacionaban más con el objeto de estudio.

2.2. Contexto Internacional

A nivel internacional, se pueden destacar los siguientes artículos relacionados con esta investigación.

Zapata, C. A. (agosto de 2004). Evolución del acceso a las tecnologías de la información en las Bibliotecas Públicas de Bogotá.

Zapata, describe el surgimiento del sistema bibliotecario en Bogotá, y su evolución de la biblioteca tradicionalista a una actualizada e innovadora, apoyada en las tecnologías de la información y la comunicación. Este surgimiento va desde modernos equipos de *hardware* y *software* para bibliotecas, conexión a Internet, colecciones en formato electrónico, hasta servicios audiovisuales debidamente equipados y servicios especiales para poblaciones con algún tipo de discapacidad física. La ponencia presenta cómo ha sido la evolución tecnológica de las bibliotecas de Bogotá y cuáles son los proyectos futuros en cuanto a innovación tecnológica se refiere. (Zapata, 2004, p. 1)

Este estudio representa un aporte sustancial a esta propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, con base en las nuevas tendencias de las TIC's, ya que expone un caso exitoso de ese proceso de transición de la biblioteca tradicional a una fundada en la innovación de sus recursos, servicios y productos en función de las tecnologías de la información.

Valdez, G. R. (2005). Percepción de Nuevas Tecnologías Educativas y Niveles de Aceptación entre los Profesores: Un Modelo de Relaciones Estructurales. Texas.

Esta tesis realiza un análisis que muestra el grado de aceptación de las TIC, específicamente de las computadoras como herramientas de apoyo en el proceso de enseñanza/aprendizaje y cómo este se ve impactado por la percepción que tienen las profesoras y los profesores sobre esta innovación, en otras palabras; el estudio busca conocer como son aceptadas e implementadas estas nuevas tendencias en las instituciones educativas y cuál es el impacto de estas.

Este aporte es fundamental en el desarrollo de esta propuesta, que si bien es cierto no se analiza la implementación de productos computacionales, pero funciona como parámetros de calidad, en cuanto a la aceptación y utilización de estas herramientas, en los procesos de aprendizaje e investigación de las poblaciones.

Yamazaki, H. (2006). Sociedad cambiante, papel de los profesionales de la información y estrategias bibliotecarias cambiantes de. Chuo University, Tokyo Japan.

Yamazaki (2006), señala que el entorno que rodea a las bibliotecas y centros de información se ha visto seriamente alterado, a causa del cambio social y tecnológico, en los siguientes cuatro aspectos:

(1) Las tecnologías de la información (TIC) han experimentado un gran avance con la popularización del acceso y uso de Internet en todo el mundo.

(2) El volumen de producción de información ha aumentado en una proporción alarmante, especialmente en el sistema web.

(3) Han tenido lugar cambios impresionantes y sin igual en el uso de la información y de los sistemas de información.

(4) El valor de la información en sí misma ha aumentado, tanto dentro de una organización como para un individuo.

El artículo resulta interesante, por cuanto releva la importancia de que los profesionales que colaboran en las bibliotecas estén capacitados en el manejo de las TIC, esto con el fin de que el servicio que se le brinde a las visitantes y los visitantes del centro sea el más apto y que esté acorde con las demandas de conocimiento de los usuarios.

Orera, L. O. (julio-agosto de 2007). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. El profesional de la información, v. 16, (4), pp. 329-337. Zaragoza.

La autora señala en dicha publicación que ante una sociedad tan dinámica y cambiante como en la que actualmente se vivencia, el concepto de la biblioteca debe estar siendo examinando habitualmente cuando en su proceso evolutivo se provocan cambios valiosos.

Por ello, en este modelo de biblioteca universitaria que ha surgido para responder a dos tipos de cambios: los que la sociedad de la información requiere y los que son necesarios para desarrollar el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). De acuerdo con estas exigencias, se va perfilando un nuevo modelo de biblioteca universitaria híbrida que basa su gestión en la filosofía de la globalización, el uso

de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC's), en la cooperación y en la calidad de sus servicios (Orera, 2007, p. 329).

Siendo este estudio de gran importancia a la propuesta elaborada en el documento, aporta fundamentalmente orientación para un modelo de desarrollo que permita el reposicionamiento de la biblioteca del CINPE. Según la autora, se trata de la búsqueda de la fundamentación de una biblioteca híbrida, la cual basa su gestión en las nuevas tendencias de las TIC, las cuales implican calidad y eficiencia en sus servicios y productos brindados.

Baca, G. A., & Montalvo, J. C. (2007). Baca, G. A., & Montalvo, J. C. Bibliotecas, centros de información y medios de comunicación en la sociedad de la información. Revista Latina De Comunicación Social, 10 (62), pp. 1-7.

Baca & Montalvo plantean un estudio muy interesante sobre el papel fundamental que pueden jugar las bibliotecas, si incorporan estrategias de difusión a través de medios de comunicación, pues permitirá innovar en una serie de servicios en los que las bibliotecas tradicionales no han incursionado. Plantea que el desafío de la tecnología abre la oportunidad de renovar e innovar con los servicios que se ofrecen. Para efectos de esta propuesta, este documento brinda conocimientos importantes de potenciales servicios y actividades a incorporar en una biblioteca especializada como la del CINPE.

González Guitián, M., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. ACIMED. Vol. 18 (2) Ciudad de la Habana, Special section pp. 1-21.

La publicación enfatiza sobre la presión que han ejercido las tecnologías de la información, que a la vez han ocasionado irremediablemente profundos cambios en las instituciones de información y especialmente en las bibliotecas universitarias. Como

resultado del incremento de las TIC y el importante desarrollo de las bibliotecas digitales, han producido un desplazamiento y cambio de orientación de los servicios que prestan estas instituciones hacia la atención personalizada, como nunca antes, enfatizando en el valor de la relación con el usuario-cliente. (González Guitián & Molina Piñeiro, 2008, p. 3).

Este estudio apoya la importancia que en esta propuesta se le da, a una reorientación de los servicios y productos que se brinda en la Biblioteca del CINPE, lo cual ha sido parte de este proceso de transformación que ha traído consigo la era tecnológica en las sociedades.

Asimismo, las autoras replantean la función de la biblioteca universitaria ante este nuevo contexto, situándola al lado de las funciones que el usuario necesita, teniendo diversas funcionalidades tales como: el trato de su material, su labor como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento (González Guitián & Molina Piñeiro, 2008, p. 3). Para alcanzar esto, realizan una clasificación de los servicios básicos que deben brindar las bibliotecas en la actualidad: 1) Servicios básicos para el aprendizaje, 2) servicios bibliotecarios para la investigación, 3) servicios bibliotecarios digitales. (González Guitián & Molina Piñeiro, 2008, p. 4)

La innovación en cuanto los recursos, servicios y productos que se brindan en las bibliotecas, tienen que ir de la mano con procesos de monitoreo, evaluación y seguimiento, esto para tener parámetros de calidad y eficiencia, en cuanto a los servicios brindados. Estos procesos deben ser realizados de una manera participativa, con el personal de la biblioteca y la comunidad en la cual está inmersa la gestión bibliotecaria.

González Guitián & Molina Piñeiro (2008) señalan la importancia de la evaluación, entendida como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados, personal de la biblioteca, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, tanto en la recogida y análisis de la información como en los resultados obtenidos. Y Finalmente, se ubica un análisis de las características que debe cumplir el personal de la biblioteca para que este pueda satisfacer al usuario, donde el bibliotecario deje de ser un técnico especialista solo en el tratamiento de la documentación y pase a ser un nuevo agente en el proceso educativo universitario (p. 9).

Romero, N. L., Carot, A. S., Carbonell, M. M., & Centellas, F. C. (noviembre-diciembre de 2009). Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha. El profesional de la información, v. IB, (6)

Estos autores, exponen aspectos sobre el entorno digital y las TIC's, recalando cómo estas nuevas tendencias de la era global han abierto nuevas vías para la prestación para la prestación de los diversos servicios, en especial el de la biblioteca. Destaca el sistema de referencia de documentos que viene a representar un rediseño de políticas, procedimientos y recursos destinados a ello, y por ende se necesita de un estudio que analice las funciones que las aplicaciones informáticas ofrecen a las personas (Romero, Carot, Carbonell, & Centellas, 2009, p. 654).

A razón de ello este estudio analiza la gestión de la biblioteca de Koha, en cuanto a nuevos servicios de referencia integrados en los sistemas bibliotecarios.

Hernández, N. N. (septiembre - diciembre de 2010). Tutoriales sobre tecnologías de la información: un recurso para la alfabetización informacional del campus universitario. Vol. 41, (3), pp. 61 - 64. Cuba

En esta publicación, el autor recalca la importancia de que las universidades del siglo XXI reformulen sus objetivos a nivel profesional e investigativo, ya que se vive en una realidad en que “los conocimientos se actualizan en forma constante y aumentan heterogeneidad de fuentes y soportes de información, con la consecuente dificultad de acceso y selección” (Hernández, 2010, p. 61).

Hernández (2010), expresa la necesidad de que las bibliotecas tradicionales evolucionen conforme las necesidades y demandas de los usuarios, las cuales están guiadas con las conocidas TIC.

En este sentido, la biblioteca universitaria desempeña un papel importante en la capacitación de docentes y estudiantes por lo que en muchos foros internacionales esgrimen que “son, hoy más que nunca, el Templo de la Sabiduría, la Universidad del Pueblo, el espacio donde la alfabetización contemporánea debe enseñarse para posibilitar la educación permanente en la sociedad estudiosa” (J. Ferroni, 2004, citado por Hernández, 2010, p. 62).

El estudio subraya la significancia de que, con esta evolución de la bibliotecología con base en las TIC, no solo se transforme las maneras de acceso a la información sino también en la manera en la que se gestiona y se administra la misma, es decir que se dé una adecuación de las funciones de los bibliotecarios, con capacitaciones, talleres, etc.

Molina, M. P., & Valdés, M. F. (2010). Alfabetización informacional, innovación evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo XXI: visión desde un enfoque cualitativo. Ibersid, pp. 81-91.

El estudio es claro en que la translación hacia una biblioteca conceptualmente diferente debe contar con una estructura funcional dinámica, que le permita gestionar recursos y servicios de información independientemente del soporte o la localización que tengan, y proporcionar el acceso a esos recursos a través de diferentes medios y en diferentes puntos. (Pinto & Valdés, 2010, p. 82).

En este aspecto es claro que la universidad “debe dotar a la biblioteca de infraestructura y de equipamientos que permitan la innovación metodológica para formar e integrar los TIC’s” también señala que “La biblioteca universitaria debe impulsar todos los procesos relacionados con la innovación, el desarrollo y la calidad dentro de la universidad. Por lo tanto, se deben implementar estrategias formativas holísticas en colaboración con el equipo académico y vinculado al aprendizaje global de los estudiantes” (Pinto & Valdés, 2010, p. 83).

Los estudiantes de pre y postgrado y los profesores e investigadores serán miembros de una nueva generación (activos digitales) y por tanto tendrán nuevas necesidades de información, nuevos conocimientos y nuevas formas de comunicación. Para este cambio se ha de preparar la biblioteca universitaria del presente, que tendrá que anticiparse a estas necesidades y crear servicios diferentes. La biblioteca será el espacio para la investigación, la colaboración, el desarrollo científico y la innovación (Pinto & Valdés, 2010, p. 84).

En esta era la bibliotecaria y el bibliotecario deberán estar preparados y afrontar la gestión del cambio, comprendiendo los caminos y las barreras hacia la innovación, con sus nuevos roles y nuevas relaciones, que evidente y necesariamente demandará un alto nivel de competencia.

Calderín, M. D. (enero - abril, de 2011). Reflexiones sobre el desarrollo de las nuevas tecnologías en la organización y representación de la información. Ciencias de la Información Vol. 42 (1) pp. 53 - 57. La Habana.

Calderín (2011) exterioriza una serie de “reflexiones con respecto al desarrollo tecnológico en el área de la organización y representación de la información. Se crean en estas nuevos productos y herramientas mucho más eficientes, capaces de devolver el contenido semántico y la información oculta que hasta el momento es irrecuperable”. (p. 53).

La publicación recalca los cambios que se han dado en las diversas organizaciones vinculadas con las nuevas tendencias de las tecnologías de la información y el conocimiento, desde el usuario o la usuaria, hasta las visiones del mismo en la manera de pensar, interactuar y refiere información, es decir están evolucionando las necesidades y demandas de las personas, las mismas se están adaptando a los nuevos escenarios de la era global.

Uno de los cambios más destacados que Calderín (2011) expresa, se basa en la innovación de los recursos, servicios y productos de las entidades, como una manera de poder suplir las demandas de la sociedad en cuanto a la información, es decir están evolucionando las necesidades y demandas de la sociedad en cuanto a la información, tal y como cita seguidamente.

Se crean nuevos servicios y los ya existentes se perfeccionan con una visión mucho más abierta a las modificaciones y enfocadas al usuario. La simple representación de la información documental es desplazada por la representación del conocimiento y la simulación de redes neuronales con redes semánticas en el espacio web (2011, p. 56).

Corbo, A. (Enero-Junio de 2011). Acción, actores y acciones. Relación del profesional de la información con las Nuevas Tecnologías a través de experiencias.

Corbo (2011) analiza diferentes experiencias realizadas en el MUSAC, Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León, basados fundamentalmente en las herramientas utilizadas para su desempeño tales como:

1. Web Social / Cloud Computing.
2. Proyectos en alojamiento propio.

Describe cómo ha sido la experiencia en cuanto a la implementación de estas herramientas en dicha institución, que si bien es cierto no es el campo específico de la biblioteca del CINPE, pero representa una experiencia provechosa y exitosa de entidades culturales reposicionándose en la sociedad de la información.

Suárez, D. J. (2012). Las Nuevas Tecnologías de La Información en Las Bibliotecas Públicas de Puerto Rico: Impacto En El Personal Bibliotecario. Puerto Rico: Copyright.

El propósito de esta investigación fue conocer la situación de las bibliotecas públicas de Puerto Rico, ante las nuevas tecnologías de la información. Conocer la opinión del personal bibliotecario que labora en las mismas, las características y actitudes y los conocimientos en las nuevas tecnologías de la información, necesarias para fungir como especialistas de la información en las bibliotecas. Conocer la opinión del director y/o encargado sobre la preparación y adiestramiento en nuevas tecnologías de la información del personal bibliotecario en relación a las actitudes señaladas que son fundamentales en el desempeño de su función como personal bibliotecario (Suárez, 2012, p. IV).

Este documento representa un aporte significativo en esta propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, ya que desglosa la situación de las bibliotecas, si bien es cierto públicas y no especializadas como son la del CINPE, pero funciona como una guía o base del contexto y cómo ha sido la implementación de las TIC en sus recursos, servicios y productos y recalca la importancia del rol del bibliotecólogo (a) en el proceso de innovación tecnología.

Cuesta Rodríguez, F., Guerrero Quesada, D., Campillo Torres, I., Leyva Mederos, A., Cano Inclán, A., & Cabrera Morales, I. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. 24(3), pp.. 269-280. ACIMED. Cuba.

La publicación evidencia la necesidad de implementar modelos de evaluación de calidad, para la transformación y adaptación a la era digital, y también para evidenciar los cambios necesarios, con el fin de no perder su objetivo central en el suministro de información de calidad:

Es importante resaltar que en el contexto actual del espacio europeo la educación superior, asiste a una misión y dimensión de la biblioteca universitaria como organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje, más versátiles y personalizadas, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información (Cuesta Rodríguez, Guerrero Quesada, Campillo Torres, Leyva Mederos, Cano Inclán, & Cabrera Morales, 2013, p. 270).

Es decir, en este nuevo contexto al que se enfrentan las bibliotecas en el que se combina la existencia de material impreso y digitales, lo digital constituye un soporte imprescindible, por la gran cantidad de información colgada en la red, y que es utilizado para la transmisión de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos. En este

nuevo marco se exige un accionar más dinámico, creativo y unificado de estas instituciones como portal de los recursos de información, que este tipo de enseñanza requiere.

Gómez Hernández, J. (2013). UNIR Educación y Bibliotecas: La Evolución de Un Reto Permanente. El Profesional De La Información, v. 22, (2), pp. 101-105. Murcia, España.

El autor realiza un análisis de las bibliotecas universitarias desde los años ochenta, sobre la fuerte estructura que estas poseen y que a la postre, les ha permitido adaptarse a los cambios de la educación superior; al tiempo que se han vinculado más a las demandas u objetivos reales de su institución.

Ante los cambios y principalmente el desarrollo acelerado de las TIC's, que han tenido un fuerte impacto sobre las bibliotecas, principalmente públicas, que no tienen los recursos para hacerle frente a este reto. Sin embargo, en el caso de las bibliotecas universitarias no se han estancado debido a, la capacidad de la universidad de adquirir las tecnologías y la biblioteca en adaptarlas, transformando sus funciones tradicionales. "Ello las ha llevado a potenciar sus servicios educativos, intentando protagonizar la enseñanza de competencias informacionales, en alianza con los servicios informáticos" (Gómez Hernández, 2013, p. 103). "Así las cosas, la biblioteca debe actuar de consultora, educadora y proveedora de información de calidad" (Gómez Hernández, 2013, p. 104)

Verde, M. (2014). La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Información, Cultura Y Sociedad, n. 31, pp. 67-83. Universidad de Salamanca.

Esta publicación plasma un balance sobre la experiencia de la implementación de sistemas de calidad, a partir de la percepción del personal que labora en las bibliotecas, por lo tanto, es fundamental contemplar y evaluar de manera integradora, tomando en cuenta las percepciones.

Según esta autora:

Se considera que el personal representa una parte muy importante de toda biblioteca, es quien posibilita que las acciones, servicios y los proyectos se hagan efectivos y x eso cualquier programa de planeación debe tomar en cuenta sus opiniones, deseos y objetivos de las personas a quienes afecta, esto porque el personal puede ser el impulso o bien el escollo mayor de la innovación (Verde, 2014, p. 70).

Ahora bien, la autora señala que además de ser partícipe en las actividades de evaluación y en los programas de calidad, el personal de las bibliotecas debe estar bien entrenado y ser competente, ser motivado y comprometido con la labor que se realiza, para ello debe sentir a gusto con su entorno laboral, para que su servicio sea de mayor calidad. Esto implica a su vez, que se debe conocer al empleado, así como a los usuarios de la biblioteca, entendiendo conocerlos por comprenderlos, escucharlos y tomar en cuenta sus opiniones, aportes, inquietudes y miedos (Verde, 2014, p. 79).

García, S. S., & Yubero, S. (Marzo-Abril de 2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. El profesional de la información, v. 24 (2). España.

Este artículo, expone el rol que están desempeñando las bibliotecas en los nuevos espacios de aprendizaje y convivencia de las personas, recalcando uno de los mayores avances tecnológicos, como lo es el internet. En ese sentido García y Yubero mencionan que:

La web está trasformando el papel de las bibliotecas tradicionales y el rol de los bibliotecarios. En este contexto se cuestiona cada día más el futuro de las bibliotecas. Se analiza la necesidad de reorientar los servicios de las bibliotecas públicas, pasando de entenderlas como centros culturales a tratarlas como centros sociales. Las bibliotecas públicas deben hacer un esfuerzo por convertirse en espacios de aprendizaje, encuentro e inserción social (...) (García & Yubero, 2015, p. 103).

Además, los autores analizan la necesidad de reposicionar los servicios y productos con los que cuentan las bibliotecas, con el objetivo de poder adaptarse a las nuevas demandas de información de las personas que las visitan; aspecto que aporta bastante a esta propuesta.

González & Fernández (2015), realiza un análisis de los medios sociales que permiten monitorizar las audiencias y la competencia, en busca de mejorar la reputación y alcanzar una mayor influencia sobre la lealtad de los seguidores. Es decir, considera que los medios sociales permiten la constante evolución de los servicios que brinda la biblioteca, adquiriendo otra función en el quehacer de la bibliotecología y del bibliotecólogo, incorporando la utilización del *marketing* para la necesaria personalización de los servicios que se brindan. Estos autores afirman en ese sentido que la:

(...) forma de conseguir el compromiso de fidelidad del público objetivo, personalizando la experiencia online del usuario, focalizando los contenidos que pueden ser de interés para ese colectivo específico y ofreciéndoles los servicios y productos que necesitan porque cubren una necesidad concreta. (González-Fernández-Villavicencio, 2015, p. 23)

Ante el desarrollo de las TIC, el bibliotecólogo, debe mover creativamente entre las posibilidades que estas le brindan, por lo tanto, en la actualidad existe la necesidad de incorporar el *marketing* para hacerse visible dentro y fuera de la organización, para demostrar su valor y rentabilidad para la sociedad y para la institución a la que depende.

Con el *marketing* debe potencializarse por los medios sociales y tecnologías disponibles, pero también debe orientarse a la personalización de los servicios, esto como bien lo señala González; es uno de los mayores retos y oportunidades, pues debe ofrecerse una información personalizada, adaptada a cada tipo de usuario, cuando este la necesite y no en el momento en que se produce (González-Fernández-Villavicencio, 2015, p. 24).

Iribarren, I. G., & San-Julián, T. (2015). Apoyando La Investigación: Nuevos Roles en el Servicio de Bibliotecas de La Universidad de Navarra. El Profesional De La Información, 24(2), p. 131-137.

Iribarren & San-Julián, T. (2015), realizan un estudio sobre las nuevas funciones que se han definido en la bibliotecología como la alfabetización informacional, bibliotecas digitales y preservación de documentos electrónicos.

Las funciones tradicionales se ven relegadas por la agilidad que ofrece la tecnología y por el surgimiento de nuevas tareas que se adaptan mejor a las necesidades de información de colectivos que utilizan la biblioteca (Iribarren & San-Julián, 2015, p. 132). Estos autores señalan que:

En ese sentido implica que los servicios a los investigadores sea una de las principales tendencias de innovación de la biblioteca universitaria, que implica a su vez la incorporación del bibliotecario en los procesos de investigación, asesoramiento en procesos de evaluación y la obtención de indicadores bibliométricos (Iribarren & San-Julían, 2015, p. 132).

Este artículo expresa que una de las nuevas tendencias en las TIC, implica una reformulación de los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos que brindan las bibliotecas universitarias, eje que es transversal en la elaboración de esta propuesta de reposicionamiento.

Sánchez, S., & Yubero, S. (2015). Función Social de Las Bibliotecas Públicas: Nuevos Espacios de Aprendizaje y de Inserción Social. El Profesional De La Información, v. 24, (2), pp. 103-111. España.

El estudio presenta un análisis sobre el efecto que han tenido las TIC's, enfáticamente en el acceso al conocimiento y a la información como tal, desde las modificaciones sustanciales que estas han provocado. Entre los factores que mayor ha incidido al cambio de la biblioteca fue la *web*, que asumió el papel de las bibliotecas tradicionales y por ende ha cambiado o transformado el rol de los bibliotecarios, en los últimos años se han transformado sus colecciones y servicios para dar cabida a la nueva realidad tecnológica, para esto establecen tres periodos según Sánchez & Yubero (2015, pp. 104-105):

- 1- Mecanización: periodo en que se mecanizan los procesos u se reestructuran edificios.
- 2- Automatización: fase en la que se informatizan las colecciones y se ofrece acceso a catálogos automatizados en una red de bases de datos.

3- Digitalización: etapa reciente caracterizada por el acceso electrónico a cantidades masivas de información a través de internet.

“En ese proceso de transición es trascendental, tener claro que la disposición de infinidad de recursos y fuentes de información en la red, hace aún más necesaria la formación en competencias informacionales y digitales” (Sánchez & Yubero, 2015, p. 107), donde los servicios y sobre todo el bibliotecario están actualizado.

Sierra Flores, M. (2015). La biblioteca como gestora y creadora de productos para el control y acceso a la información del Instituto de Ciencias Nucleares, UNAM. México. Ibersid, pp. 971-78.

Este artículo, publicado por Sierra Flores, realiza un aporte fundamental a partir de la experiencia desarrollada en México con el centro de investigaciones nucleares, en la que lograron establecer una serie de estrategias altamente especializadas, basados en la premisa de que la biblioteca debe ofrecer los productos y servicios de acuerdo con la comunidad a la que está dirigida, y en este caso, lograron crear toda una plataforma virtual en donde se pueden acceder a todos los trabajos que realizan sus investigadores.

Por lo tanto, para efectos del reposicionamiento tecnológico y la similitud de enfoque que tiene con la biblioteca del CINPE que acá se atañe, es significativo de tener en cuenta, sobre todo por la metodología que desarrollaron y los nuevos servicios que originaron.

Valbuena, S. J., Cardona, S. A., & Fernández, A. (diciembre de 2015). Minería de datos sobre streams de redes sociales, una herramienta al servicio de la Bibliotecología. Universidad de la Plata. Argentina.

Estos autores analizan los sistemas de soporte al trabajo colaborativo en los contextos de la Bibliotecología, Archivística y Documentación; donde plantean la observación de las diversas interacciones entre los usuarios y profesionales de esta área, mediante el uso de herramientas tales como *Twitter*, *Facebook*, fuentes RSS y *blogs*, en los cuales se generan grandes flujos de datos (*streams*) no estructurados; y de cómo cada una de ellas aporta al descubrimiento de conocimiento en el área de la Bibliotecología.

Esta publicación analiza estas redes sociales, entorno al area de la bibliotecologia, con el objetivo de utilizar el contenido como un aporte sustancial a esta disciplina, ya sea en aspectos de calidad y eficiencia del servicio que se brinda a los usuarios y las usuarios, por ejemplo.

Una vez analizada la bibliografía se evidencia la viabilidad de esta investigación, pues en algunos trabajos se plantean cuestiones importantes, en cuanto a la aplicación de herramientas con base en las TIC. Sin embargo, ninguna se enfoca en propuestas de reposicionamiento de una biblioteca especializada como la del CINPE, y que contemple no solo la tecnología como tal, sino la mejora de los servicios y productos que se brindan. Por lo tanto, el aporte que la presente investigación va a realizar se fundamenta en que no hay propuestas de esta índole para una biblioteca con tanto nivel de exigencia, donde el usuario o la usuaria es de tan alto rango académico, donde las relaciones y cooperaciones nacionales e internacionales son tan fuertes, por lo que el servicio debe estar actualizado y acorde con las demandas de los visitantes.

2.3. Contexto Nacional

A nivel nacional, se hay que destacar los siguientes artículos y tesis relacionados con esta investigación.

Delgado, S., & Díaz, D. (2014). 1. Propuesta de un programa de alfabetización informacional sobre los servicios de información de la biblioteca nacional Miguel Obregón Lizano, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para los usuarios investigadores Costa Rica.

Esta investigación está enmarcada bajo un paradigma positivista, con la cual se pretendía diagnosticar las necesidades de Alfabetización informacional de los usuarios investigadores en el uso de los servicios de información de la Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano, en referencia a las normas ANZILL, con el fin de diseñar un programa de Alfabetización informacional sobre los servicios de la Biblioteca, mediante el uso de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC's) para usuarios investigadores y proponer algunas estrategias de mercadeo para promocionarlo.

El estudio pone de manifiesto que una parte importante de los usuarios investigadores utiliza el catálogo en línea como herramienta de búsqueda de información para sus investigadores. (...) y que tanto los servicios en línea como los presenciales requieren de una mayor alfabetización informacional y promoción dirigido a los usuarios investigadores para que estos los utilicen (Delgado & Díaz, 2014, p. 117).

Asimismo, Delgado y Díaz (2014) señalan que Las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) (usando el internet como base) que se establecen para el desarrollo del programa de Alfabetización informacional se proponen con base a los instrumentos aplicados y a la revisión bibliográfica realizada procurando el mayor alcance posible para los usuarios investigadores, son las siguientes: redes sociales, servicios de mensajería, chats, buscadores de internet móvil, aplicaciones

móviles del portal del SINABI, canales de videos, creación de páginas web, blogs y Wikis (p. 119).

Monge, A. M. (2015). 4. Aprovechamiento de los recursos tecnológicos en el área de servicios de la biblioteca del recinto de Paraíso, Sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

El fin de esta investigación se fundamentó en diagnosticar el uso de los recursos tecnológicos en el área de servicios al público de la Biblioteca del Recinto de Paraíso, Sede del Atlántico; Universidad de Costa Rica., con el propósito de desarrollar una propuesta innovadora de aprovechamiento de los recursos tecnológicos para el área de servicios al público de la Biblioteca.

Uno de los principales hallazgos se refiere a que “algunos de los servicios que brinda la biblioteca son desconocidos por el estudiantado y profesorado, lo que a su vez ocasiona que estos no sean solicitados y que no se aproveche al máximo las potencialidades que los caracterizan, así como que el recurso tecnológico más utilizado por la población usuaria de la Biblioteca del Recinto del Paraíso son las computadoras portátiles” (Monge, 2015, p. 137).

Por su parte los usuarios solicitaron servicios innovadores, tales como: envió de correos electrónicos, avisando el vencimiento de los préstamos, mensajería SMS para consultas cortas, entre otras, en dicha investigación (Monge, 2015).

Esta tesis, representa un aporte fundamental en esta investigación, ya que muestra bases de qué tipo de productos o servicios tecnológicos, demandan una cierta población a la cual sirve la biblioteca.

CAPÍTULO III

ANTECEDENTES TEÓRICOS Y CONCEPTUALES

3.1 Antecedentes históricos del CINPE.

Según la página oficial de la Universidad Nacional de Costa Rica, el Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE) (2015) fue creado el 2 de marzo de 1995, basados en la experiencia acumulada de la Maestría de Política Económica, creada 10 años atrás. La docencia, investigación, extensión universitaria y la asesoría en política económica fueron el campo de acción inicial de naciente CINPE, que abarcó Centroamérica y el Caribe. En la actualidad, este centro se consolida como una entidad académica dinámica, flexible, innovadora, capaz de realizar su trabajo con gran sentido de compromiso social, que ha sido la práctica permanente.

En la Universidad Nacional, el CINPE está adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales, se vincula con investigadores de diferentes unidades académicas como: Relaciones Internacionales, Economía, Administración, Ciencias Exactas y Naturales etc. desarrollo sostenible mediante proyectos de investigación, seminarios, talleres y otro tipo de actividades.

3.2 Misión

“El Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible “CINPE”, es un instituto de investigación y formación de profesionales que responde a las necesidades relacionadas con la política económica y desarrollo sostenible en forma flexible, dinámica e innovadora. Su accionar se cimienta en

la relación entre investigadores y académicos de diversas disciplinas con enfoques que promueven la integralidad de las dimensiones sociales, económicas, ambientales e institucionales” (Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible, 2015).

3.3 Visión

“El Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE), de la Universidad Nacional (UNA), en Costa Rica, guiado por la excelencia, aspira a constituirse en un núcleo generador de pensamiento científico crítico y propositivo que contribuye a enfrentar los retos sociales, económicos, ambientales e institucionales de los países en desarrollo, especialmente de la Región Latinoamericana” (Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible, 2015).

3.4 Políticas institucionales

Las políticas institucionales del CINPE están determinadas por su máxima autoridad: la Asamblea de Académicos, la conforma el Consejo Académico, órgano colegiado responsable de las actividades académicas del Centro y compuesto por el Director General del CINPE y los directores Académicos y de Investigación. La Asociación de Estudiantes (ASOCINPE) participa activamente sobre todo en el Programa Docente. Juntos son los responsables de la constitución y calidad del equipo académico e investigador de la institución.

3.5 Biblioteca del CINPE

Mediante acuerdo universitario llevado a cabo el 22 de marzo de 1995 se crea el CINPE-DOC. Inicia sus servicios a partir del mes de abril del mismo año. Las áreas de investigación y docencia del CINPE. Se especializa en Política Económica, Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible Comercio, Finanzas. Actualmente la unidad cuenta con 9500 documentos sistematizados, distribuidos en tesis, libros, conferencias, seminarios, tratados, proyectos entre otros.

La biblioteca del CINPE forma parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional (SIDUNA). Se encuentra ubicado en el Campus Benjamín Núñez de la UNA en Lagunilla Barreal de Heredia, el horario de atención es de 8 am. A 12 md y de 1 pm a 7:30 pm. De lunes a jueves, el viernes 8 am. a 12 md y de 1 pm. 4:30 pm.

Servir de apoyo al CINPE mediante un sistema de información que permita adquirir, procesar, sistematizar, conservar y difundir la información en diferentes soportes relacionada con la Política Económica con énfasis en los programas vigentes del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible.

Asimismo, brindar tratamiento especializado de los documentos bibliográficos y no bibliográficos: lectura, análisis e indización del contenido de los soportes documentales.

Por ser parte de un sistema de información el *software* que utiliza es ALEPH el cual integra servicios de adquisición de material, circulación, referencia y acceso a bases de datos en línea y libro electrónicos. La calidad de las publicaciones académicas que se colocan en las bases de datos en línea pasa por un proceso de selección por parte de pares

expertos en diversas temáticas, los cuales avalan cuáles bases de datos en línea deben estar en el sitio.

De las bases de datos que contrata la Universidad Nacional, se considera pertinentes por las temáticas para el CINPE las siguientes:

- *ISI WEB OF KNOWLEDGE*

Es una base de datos bibliográfica. Contiene información sobre investigaciones multidisciplinarias de alta calidad, publicadas en revistas líderes mundiales en las ciencias naturales y las ciencias sociales. Incluye: *Social Sciences Citation Index (2007-present)* y *Science Citation Index (2007-present)*.

- *EBSCO HOST*

Contiene la principal colección del mundo de textos completos y registros bibliográficos de publicaciones académicas en administración y economía. Cubre ampliamente numerosos temas e incluye los resúmenes e índices de las principales publicaciones académicas sobre negocios, que se remontan hasta 1886.

- *ENVIRONMENT COMPLETE*

Este recurso ofrece una cobertura profunda en las esferas pertinentes de la agricultura, la ecología de los ecosistemas, la energía, fuentes renovables de energía, recursos naturales, las ciencias marinas y de agua dulce, geografía, contaminación y gestión de residuos, tecnología ambiental, legislación ambiental, políticas públicas, impactos sociales, planificación urbana, y más

- *PRO QUEST*

Registros bibliográficos de tesis de maestría y doctorado. Cobertura desde 1861. Con acceso al texto completo de un alto porcentaje de los documentos.

- *JSTOR*

Base de datos multidisciplinaria que abarca las siguientes áreas: Economía, historia, ciencias políticas, sociología, arqueología, lengua y literatura, cine, teatro, filosofía, religión, arte, arquitectura, ecología y medio ambiente, matemática y estadística.

- *ECON LIT*

Contiene todos los índices disponibles en *EconLit* más textos completos de más de 550 publicaciones, incluyendo las publicaciones de *American Economic Association* (*American Economic Review*) y *Journal of Economic Literature*.

Por su parte los usuarios que consultan biblioteca se clasifican en:

-Profesores de la Maestría en Gerencia y Comercio Internacional: Los docentes que integran este grupo poseen el grado académico de Doctor y son graduados en la Universidad de Utrech, Holanda y Aalborg, Dinamarca. Las temáticas que se trabajan son gerencia, comercio, acuerdos ejecutivos, operaciones comerciales y negociaciones.

-Docentes de la Maestría en Política Económica ostentan el grado académico de doctores graduados en Wageningen, Holanda. Las temáticas que desarrollan en sus clases son política económica, desarrollo sostenible, medio ambiente y economía.

-Profesores de la Maestría profesional en gestión y finanzas públicas.

El grado académico de ellos es de Maestría, y son graduados en Universidades estatales, UCR y UNA principalmente. Las temáticas de interés son gerencia, finanzas, gestión, mercadeo, toma de decisiones, políticas públicas.

-Todo el núcleo de Investigadores del CINPE tiene el grado académico de Doctor, y son graduados en las universidades Aalborg, Dinamarca, Wageningen, Holanda. Las temáticas de interés son: innovación, competitividad, innovación de las economías, estudios especialmente orientados al área de energía y ambiente. En comercio internacional: comercio y ambiente perspectivas de producción orgánica, exportaciones, servicios ambientales y valoración de los recursos naturales.

La Misión de Biblioteca del CINPE es la siguiente “poner a disposición a la comunidad de usuarios, los recursos de información pertinentes en el área de Política Económica. Desarrollo Sostenible, Finanzas Internacionales, Comercio internacional a partir de una gerencia de información que garantice un máximo aprovechamiento de los recursos de información a través de servicios y productos que incentiven la docencia y la investigación.” (Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE, 2015).

3.6 Objetivo General de la biblioteca CINPE

Establecer y mantener un sistema de información que permita adquirir, procesar, sistematizar, conservar y difundir la información relacionada con la Política Económica, Finanzas internacionales, Comercio Internacional que responda satisfactoriamente a los programas vigentes del Centro internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible, 2015).

3.7 Objetivos específicos de la biblioteca

3.7.1 Desarrollar y potenciar las herramientas que dan acceso a los recursos de información en biblioteca.

3.7.2 Diseñar las acciones formativas necesarias que permitan gestionar de manera eficaz la información.

3.7.3 Promocionar, difundir recursos y servicios de biblioteca a la comunidad universitaria.

3.8 Servicios y productos de Biblioteca del CINPE

La biblioteca brinda los siguientes servicios:

- Préstamo automatizado a sala y domicilio.
- Búsquedas especializadas.
- Charlas de inducción de uso de catálogo en línea, bases de datos especializadas y libros electrónicos.
- Catálogo público en línea integrado de todo el Sistema de Información y Documentación de la Universidad Nacional.
- Préstamo de sala de consulta individual y grupal, reservado previamente vía correo electrónico o por teléfono.
- Panfleto elaborado por el personal de biblioteca pensando en las temáticas y necesidades de información de los usuarios del CINPE-DOC.
- Pizarra electrónica informativa donde se comunica a los usuarios las nuevas adquisiciones que ingresan a biblioteca. Además, se informa el horario de la biblioteca, fechas de capacitación, actividades de foros y proyectos del CINPE.

- Afiches electrónico donde se informa los servicios a los nuevos usuarios que consultan la biblioteca, específicamente estudiantes e investigadores que realizan pasantías al Centro Internacional de Política Económica, entre ellos de la Universidad Utrecht, Universidad de Wageningen, Dinamarca, se hace con el propósito de familiarizarlos con la biblioteca; sin embargo es importante destacar que cuando llegan al CINPE el primer lugar que visitan es biblioteca, el investigador a cargo presenta a los alumnos e investigadores al personal de biblioteca y nos informa qué temáticas va trabajar el pasante para que se le brinde el apoyo que requiera.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de mensajería exclusivo para investigadores, cuando requieren de algún material impreso la biblioteca, dispone de automóvil para casos de emergencias de Información.

3.9 Teorías de Bibliotecología y las Ciencias de la Información

Existen varios enfoques teóricos para el estudio de un tema de esta categoría, sin embargo, esta propuesta será abordada, en primera instancia, para efectos del primer objetivo, bajo la teoría bibliológico-informativa, la cual es desarrollada por los autores Matos y Quesada (2008).

La teoría bibliológico-informativa es inter y transdisciplinaria. Las disciplinas que reconoce como contiguas estudian fenómenos que corresponden a distintas formas de transferencia de la información humana contenida en portadores creados con fines de manipulación para su uso y consulta. Asimismo, el carácter interdisciplinario de la teoría radica en describir el sistema de conocimientos que identifica como un todo en interacción con los elementos de la realidad social, lo

que contribuye a la comunicación científica global en la medida que cada disciplina bibliológico-informativa interactúa con el universo científico, disminuye y, en ocasiones, rompe las fronteras disciplinares, y esto la convierte en una teoría transdisciplinaria, porque la información como objeto de estudio, aún la humana, no puede abarcarse por una sola disciplina (párr. 72).

Tal y como lo expresa los autores Matos & Quesada (2008), esta teoría consiste en un sistema transdisciplinario de conocimientos vivenciado en una era globalizada, donde se es consciente de que las sociedades y por consiguiente las relaciones con el entorno no son estáticas, sino que se encuentran en constantes cambios, que transforman las demandas de las personas en los diversos ámbitos, específicamente en este caso en el acceso a la información y el conocimiento.

La teoría bibliológico-informativa enmarca en este fenómeno informativo, esencialmente complejo, las realidades sociales como elemento cambiante en el nacimiento y evolución de cada fenómeno específico. Su concepción establece el reconocimiento, en primera instancia, de factores económicos-sociales en medio de los cuales se desenvuelven las prácticas de las disciplinas que la conforman (Matos y Quesada, 2008, párr. 72).

En cuanto a la elaboración de la propuesta del modelo de reposicionamiento con base en las TIC, esta será fundamentada con la teoría de la gestión bibliotecológica, la cual es desarrollada seguidamente.

Surge y se desarrolla en el seno de las empresas y su objetivo fundamental es el logro de una mejor vinculación investigación-industria-sociedad, que debe entenderse como una relación de mercado. Esto implica comprender que este se rige fundamentalmente por leyes de oferta y demanda. La gestión tecnológica busca integrar el proceso de cambio tecnológico con los aspectos estratégicos y operativos del control y la toma de decisiones de la empresa. Así, se concibe la tecnología como un arma competitiva y como tal, debe constituir un punto

esencial del planteamiento estratégico a largo plazo (Ávila, Soa y Aballe, 2007, párr.20).

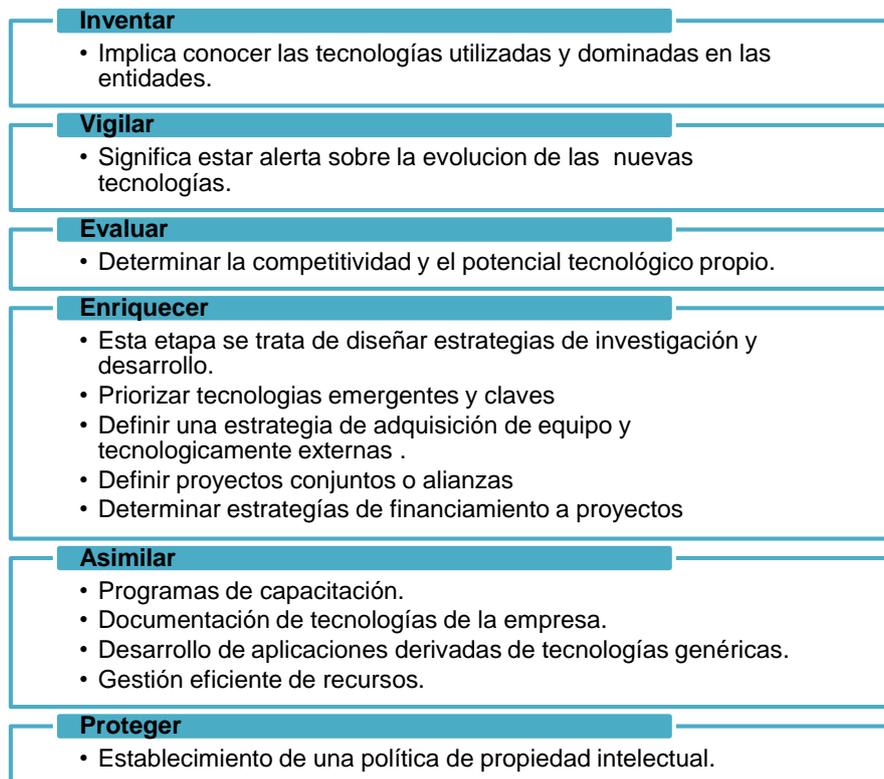
Tal y como se mencionó anteriormente, la teoría de la gestión tecnológica aplicada a este trabajo, se refiere a una relación más directa de la investigación, tecnología y su desarrollo en el campo de la bibliotecología.

Es también una práctica soportada en un conocimiento derivado del análisis y la interpretación de las observaciones del comportamiento del desarrollo tecnológico, como proceso social, y resultado de las observaciones de este proceso en organizaciones y países y de su relación con el proceso de desarrollo global de las sociedades modernas (Ávila, Soa, & Aballe, 2007, párr.23).

La iniciación de un plan tecnológico en una entidad conlleva las siguientes acciones o pasos, según Ávila, Soa, & Aballe (2007, párr.26), los cuales son una guía clave en el desarrollo de esta propuesta de modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE.

Ilustración 2

Pasos para un plan tecnológico



Fuente: Elaboración propia, con información de Ávila, Soa y Aballe (2007, párr.26).

La gestión tecnológica incluye las siguientes actividades, según Ávila, Soa y Aballe (2007):

- Seguimiento, análisis y prospectiva tecnológica.
- Planificación del desarrollo tecnológico.
- Diseño de estrategias de desarrollo tecnológico.
- Identificación, evaluación y selección de tecnologías.
- Adaptación e innovación tecnológica.

- Negociación, adquisición y contratación de tecnologías.
- Comercialización de tecnologías de la empresa.
- Planteamiento.
- Financiación del desarrollo tecnológico.
- Selección y capacitación de asesores y operadores tecnológicos.
- Gestión de proyectos de investigación y desarrollo.
- Suministro y evaluación de información técnica.

A razón de lo descrito, la de la gestión tecnológica, resulta fundamental en esta investigación aplicada, ya que muestra el camino por seguir para poder realizar una propuesta de reposicionamiento más acorde con las nuevas tendencias de las TIC's.

3.10 Sociedad y Tecnologías de la Información

La sociedad de la información y el conocimiento, como actualmente se le conoce, ha traído consigo una serie de avances tecnológicos que han, no solo mejorado sino transformado las condiciones en las que viven los seres humanos; las tecnologías de la información representan un eje transversal en el desarrollo del contexto social, económico, político, ambiental, institucional, entre otros, ya que han evolucionado la forma en que se accede y se trasmite el conocimiento.

[La tecnología, es concebida como] un conjunto de habilidades, conocimientos, métodos o instrumentos de la ciencia que permiten construir objetos y máquinas para adaptar el medio y satisfacer nuestras necesidades; tecnología no es solo la computadora, sino todos aquellos instrumentos y la forma y uso que se le dé en beneficio de una situación para solucionar un problema con una perspectiva de avance (Calderín, 2011, p. 53).

Actualmente el contexto social, se coloca al tema de la información y del conocimiento como un recurso vital para su desarrollo, tanto a nivel individual como colectivo. La era globalizada, ha abierto la posibilidad del desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), instrumentos que han permitido el surgimiento de flujos de información en la red, en donde coexisten gran cantidad de usuarios y usuarias.

Las Tecnologías de la información constituyen herramientas muy diversas de cómo almacenar, presentar y procesar la información, algunos de ellas son *Hardware*, *Software*, redes, entre otros. Babalobi (2010, p. 1-2) (citado por Monge, 2015, p. 8), propone la siguiente clasificación de las TIC:

- De comunicación: incluyen todo medio empleado en la transmisión de audio, video, datos, multimedia tales como el cable, fibra óptica, wireless (radio, infrarrojo, bluetooth y wifi).
- De redes: redes del área personal (PAN¹), redes de área de campos (CAN), intranets, extranet, redes de área local (LAN), redes de área ancha (WAN), redes de área metropolitana (MAN), e Internet.
- Computacionales; todos los medios extraíbles como discos óptimos, discos, memorias flash, proyectores de multimedia, pizarras electrónicas interactivas y el continuo desarrollo de las computadoras personales.
- Móviles: teléfonos móviles, ordenadores de bolsillo, etc.

De manera que las TIC, están llegando a hacer un eje fundamental en las sociedades y es ahí donde la bibliotecología cobra relevancia en la manera que se gestiona la información, ya que la era tecnológica no solo trae cambios en pro de las demandas de

¹ Las siglas hacen referencia a los términos en inglés.

los usuarios del servicio, sino también de un perfil profesional más actualizado, acorde con la dinámica social.

3.11 Bibliotecología y su objeto de estudio

Primeramente, es significativo hacer referencia de que cuando se habla de Bibliotecología, se refiere a la disciplina delegada a la ordenación y gestión de las bibliotecas. “La palabra Bibliotecología tiene su origen en el griego: *biblion*-libro, *theke*-caja, y *logos*-discursos; es decir, la bibliotecología estudia el libro y la institución que a lo largo de los siglos ha actuado como la depositaria y difusora de los libros: la biblioteca” (Pérez y Quesada, 2008, p. 2-3).

Por lo que la bibliotecología, “se entiende como tal al conjunto de elementos que permiten conformar, facilitar y promover el uso de colecciones de bibliotecas reales o virtuales, integradas por documentos de cualquier índole, que registren los conocimientos y la actividad creadora de la humanidad, y que por su carácter e intención sean susceptibles de difusión o se difundan para transmitir sus contenidos” (Setién, Quesada, 2007, párr. 15).

Por lo que la bibliotecología, se podría definir como una ciencia que estudia y administra el conocimiento humano en diversas extensiones, pero hace que se cuestione ¿Cuál es el objeto de estudio de esta disciplina?, considerando que es una ciencia que engloba en su labor a muchas escuelas más.

Por lo que es importante señalar que “las unidades de servicios de información documental –nombre con el que se pretende abreviar el de la biblioteca y el de los centros de información documental y archivos–, como su nombre lo indica, sólo trabajan con la información registrada en algún soporte, con la información como un producto terminado, conocido como documentos, el cual tiene varios formatos (...)” (Rendón, 2013, p. 144-145).

Las bibliotecas establecen un vínculo activo entre los documentos y el mundo de la información y proporcionar las condiciones necesarias para que la misma llegue, de la mejor manera, a las personas.

Para Yamazaki (2006) “las bibliotecas están entre los usuarios finales y los recursos de información existentes para actuar como un agente para los usuarios finales buscando y adquiriendo los documentos o la información que ellos quieren. En este sentido las bibliotecas pueden compararse a intermediarios en un proceso de flujo de la información como pueden serlo las bases de datos o los motores de búsqueda en Internet (p. 14).

Las bibliotecas representan enlaces entre la información y los usuarios finales de la misma, es un ente encargado de gestionar ese conocimiento de la mejor manera.

Por su parte, la UNESCO (1994, citada por Suárez, 2012) expresa que “la biblioteca es el centro local de información, brindando toda clase de conocimientos e información disponible a sus usuarios. Debe fungir como centros de actividades comunitarias culturales, complemento de la educación formal, como centros de apoyo al desarrollo intelectual de los ciudadanos (p. 5).

Las bibliotecas contemplan una clasificación tipológica, la cual es desarrollada por diversos autores, tales como; Morillas y Pulido (S.f.), que indica una clasificación más extendida, en la siguiente ilustración.

Ilustración 3

Clasificación de las Bibliotecas, según Morillas & Pulido



Fuente: Elaboración propia, con información de (Morillas y Pulido, S.f., p. 1).

Por su parte, la UNESCO (citada por Morillas & Pulido, S.f.p.2), contempla la siguiente tipificación sobre las bibliotecas:

1. Bibliotecas nacionales.
 2. Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior.
 - 2.1 Bibliotecas universitarias principales o centrales.
 - 2.2 Bibliotecas universitarias departamentales.
 - 2.3 Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior, no forman parte de la universidad.
- Otras bibliotecas importantes no especializadas (bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales, aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada).

4. Bibliotecas escolares.

5. Bibliotecas públicas.

6. Bibliotecas especializadas.

En esta investigación, se describirán solo dos tipologías de estas clasificaciones descritas anteriormente, las cuales son las bibliotecas de educación superior o universitaria y las bibliotecas especializadas.

Por lo que, tal y como se menciona inicialmente, las bibliotecas son las encargadas de gestionar todo lo referente a la información y el conocimiento, que se genere dentro o fuera de ellas, con el fin de poder dar a la población ese servicio ante las diversas demandas de información, es ahí donde empiezan a surgir y tomar fuerza las bibliotecas en la educación superior, desde la edad media hasta la actualidad.

De igual manera que la concepción de la bibliotecología, la biblioteca tradicional universitaria, ha ido evolucionando con el transcurrir del tiempo adaptándose a las necesidades de información de cada institución. Gavilan señala:

En las últimas décadas paulatinamente se ha ido imponiendo la concepción anglosajona de la biblioteca como centro neurálgico de la universidad, en detrimento de un concepto donde la biblioteca quedaba relegada a simple depósito de libros y sala de estudio para estudiantes. Triunfa la idea de que el conocimiento se produce desde la información, y en este sentido, la biblioteca hace universidad (2008, p. 3).

Con base en lo descrito por Gavilán, la concepción de la biblioteca universitaria ha ido posicionándose como un servicio fundamental para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que no solo es un lugar de almacenamiento de documentos, sino que en el mismo se administra y se genera conocimientos valiosos para la sociedad. En el informe Atkinson (“The Atkinson Report” de 1976) del British University Grants Committee (UGC) -nombre anterior de la agencia inglesa para la

educación superior HEFCE (Higher Education Funding Council for England) (citado por Gavilán, 2008), plantea el término de “auto-renovación” y contención en el desarrollo de las colecciones de las bibliotecas universitarias, se definen éstas como el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que atiende y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión para la posteridad de la ciencia y la cultura del presente (p.3).

Sin lugar a duda, las nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje de la sociedad de la información están demandando nuevos y mejores servicios y productos en las bibliotecas universitarias, por lo que requieren una implementación óptima de las herramientas de las TIC, las cuales llegan no solo a satisfacer las demandas de los usuarios, sino también a ser una contribución al desarrollo personal y profesional de los individuos.

El futuro de las bibliotecas universitarias “transita desde centros gestores de recursos impresos, disponibles física y localmente, para convertirse en lugares donde el aprendizaje y el acceso electrónico al conocimiento marcan la diferencia”. El desafío está asociado “con el desarrollo vertiginoso de la ciencia y la técnica y el ritmo de cambio de los procesos de generación del conocimiento sientan las bases para convertir estas instituciones de apoyo a la docencia, la formación y la investigación en centros activos de aprendizaje o CRAI como se les ha denominado en España” (Gavilán, 2008: p.7).

Las bibliotecas se enfrentan ante el reto de la inclusión e implementación de las nuevas tendencias en las tecnologías de la información y la comunicación, sin perder la esencia que tiene la disciplina que la lidera.

Morillas y Pulido (s.f.), plantean que “la biblioteca debe ser mediadora entre los medios de información tradicionales y las nuevas tecnologías de la información, así como

también debe ser garante de igualdad de oportunidades para el acceso a la información en formato electrónico” (p. 13).

La biblioteca debe proporcionar acceso a los siguientes servicios electrónicos, según Morillas & Pulido (S.f., p. 13), son los siguientes:

- Servicio de acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora
- Servicio de acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección, a través de puestos de consulta informáticos
- Servicio de biblioteca a través de Internet, para posibilitar el acceso a la biblioteca desde el domicilio, la escuela o el lugar de trabajo las 24 horas del día.

Según el Consejo de Cooperación Bibliotecaria de España:

Una biblioteca especializada es definida como una biblioteca o centro de documentación que depende de una institución, pública o privada, cuyos fondos tratan de un tema específico, o grupo de temas afines, y que tiene como objetivo dar apoyo a la toma de decisiones del personal de su institución, o facilitar información concreta sobre una materia, o dar servicios técnicos para el desarrollo de las investigaciones del personal de la propia institución o de usuarios externos. Las bibliotecas especializadas pueden estar organizadas en redes o llegar a acuerdos de colaboración para dar un mejor servicio a sus usuarios (2011, párr. 2).

Estas bibliotecas, de igual manera deben contar con recurso humano, con un perfil profesional, también especializado, ya que el mismo debe administrar los flujos documentales de una manera exhaustiva, para poder suplir las demandas de información tan compleja y específica de su población objetivo.

“Esto sucede debido a que dichos servicios tienen como destinatarios a usuarios cuyo perfil se acota a los ámbitos profesionales, científicos y técnicos. Así, la composición de

la colección también refleja unas características particulares, con el fin de poder responder a esas demandas” (Fuentes, 2013, párr. 2).

Con relación a lo anterior, Wittwer (2001, p. 221, citado por Ponce, 2014) identifica ocho actividades que los bibliotecarios especializados ejecutan, y que los distinguen de los demás, las cuales son las siguientes (párr.7):

- Preparar informes de investigación en respuesta a las peticiones específicas de información por parte del personal.
- Identificar las investigaciones llevadas a cabo en otras organizaciones para evitar la duplicación innecesaria.
- Verificar datos para informes y publicaciones internas y externas.
- Crear bases de datos para las organizaciones que les permitan acceder a su información interna.
- Efectuar búsqueda de patentes y marcas.
- Evaluar y comparar software de información y bases de datos antes de la compra.
- Formar personal para que utilicen de manera eficiente las bases datos en línea.

Ante las diversas concepciones bibliotecológicas descritas, todas destacan de una u otra manera la importancia que desempeñan las bibliotecas, tanto universitarias como especializadas, en el apoyo a la docencia y a las investigadoras y los investigadores de todos los ámbitos; sin dejar de lado la función cultural y de enseñanza que debe cumplir en la sociedad.

3.12 Bibliotecas y Tecnologías de la Información.

Luego de describir todo lo referente a la bibliotecología y a su objeto de estudio, el cual son las bibliotecas, se cuestiona ¿Cómo se ha desarrollado la gestión de estas con la implementación de las diversas herramientas tecnológicas?, según Valentin (2008) citado por Barrera, “la integración de estas nuevas tecnologías en el ambiente bibliotecario transformó drásticamente su panorama” (p. 3) tal y como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1 Panorama Bibliotecario con las nuevas tecnologías

Bibliotecas - modelo antiguo	Bibliotecas - modelo nuevo
Estructura jerárquica	Estructura horizontal
Enfoque de acervo	Enfoque en la información
Organización estática	Organización dinámica
Trabajo desarrollado en servicios	Trabajo desarrollado en proyectos
Gerencia centralizada	Autogerencia
Conocimientos específicos	Conocimientos amplios
Relaciones competitivas	Relaciones cooperativas
Motivación individual	Motivación de equipos
Acciones controladas	Acciones innovadoras
Atención personal	Atención remota
Investigación en el sitio (<i>in situ</i>)	Investigación remota
Acervo lineal	Acervo óptico
Lenguaje controlado	Lenguaje libre
Entrada de datos, referencias	Entrada de textos completos
Servicios <i>in situ</i>	Servicios en línea
Productos impresos	Productos electrónicos
Uso de sistemas aislados	Uso de sistemas integrados
Uso de medios únicos	Uso de multimedia

Fuente: Tomado de (Barrera, 2008, p.4)

Tal y como muestra la tabla las nuevas tecnologías permiten servicios en línea que facilitan los trabajos en sistemas integrados de forma dinámica e interactiva, las distancias no son pretexto para trabajar de manera conjunta. Esto permite ampliar el horizonte de conocimiento y compartir con otros usuarios de forma simultánea.

Luego de contextualizar de forma general el rol de las bibliotecas en las sociedades de la información, se concreta el análisis del objeto de estudio de esta propuesta, la cual es, la biblioteca del CINPE. Esta misma busca poner a disposición de la comunidad de usuarios y usuarias, los recursos de información pertinentes en el área de Política Económica, Desarrollo Sostenible, Finanzas Internacionales y Comercio internacional. Este servicio se ofrece, a partir de una gestión de la información que garantice un máximo aprovechamiento de los recursos de información por medio de servicios y productos que incentiven la docencia y la investigación, es decir, su razón de ser es una biblioteca especializada. Al ser de esta índole, es fundamental que camine de la mano con los avances tecnológicos y que incorpore a sus actividades diarias las TIC's, pues el perfil de usuarios al que está dirigida no permite rezagos en ese sentido.

Las TIC, han hecho que el acceso al conocimiento y a los flujos informacionales, sean modificados de manera trascendental, esto porque “la aparición de internet, la digitalización de contenidos, el acceso libre y las redes sociales, han modificado la forma en la que accedemos a la información, pero también la forma de comunicarnos y relacionarnos” (García y Yubero 2015, p. 104)

“Las constantes innovaciones han sido acompañadas de llamadas a hacer cambios profundos en los roles de la biblioteca universitaria. Voces diversas han advertido que las transformaciones a las que nos conducían los cambios tecnológicos no eran ni cosméticos ni acumulativos, sino estructurales y disruptivas” (Anglada 2012, p 553)

Asimismo, la declaración Mundial de la UNESCO sobre la educación superior en el siglo XXI, señala el desafío de la tecnología, que brinda la posibilidad de renovar el contenido de los recursos, ampliar el acceso. Por lo tanto, propone construir redes, realizar transferencias tecnológicas, formar recursos humanos, entre otros, permitiendo así a todos

el acceso al saber (Baca & Montalvo, 2007, p.3). Por otra parte, la disposición de infinidad de recursos y fuentes de información en la red hace aún más necesaria la formación en competencias informacionales y digitales remarcan que:

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) cambiaron el entorno de trabajo de las bibliotecas respecto al modo de hacer los procesos y prestar los servicios. Junto al avance de las nuevas tecnologías, el bibliotecario o profesional de la información, está llamado a incorporar a su perfil de trabajo nuevas funciones, entre ellas, facilitar el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) a aquellos usuarios que por diferentes razones no las manejan. Así surge la concepción del facilitador o gestor de información cuyo desempeño supera al bibliotecario tradicional (Aviram, 2002, citada por Suárez, 2012, p. 5-6).

En ese sentido, la orientación de la biblioteca hacia la academia con gran grado de especialización como la del CINPE, implica que el personal y la misma biblioteca deban ser aún más creativos y eficientes para responder a las necesidades de sus usuarios y usuarias, que por lo general suelen ser más exigentes en cuanto a la calidad de la información requerida y por ende la especialización de los servicios que se les brinda. Lo expuesto anteriormente, entendido en el sentido de que los cambios o transformaciones en la forma en que las universidades y los investigadores desempeñan su labor científica, ha aumentado la producción acreditada en cantidad e impacto, por lo que se atrae mayor financiamiento, competencia y colaboración (Codina & Íñigo, 2015, p. 649). Ello ha llevado a potenciar sus servicios educativos, intentando protagonizar la enseñanza de competencias informacionales en alianza con las instancias de servicios informáticos (Gómez, 2013, p. 103).

Tal y como lo señala González & Molina (2008, p. 4), por lo general las bibliotecas en la actualidad debe cumplir con tres servicios básicos, tales como:

- 1- Servicios básicos para el aprendizaje: dirigido a profesores y estudiantes implicados en la docencia (préstamos a domicilio, interbibliotecario, renovaciones, trabajo individual, etc.)
- 2- Servicios bibliotecarios para la investigación: destinado a profesores y estudiantes involucrados en proyectos de investigación, información y referencia especializada, obtención de documentos externos, explotación de bases de datos, etc.
- 3- Servicios bibliotecarios digitales: dedicados a toda clase de usuarios virtuales, acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales, a productos multimedia, internet, etc.

En muchos casos, incluida la biblioteca del CINPE, la colaboración nacional e internacional, representa una movilidad de investigadores de diferentes países que requieren o hacen uso de los servicios de la biblioteca, exigiendo que estas estén actualizadas en todas las áreas (servicios, productos, recursos, imagen, etc.).

Ante lo descrito, se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación, se aplican métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica (González & Molina, 2008, p. 4).

En el CINPE se tiene claro que, si la biblioteca es un servicio, lo que se debe hacer es potenciarlo y desarrollar otros nuevos para adaptarlos a las circunstancias, siempre con la intención de facilitar el acceso a la información y satisfacer las necesidades de los usuarios especializados que hacen uso de los materiales, instalaciones y servicios. También cuenta con la disposición de mejorar e incorporar las nuevas tecnologías, que es fundamental para reposicionar la biblioteca.

Las funciones tradicionales se ven relegadas por la agilidad que ofrece la tecnología y por el surgimiento de nuevas tareas que se adaptan mejor a las necesidades de la información de sus usuarios. Los servicios a los investigadores como una de las principales tendencias de la innovación de la biblioteca universitaria; incorporación del bibliotecario en los procesos de investigación, asesoramiento en procesos de evaluación y la obtención de indicadores bibliométricos (Iribarren & San-Julián, 2015, p. 132).

Esta preocupación por no rezagarse en la incorporación de las TIC, se puede evidenciar en las actividades que desarrolla la biblioteca, las cuales están orientadas a la innovación en algunos campos como: la capacitación y talleres de uso de base de datos en línea y libros electrónicos, charlas de inducción de uso de catálogo en línea, bases de datos especializadas y libros electrónicos.

Asimismo, como la orientación es de vocación académica especializada, se acompaña a los investigadores del CINPE en el desarrollo de las mismas y posteriormente se realizan las presentaciones de los resultados, mismos que pasan a ser parte de acervo documental de la institución.

Sin embargo, tomando en cuenta que la innovación debe ir evolucionando de acuerdo con las necesidades del usuario, se podrían desarrollar estrategias en los medios comunicacionales con formas imaginativas de hacer periodismo profesional (Baca & Montalvo, 2007) y la implementación de otros recursos audiovisuales que rompan con la visión tradicionalista que se tiene de bibliotecas de ese silencio sepulcral.

Por su parte, el área de las actividades bibliotecarias, se presenta como un campo fértil para propuestas impulsadoras, en una era en que la virtualidad parece un contrincante duro de vencer para las bibliotecas y para el bibliotecólogo o bibliotecóloga.

Es pertinente mencionar que “la planificación estratégica promueve y refuerza la innovación, y esta innovación a la larga genera la demanda, y no al revés” (Lozano, 2008, p. 153). En esta propuesta de reposicionamiento, se pretende “emplear estrategias formativas holísticas en colaboración con el equipo académico y vinculado al aprendizaje global de los estudiantes. La biblioteca ha de ser un centro para el aprendizaje donde compartir información y conocimiento” (Molina & Valdés, 2010, p. 83).

3.13 Recursos, servicios y productos de las bibliotecas

Cuando se habla de recursos, se hace referencia a un conjunto de elementos que se encuentran disponibles para suplir las necesidades de la sociedad. Por lo que se puede afirmar que un recurso tecnológico representa un conjunto de herramientas que permiten aprovechar de forma más práctica la gestión del conocimiento para poder suplir las demandas de las personas.

La autora García (2004) expresa que “los recursos tecnológicos muestran la transformación de los materiales con que han sido hechos, el propósito de su creación y la aplicación en el entorno” (p.4), esta tipología de recursos facilita a las personas la búsqueda y adquisición de nuevas aplicaciones y formas de facilitar su cotidianidad, con recursos como los informáticos, comunicativos y multimedia, que responden a diversas necesidades en el entorno.

“Con el desarrollo tecnológico se crea un nuevo espacio de comunicación para intercambiar información, y consigo nuevos soportes y medios para transmitir los mensajes. El uso de estas nuevas formas es totalmente diferente a los documentos tradicionales. Los documentos de la web se caracterizan por ser muy dinámicos, compuestos e interrelacionados”. (Calderín, 2011, p. 54)

En cuanto a los recursos tecnológicos con los que cuenta la biblioteca del CINPE, se busca estar siempre actualizados con el desarrollo de las tecnologías en función de los usuarios, catálogo público en línea integrado de todo el Sistema de Información y Documentación de la Universidad Nacional, que permite la búsqueda de trabajos avalados por la comunidad científica.

Por su parte, “las bibliotecas académicas en cuyas colecciones dominan cada vez más los contenidos electrónicos, buscan soluciones para optimizar las tareas de gestión y proporcionar un buen servicio de descubrimiento y suministro de recursos a estudiantes y profesores” (Breeding, 2015, p. 492), razón por la cual se subraya la importancia de proponer herramientas que apoyen las búsquedas más rápidas de información, así como el reforzamiento e innovación en cuanto al uso de la Pizarra electrónica informativa con la cual cuenta el CINPE, donde se comunica a los usuarios y los usuarios sobre las nuevas adquisiciones que ingresan a la biblioteca, además de informar el horario de la biblioteca, fechas de capacitación, actividades de foros y proyectos del CINPE, bases de datos de la UNA y demás actividades impulsadas e implementadas por la entidad.

Al parecer, en otras latitudes se han implementado recursos virtuales que permiten brindar mejores servicios a los usuarios que hacen uso de las bases de datos electrónicas o portales virtuales que han sido exitosos, como el caso de la biblioteca Rector Gabriel Ferrete de la Universidad Politécnica de Catalunya-Barcelona, en donde se implementó un portal que permite consultar de manera abierta y atractiva los datos referidos a la actividad de cada investigador, así como del conjunto de los miembros de un grupo de investigación, departamento o centro docente, con enlaces a las publicaciones originales en acceso abierto UPCommons que enriquecen la visita al portal (Codina & Íñigo, 2015, pp.650-651).

Algunos ejemplos, que se pueden tomar en cuenta en la elaboración de la propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, son los siguientes:

1. El proyecto del 2000 de la Web semántica pretende que la información sea recuperada por un sistema que presente un producto como resultado de la clasificación, descripción de los contenidos a partir de recursos inteligentes capaces de obtener respuestas mucho más eficientes y precisas. El activo buscador Swoogle se inserta entre las novedades para la búsqueda de forma predeterminada, Swoogle permiten a los usuarios especificar una cadena de búsqueda arbitraria en lugar de construir un índice de texto completo, analiza documento, el URL del documento, explícita descripción sobre éste. Se identifica en la Web como, <http://swoogle.umbc.edu/>. (Calderín, 2011, p. 54)

2. La Web 2.0, proceso que está ocurriendo actualmente derivado de las innovaciones y el proceso de evolución de las aplicaciones tradicionales hacia otras que operan a través de la Web orientado al usuario, incorporar actualidad en sus procedimientos, es la estrategia de actualidad (Calderín, 2011, p. 54).

3. Un stream es una secuencia continua, potencialmente infinita, de datos que llegan en determinados instantes de tiempo a un sistema para su almacenamiento o procesamiento (Chaudhry, Show y Abdelguerfi, 2005) (citado por Valbuena, Cardona, & Fernández, 2015, p. 64).

Ejemplos de streams de datos son los provenientes de sensores, sistemas de vigilancia, transacciones bancarias, procesos de marketing, mercados de valores y sistemas Groupware. Los sistemas Groupware generan datos no estructurados resultantes de interacciones entre las personas, como es el caso del correo

electrónico, herramientas de control de cambios en wikis, editores multiusuarios y las redes sociales (Valbuena, Cardona, & Fernández, 2015, p. 64).

Según Valbuena, Cardona, & Fernández, (2015) , la minería sobre datos provenientes de *Facebook* y *Twitter*, puede beneficiar a la Bibliotecología en los siguientes aspectos:

- Uso de sistemas de recomendación basados en confianza para sugerir elementos que se ajustan a las necesidades del usuario de la biblioteca partiendo del conocimiento de las preferencias del usuario (micro segmentación) y el contexto en que se desenvuelve.
- Análisis de las consultas y comportamiento de los usuarios en el OPAC.
- Inferir opiniones tanto a nivel particular como grupal sobre determinados asuntos o temáticas relacionados con la Bibliotecología, por ejemplo en lo referente a calidad de los servicios prestados por la biblioteca.
- Determinación de las preferencias de los usuarios de la biblioteca.

La incorporación de los TIC establece una gama de oportunidades de innovar que dependerá de la creatividad del bibliotecólogo su aprovechamiento en función de satisfacer al usuario. Por lo tanto, es necesaria para un contexto donde la innovación parece inminente ante la presión de la tecnología y donde la biblioteca debe estar anuente a la transformación y evolución de su gestión, pero que, sin duda alguna, recae sobre el recurso humano; es decir el bibliotecólogo o la bibliotecóloga y el personal de la biblioteca hacer que la innovación sea aplicada a las realidades del usuario o usuaria. Es el recurso humano de la biblioteca, el motor de la innovación y no solo eso, es el promotor activo del mismo.

De la misma forma, el argumento de la globalización, trajo consigo trasformaciones importantes en la manera de que se administra y se reproduce el conocimiento en las

sociedades, tal y como se señaló anteriormente, quizá se podrá hablar de un cambio en el paradigma cultural provocado por las redes, que crean nuevos entornos comunicativos que pueden ser positivos y negativos, ya que el acceso universal de la información puede traer consigo algún tipo de conflictos como censura o plagios de alguna información, ya que las redes del internet permiten no solo acceso a la información, sino también publicar contenidos en los diferentes *sitios web*.

En este aspecto, la biblioteca debe contar con personal altamente cualificado, con la formación académica adecuada y además, con habilidades específicas vinculadas no únicamente a la tecnología, pero tampoco ajenas a ellas (Lozano, 2008, p. 130), es decir, la valiosa aportación de los colaboradores es una línea de innovación que ninguna biblioteca puede obviar, por lo tanto, se ha de saber movilizar a las personas, que deben contar con ciertas características o habilidades como intuición, creatividad y la imaginación, ya que la biblioteca evolucionada se nutre de una red inteligente de contribuyentes con una formación pluridisciplinaria.

Los trabajadores deben dominar profundamente el contenido de las fuentes de información, capacidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente, conocer los temas en los que trabajan sus organización o clientes, desarrollar y gestionar servicios de información, evaluar las necesidades y diseñar servicios y productos de información personalizados, convertirse en un miembro efectivo del grupo (González y Molina, 2008, p. 11).

Ante esta situación, los bibliotecólogos o bibliotecólogas cobran su participación a partir de su experiencia en la adecuada administración de la información, que brinda a los usuarios un nivel de confiabilidad en cuanto a la calidad de los documentos de interés.

Por lo que, estas tendencias que trae la innovación de las tecnologías de la información, está provocando una adecuación y adaptación de las funciones de las

profesionales y los profesionales en diferentes ámbitos, es decir, traen consigo nuevas exigencias en la formación del personal bibliotecario, con las competencias adecuadas para hacer frente a las nuevas demandas. Se debe considerar que muchas de las acciones que se realizan actualmente, facilitan su ejecución por la agilidad que ofrece la tecnología, por lo que hace que aparezcan nuevas tareas y actividades que suplan y ajusten a las nuevas demandas de la sociedad, tal es el caso de la bibliotecología.

Los “manuales de referencia de la profesión (Área-Moreira; Hernández; Sancho, 2007; Alire; Evans, 2010, etc.) se han definido nuevas funciones como alfabetización informacional, bibliotecas digitales y preservación de documentos electrónicos” La presencia del bibliotecario como un agente activo en el proceso enseñanza-aprendizaje del alumno (a) o en los grupos de investigación -el ya consolidado papel de “bibliotecario temático”-, ha transformado el valor de estos profesionales hasta el punto de ser sumamente necesarios como apoyo para las actividades docentes e investigadoras” (Iribarren, Grandal, Alecha, Nieva, y San-Julían, 2015, p. 132).

En tal caso, las funciones de los bibliotecarios están trascendiendo las mismas bibliotecas tradicionales, ya que este debe desempeñarse como un funcionario activo de los procesos de aprendizaje de las personas y no solo eso; sino capacitarse en maneras eficientes y óptimas para que las personas accedan al conocimiento.

Es indudable, que las miradas recaen sobre el bibliotecario, como se hizo mención, el cual deberá ser creativo e ingenioso para afrontar de la mejor manera los retos a los que se ve expuesto por la presión tecnológica, ante lo cual debe estar preparado para afrontar la gestión del cambio. Siempre debe estar buscando los caminos más adecuados, es decir “tendrá que estar preparado para afrontar la gestión del cambio, comprendiendo los caminos y las barreras hacia la innovación y la reorganización, definiendo nuevos roles y nuevas relaciones. Y necesitará una competencia elevada en ALFIN, como paradigma educativo de primer orden” (Pinto Molina & Fernández Valdés, 2010, p. 84).

Se considera que el personal representa una parte muy importante de toda biblioteca, es quien posibilita que las acciones, los servicios y los proyectos se hagan efectivos y por eso cualquier programa de planeación debe tomar en cuenta sus opiniones, deseos y objetivos de las personas a quienes afecta. Puede ser el impulso o bien el escollo mayor de la innovación. (Verde, 2014, p. 70)

Esto se evidenciará en los servicios y productos que se ofrezcan en los centros bibliotecarios, pero ¿Qué se entiende por servicios?, según Stanton, Etzel y Walker (s.f.), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (p. 1), y los productos son conceptualizados como "un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos (...)" (Patricio Bonta y Mario Farber, s.f., citado por Thompson, 2005, párr. 3).

En el caso de la biblioteca del CINPE, tal y como se señalaron anteriormente, brinda servicios como, préstamo automatizado a sala y domicilio, búsquedas especializadas, charlas de inducción de uso de catálogo en línea, bases de datos especializados y libros electrónicos; así como productos tales como, brochure elaborado por el personal de biblioteca, pensando en las temáticas y necesidades de información de los usuarios del CINPE-DOC. Se ofrece la pizarra electrónica informativa, afiches electrónicos donde se informa los servicios a los nuevos usuarios que consultan la biblioteca, préstamo interbibliotecario, servicio de mensajería, entre otros. En una relación de servicios de una biblioteca híbrida, pues de nada sirve innovar si esta no está orientada a nuevos y mejores servicios en beneficio de los usuarios (López Jiménez & Alfonso Sánchez, 2005, p. 146).

Estos servicios deben estar en constante innovación o transformación, pues el perfil de su público así lo exige. Esto sobre todo por el acompañamiento a la investigación que hace la entidad a los investigadores pasantes de otros países, o servicios personalizados, según sea el caso o las necesidades que se detecten por las funcionarias y los funcionarios.

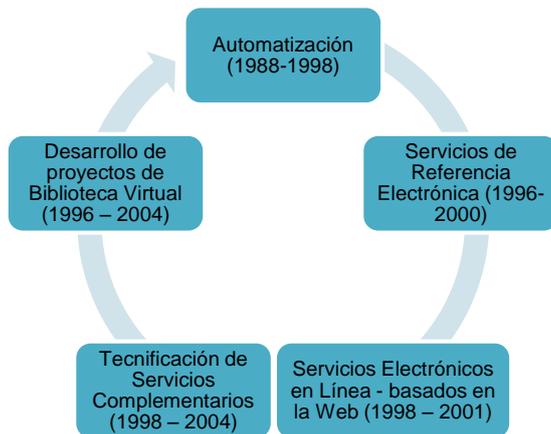
Habiendo en cuenta que para ello será necesario, según Hernández (2010):

- Utilizar la virtualización de los procesos de la Educación Superior como principal recurso innovativo para elevar su calidad y pertinencia.
- Emplear las ventajas que ofrecen las TIC's en la formación del Capital Humano que se requiere.

[Ante ello], la biblioteca universitaria necesita un apoyo directo de las técnicas y tecnologías de la información. El desarrollo de las colecciones en la era digital influye en los servicios de información, el almacenamiento, la evaluación de las colecciones y el ordenamiento de los procesos que desarrolla la biblioteca (Vignau, 2008,p.7).

Una muestra de lo planteado, lo expone un artículo publicado por Zapata (2004) titulado “Evolución del acceso a las tecnologías de la información en las Bibliotecas Públicas de Bogotá”, en el cual se mostraba el proceso que se realiza en las bibliotecas para la implementación de las nuevas tendencias de las TIC, el cual se desarrolló en las siguientes etapas:

Ilustración 4

Etapas del desarrollo tecnológico en las bibliotecas públicas de Bogotá

Fuente: Elaboración propia con base en información de Zapata, 2004, p. 4.

Estas etapas servirán de plataforma para la formulación de la propuesta de reposicionamiento, ya que expresan algunas de las recodificaciones de los servicios y productos de estas bibliotecas, algunos de los más destacados son los siguientes:

- Evolucionar de catálogos informativos en fichas a catálogos automatizados para la adquisición de sistemas integrales que fortalezcan la gestión bibliotecaria., así como también la inclusión en “los procesos de adquisiciones, circulación y préstamo de los materiales, gestión de usuarios, manejo del presupuesto y la catalogación electrónica propiamente dicha” (Zapata, 2004, p. 4).
- El uso de un correo electrónico especializado en la evacuación de dudas o preguntas determinadas por los usuarios sobre ciertos temas las cuales son respondidas por esta misma vía (Zapata, 2004, p. 4).
- Desarrollo de boletines electrónicos, textos electrónicos, portales, acceso a bases de datos, entre otros.

- “Posteriormente, se comienzan a implementar tecnologías que pudieran ser operadas directamente por el usuario (self-service), entre las cuales se destacan las copadoras con tarjeta, lectores impresores con monedero y lectores de microfilm con sistema de digitalización.
- Finalmente, los procesos de innovación tecnológicos del momento se caracterizan por la tendencia a la publicación de contenidos en Internet, así como al desarrollo de proyectos orientados a resolver necesidades particulares de cada comunidad mediante la simulación de los servicios de la biblioteca tradicional y la extensión de estos a través del uso de tecnologías de la comunicación y la participación de las bibliotecas en proyectos cooperativos de esta naturaleza.

Por su parte, Romero, Carot, Carbonell, & Centellas (2009), en su artículo titulado “Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha” señalan la importancia de la puesta en marcha de los servicios de referencia en las bibliotecas, los cuales “tiene los mismos fines y requerimientos que el tradicional, es decir, responder a las necesidades puntuales de información de los usuarios, las cuales pueden ser prácticas (de la propia biblioteca, de la comunidad, del uso de recursos, etc.) o bibliográficas, pero también de orientación y recomendación, de actualidad, etc.” (p. 655).

Asimismo, la referencia digital es otro de los servicios aplicables a esta propuesta de reposicionamiento, ya que es “un servicio ofrecido por centros de información, donde la comunicación con los usuarios se realiza mediante redes telemáticas y en el que los datos o documentos se sirven electrónicamente. La referencia digital es un servicio profesional, telemático y electrónico” (Vega, 2009, p. 583).

Además, se indica la importancia de hacer una integración de servicios bibliotecarios, es decir que limiten a un espacio de servicio físico ni a horarios establecidos, sino también electrónico (Romero, Carot, Carbonell, & Centellas, 2009, p. 656), es decir que los usuarios, puedan hacer uso de los servicios y productos bibliotecológicos desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo.

Ante lo señalado, actualmente los medios sociales son los canales de comunicación con más posibilidades de uso, puesto que el entorno digital facilita, potencia y evoluciona todo este proceso. En el negocio de la biblioteca podemos traducirlo por un mayor uso de sus productos, servicios e impacto de sus bibliotecarios (Lozano, 2008, pp-6-7).

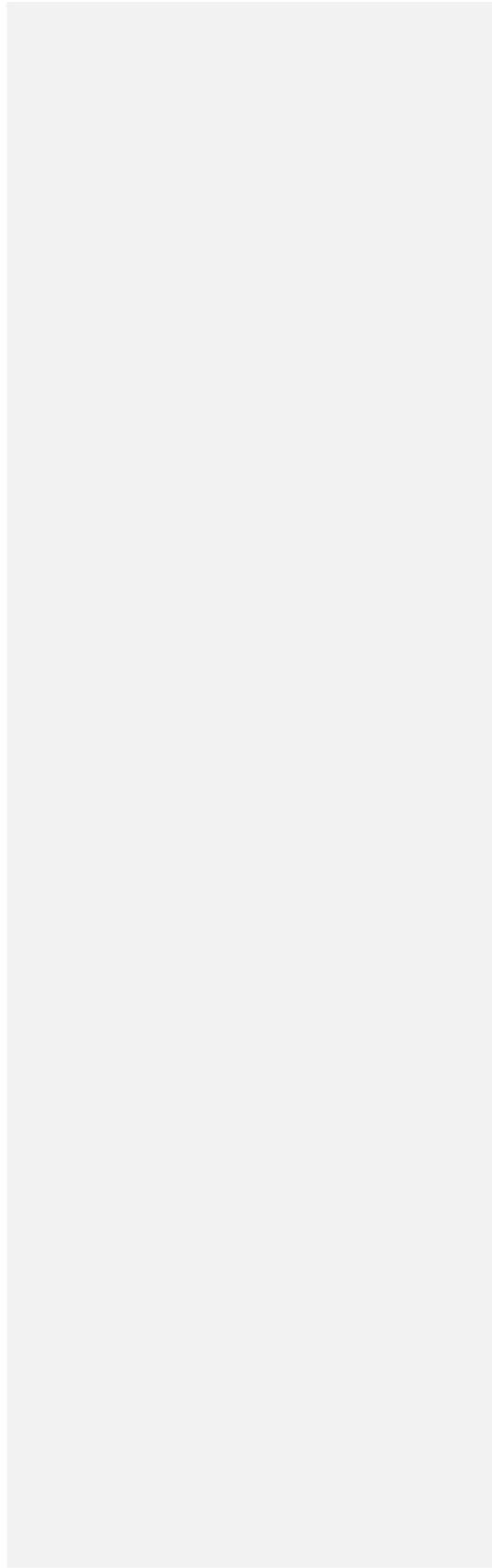
Por lo tanto, esta propuesta de reposicionamiento de la biblioteca con la innovación y la incorporación de TIC, deberá reflejarse en los productos, como afiches electrónicos de bases de datos en línea con lo que cuenta la biblioteca, con especial atención a los que son afines a las temáticas estudiadas e investigadas en el CINPE, boletines electrónicos con las nuevas adquisiciones que entran a biblioteca del CINPE, ya sea por compra o donación. Es importante que estos productos sean atractivos en el espacio en donde se utilicen, ya sea en la *web* o en el espacio físico, pues deben ser atrayentes, que el usuario se sienta cómodo, que hagan agradable su visita.

Para poder potenciar el mayor uso de los recursos, servicios y productos de las bibliotecas (información, audios, videos, imágenes, conferencias, entre otros), los productos se pueden compartir bajo *blogs*, como *Issuu*, *Scribd* o *Slideshare*, con el fin de promocionar los mismos.

Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieren o se contratan y de su parte material, debe funcionar como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al

gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento, debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de las TIC's y apoyar el aprendizaje interactivo (2008, p. 3).

Las instituciones que triunfan utilizan las nuevas tecnologías para transformar sus modelos de negocios y aprovechan las oportunidades para generar mejores experiencias fidelizadoras en sus lectores (Fernández & Villavicencio, 2015, p. 8). Sin embargo, el CINPE debe ir más allá, para saber qué rumbo seguir, es prioridad determinar las principales necesidades de sus usuarios, en gran parte investigadores en las áreas antes señaladas.



CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Se mostrará el tipo de investigación, en la cual se va a fundamentar este trabajo, los sujetos de información y las técnicas o instrumentos que se van a utilizar para la recopilación de la información.

4.1 Tipo de Investigación Descriptiva

La elaboración de la propuesta del modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, con base en las nuevas tendencias de las tecnologías de la información y la comunicación, se fundamenta en la necesidad de perfeccionar los servicios y productos que brinda la biblioteca los cuales están enfocados en una población de alto nivel académico e investigativo. Los insumos que se obtienen de la biblioteca sirven tanto a investigadores en las áreas de Política económica, Desarrollo sostenible y Comercio internacional, Finanzas públicas, Planes de regulación, Medio ambiente, etc. También en el área académica apoyan con sus servicios al desarrollo de los programas académicos de las maestrías que se imparten en la institución.

Hernández, Fernández (2010) señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de persona, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p. 80). Esta investigación en particular tiene un alcance correlacional porque se estudia la relación entre dos o más variables que se cuantifican y analizan.

4.2 Enfoque investigativo Esta investigación es mixta; conlleva la recolección, estudio y relación de datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación con el fin de responder a la propuesta del problema. El método que se aplicó se basó en entrevistas que cuantifican los servicios y productos ofrecidos, los cuales se registraron en tablas con escalas de opinión. Además tiene un enfoque cualitativo porque se hace un estudio con el propósito de obtener un panorama claro y completo de la situación actual de la biblioteca del CINPE.

Hernández, Fernández, (2010) indican que el método mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos así como su integración (p. 546).

En el caso de esta investigación, se hace referencia al diagnóstico de las características, recursos, servicios y productos de la biblioteca del CINPE, asimismo como de los criterios de los docentes, investigadores y estudiantes de posgrado de la institución, en relación con la implementación de las nuevas herramientas de las TIC, en la gestión de la biblioteca.

Los elementos cuantitativos, según Galeano (2004) (citado por la EUMED) como los que pretenden dar una explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva; su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (p. 24).

Mientras que el enfoque cualitativo, según los autores Blasco y Pérez (2007) (citado por la EUMED), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad

en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes (p.25).

Por su parte, los autores Blasco y Pérez (2007, p. 25, citado por (Medina, s.f.)), señalan que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes”.

Razón por la cual esta propuesta de reposicionamiento se direcciona en lo cualitativo, debido a que la recolección de la información se va a realizar de una forma más directa con los actores sociales involucrados, se darán los acercamientos con entrevistas abiertas, las cuales serán explicadas seguidamente.

4.3 Sujetos de información

Los actores claves de esta investigación son los docentes, investigadores y estudiantes de posgrado del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional. La muestra de la población de este trabajo se desarrolló bajo un muestreo diverso o de máxima variación, el cual es definido como el utilizado “cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la

complejidad del fenómeno estudiando, o bien documentarla diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades” (Sampieri, 2014, p. 387).

4.4 Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas en esta investigación, en cuanto se refiere a información primaria, se obtendrá principalmente del contacto con los actores sociales claves del CINPE, a través de entrevistas donde se interactúa y se retroalimentan con los usuarios, para ello se dio citas previas a los participantes con el objetivo de obtener información útil y fidedigna, el tiempo estimado por cada usuario fue de 45 minutos donde ellos contestaban las preguntas cerradas y abiertas. También se recopiló información secundaria, se realizará mediante la exploración de referencia teórica, con el análisis de documentos, informes, registros, libros, tesis, bases de datos especializadas, entre otros.

Según Delgado & Díaz (2014), cuando se habla de fuentes de información se refiere a “toda persona u objeto, tangible o no, que puede proporcionar los datos requeridos para la investigación. No solo se habla de fuentes impresas, también se trata de personas relacionadas con el tema y todo aquello que se capaz de suministrar información de interés para el desarrollo del proyecto” (p. 53).

Las fuentes de información se clasifican en dos primarias y secundarias. Según Ruiz (2008), las fuentes de Información primaria: “Contiene información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa” (p. 2); mientras que las fuentes de información secundaria, “Sujetan información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el

acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias” (p. 3).

Por lo que las fuentes de información utilizadas en esta investigación, en cuanto se refiere a información primaria, se obtendrá principalmente del contacto con los actores sociales claves del CINPE, y en cuanto a la recopilación de información secundaria, se realizará mediante la exploración de referencia teórica, con el análisis de documentos, informes, registros, libros, tesis, bases de datos especializadas, entre otros.

4.5 Técnicas para la recopilación de la información.

Para la elaboración de esta investigación, se aplicaron las siguientes técnicas para la recopilación de la información.

- Análisis Bibliográfico: el cual consiste es la búsqueda de referencias teóricas, acerca de las nuevas tendencias en las gestiones bibliotecológicas fundamentadas en las TIC's.
- La entrevista: Según Janesick (1998, citado por Sampieri (2014), la entrevista “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador, y otra (el entrevistado u otras. (...) en la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (p. 403).

En la entrevista, se realiza una serie de interrogantes generadoras de información para la indagación, con el fin de construir un diálogo entre las personas expertas o los actores sociales que se desenvuelven en el contexto estudiado.

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. (Ryen, 2013 & Grinnell & Unarau, 2011, citado por Sampieri 2014).

En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a está (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntan y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. [Por su parte], las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (p. 403).

En el caso de esta investigación, se dará la implementación de entrevistas con preguntas abiertas a los actores claves del CINPE, específicamente a los estudiantes de posgrado de esta institución, ello se dará una vez a la semana con grupos de seis personas, con el fin de que se realice una entrevista abierta que ofrezca una retroalimentación en las diferentes áreas de abordaje de esta propuesta.

Muestra

La muestra estuvo integrada por:

- 27 estudiantes de posgrado (81,81% de la población total de estudiantes)
- 13 investigadores y profesores del CINPE (86,6% de la población total de funcionarios de planta del CINPE)
- Para la entrevista se aplicó a cada encargado de las diferentes direcciones del centro. (Dirección general, docencia e investigación).

4.6 Matriz Metodológica

En este caso en la siguiente tabla se muestran variables por estudiar en la elaboración de esta propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE utilizando las nuevas tecnologías de la información.

[La matriz metodológica], es una estrategia metodológica valiosa que permite al investigador diseñar de forma general el proceso investigativo que va a emprender. Garantiza que cada uno de los elementos o la información que usará para la investigación, se correlacionen entre sí, es decir, que haya congruencia horizontal y vertical entre los elementos medulares de la investigación cualitativa (Vargas & Badill, 2012, p. 3).

4.6 Tabla 2 Matriz Metodológica

Objetivos específicos	Categorías	Definición Conceptual	Definición instrumental
<p>Objetivo específico 1. 1: Identificar los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos que posee actualmente la biblioteca del CINPE.</p>	<p>Recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos</p>	<p>Recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos con los que cuenta la biblioteca del CINPE, para apoyar las gestiones de la misma</p>	<p>Análisis bibliográfico Entrevistas a actores claves El número de pregunta contenida en los cuestionarios son: 2, 3, 4, 5 y 6 relacionadas y aplicadas a los estudiantes. El número de pregunta contenida en los cuestionarios son: 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 relacionadas y aplicadas a los investigadores y profesores. El número de pregunta contenida en los cuestionarios son: 1, 2 y 3 relacionadas y aplicadas a los directores</p>
<p>Objetivo específico 1. 2: Detallar el criterio de docentes e investigadores y estudiantes de Posgrado, respecto a recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos necesarios que debe tener la biblioteca del CINPE en base a las nuevas tecnologías de la información.</p>	<p>Criterio de docentes, investigadores y estudiantes de posgrado</p>	<p>El Criterio se refiere a un punto de vista o percepción que tienen las personas sobre algún servicio, producto, actividad, etc.</p>	<p>Entrevistas a actores claves. El número de pregunta contenida en los cuestionarios es la 7 relacionada y aplicada a los estudiantes El número de pregunta contenida en los cuestionarios es la 8 relacionada y aplicada a los investigadores y profesores El número de pregunta contenida en los cuestionarios es la 5 relacionada y aplicada a los directores</p>

<p>Objetivo específico 2.1: Establecer los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos necesarios que se deben implementar en la biblioteca del CINPE fundamentados en las nuevas tecnologías de la información.</p>	<p>Recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos</p>	<p>Recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos con los que cuenta la biblioteca del CINPE, para apoyar las gestiones de la misma.</p>	<p>Se hizo un análisis basado en las recomendaciones del total de usuarios que participaron en la entrevista. Se ejecutaron 4 sesiones de trabajo con dos administrativos y una investigadora especialista en Planificación Estratégica.</p>
<p>Objetivo específico 2.2: Proponer un modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, con el propósito de que se ajuste a las demandas que han incorporado las tecnologías de la información y la comunicación en los usuarios.</p>	<p>Recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos</p>	<p>Modelo de reposicionamiento para la biblioteca.</p>	<p>Se realizaron sesiones de trabajo con el personal nombrado por la dirección general y de docencia del CINPE, en las cuales se elaboró el diagnóstico de la situación actual de la biblioteca, con el propósito de hacer mejoras para su reposicionamiento. En cada sesión se elaboró una presentación del modelo de reposicionamiento. Las sesiones se registraron en las bitácoras oficiales del CINPE Sesiones con experto en Planificación y proyecto.</p>

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V

Análisis de los Resultados

5.1 Interpretación de datos

En esta investigación se aplicaron 27 entrevistas del total de 33 usuarios estudiantes de posgrado.

Un segundo instrumento fue aplicado a los investigadores y profesores, se contó con la participación de 13 entrevistados de un total de 15 funcionarios de planta, lo cual representa un 86,6% de los investigadores y profesores del CINPE.

El tercer instrumento de entrevista se aplica a los encargados de la dirección general, la dirección de docencia y de la dirección de investigación, el cual consistió en preguntas abiertas, que fueron contestadas por los mismos.

El total de entrevistados es de 40 usuarios de la biblioteca del CINPE, a continuación, se detallan datos generales de los usuarios a los cuales se les aplicó el cuestionario.

Los entrevistados, corresponden 24 de sexo masculino y 16 de femenino. El último grado académico aprobado del total de entrevistados: siete cuentan con un doctorado, seis con maestría y 27 con una licenciatura. Los docentes e investigadores proporcionaron su área de especialidad, de dicha respuesta se surgen los siguientes datos:

- Cuatro son especialistas en finanzas públicas
- Cinco son especialistas en política económica recursos naturales y servicios ambientales
- Cuatro son especialistas en Comercio Internacional

Los estudiantes cursan las siguientes maestrías:

- Nueve cursan Maestría en Comercio Internacional.
- Diez estudiantes cursan la Maestría en Gestión y finanzas públicas.
- Ocho estudiantes cursan la Maestría en Política económica.

El análisis de los resultados se desprende de los objetivos planteados al inicio de este documento. Para lo cual, se realiza el diagnóstico de los recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos con los que cuenta la biblioteca del CINPE, para atender las exigencias de las áreas de docencia, investigación y estudiantado de Posgrado.

El estado actual de los servicios y productos de la biblioteca, se derivan de los resultados obtenidos en las sesiones de trabajo con el personal asignado en la elaboración del plan estratégico.

Es importante mencionar que el diagnóstico se realiza a partir de las sesiones de trabajo que se realizaron con la especialista en Planificación Estratégica y a las entrevistas a los usuarios.

Se identifican catorce servicios, a continuación, se mencionan los más importantes:

1. Atención al usuario: Este servicio consiste en brindar la información requerida para la consulta de información, con la finalidad de orientar la búsqueda de forma eficiente, se le solicita al usuario la descripción detallada de los temas o las áreas de investigación que demanda, para ello, se le explica cómo se usa y cómo se efectúa la búsqueda efectiva en el sistema de consulta. Posterior a ello se ofrecen las opciones de información con las que cuenta la biblioteca y se les explica la forma de utilización de las herramientas de búsquedas efectivas. Para ello, se le otorga la ayuda requerida. También, se les recomienda otras opciones de información que brindan otras bibliotecas a fines.

2. Préstamo automatizado de material bibliográfico. La biblioteca del CINPE forma parte del sistema documental de la Universidad Nacional (SIDUNA). El cual permite realizar préstamos automatizados, cuyo requisito para el usuario es la portación de la cédula de identidad, pasaporte o carné universitario. En otras palabras, el sistema permite conocer el estado actual del usuario, en cual se visualizan los movimientos de préstamo de material bibliográfico y el estado de los mismos. Una vez ingresado el número de identificación del usuario, en el sistema, éste registra la cantidad de libros en calidad de préstamo, el lugar donde se realiza, el plazo del mismo (fecha de inicio y finalización del préstamo), así como, el estado de morosidad del usuario. Una vez comprobado los datos anteriores, el sistema automáticamente ejecuta o bloquea el servicio solicitado por el usuario.

3. Búsquedas especializadas en base de datos y libros electrónicos; charlas de inducción de uso de catálogos en línea, base de datos especializadas que se encuentran en el SIDUNA.

4. Servicios de asignación de ISBN y ISSN cuando el profesor e investigadores del CINPE elabore una investigación que va a ser editada.

5. Servicio de catalogación en el fuente a investigadores y profesores del CINPE; Préstamos interbibliotecarios a profesores, investigadores y estudiantes de los posgrados del CINPE y académicos de la UNA; Se elabora un guía de información por correo electrónico, lo cual facilita el acceso a los usuario a las bases del datos en línea del SIDUNA, orientado a la especificidad de las temáticas que se imparten en los posgrados; Servicio de alerta a los profesores e investigadores que los solicitan; Servicio de préstamo de Sala para uso individual y grupal (control de bitácora de uso de sala); Catalogación, clasificación e ingreso a la base de registro bibliográfico OPAC de documentos impresos

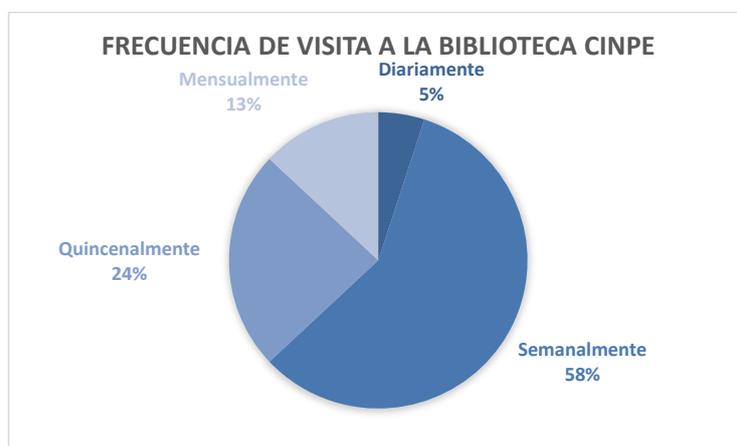
y digitales; Control y autorización de préstamos de documentos impresos; Mantenimiento y orden de la colección; Se elabora la lista para la compra de material bibliográfico que se envía a la Sección de Desarrollo de Colecciones de la Biblioteca Joaquín García Monge y contiene: autor, título, ISBN-ISSN, si es digital o impreso y precio.

De las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados

Frecuencia de visita a la Biblioteca

Del total de las encuestas realizadas a los estudiantes de los posgrados (Maestría en Política Económica para el Desarrollo Sostenible, Maestría en Gestión y Finanzas Públicas y Maestría en Comercio Internacional) y profesores e investigadores visitan la biblioteca en su mayoría (54%) semanalmente. El 22% visita la biblioteca cada quince días. El 12.1% la visita mensualmente y, por último, solo el 5 % la visita cada mes.

Gráfico 1.



Fuente: Elaboración propia con base a entrevistas aplicadas.

Importancia de la biblioteca del CINPE en el desarrollo profesional

En su totalidad, los usuarios de la biblioteca consideran que el servicio prestado por ésta, es de suma importancia para el desarrollo profesional, lo cual coincide con la percepción, tanto del director, como de los resultados que se desprenden de las sesiones de trabajo con las personas que participaron. Los aspectos que justifican la importancia son los siguientes:

Los usuarios entrevistados consideran que la biblioteca forma parte integral en el desarrollo profesional; porque permite el acceso de la información en línea actualizada por medio de tesis, revistas, libros electrónicos, libros impresos, bases de datos especializadas. Toda esta información permite investigar y realizar trabajos de docencia sobre algún tema en específico y encontrar información de calidad.

Si bien es cierto que la mayoría de los encuestados no conocen a fondo las herramientas informativas que posee la biblioteca, lo que conocen lo consideran importante en su desempeño y desarrollo profesional. El 100% de los entrevistados lo manifestaron en la entrevista.

Recurso humano de la biblioteca CINPE gestión y conocimiento

La opinión de los usuarios con respecto a la competencia de la gestión del conocimiento y atención a las necesidades de información por parte del personal de la biblioteca es satisfactoria. En cuanto a la calificación de la percepción de gestión que realiza el personal de la biblioteca, el 55% de los entrevistados manifiestan que es excelente y un 45% menciona que es muy bueno. Por lo que se evidencia que el recurso humano con el que cuenta la biblioteca del CINPE está muy bien calificado por parte de los usuarios.

Como se indica, la gestión del recurso humano de la biblioteca del CINPE contribuye con su trabajo en la producción de conocimiento. El aporte que da el personal

de biblioteca es de suma importancia al brindar estrategias de apoyo en la realización de búsquedas especializadas, bases de datos actualizadas y de la calidad para el desarrollo de investigaciones. En el caso particular que nos ocupa el CINPE se ha caracterizado en la Universidad Nacional por ser un centro donde se genera conocimiento y se comparte con otras universidades de Holanda y Dinamarca con las cuales se mantienen convenios internacionales, alcanzando de esta manera estar en la vanguardia en temas de investigación de medio ambiente, desarrollo sostenible, comercio, finanzas públicas, etc. en la Universidad Nacional de Costa Rica.

Comentado [M1]:

Fuente: Elaboración propia con base a entrevistas aplicadas.

Servicios de la Biblioteca

Búsqueda de información para investigaciones.

La totalidad de los entrevistados consideran que la biblioteca apoya con búsquedas de información, esto se traduce en inversión en tiempo al facilitar recursos de información cuando se requiere de manera oportuna.

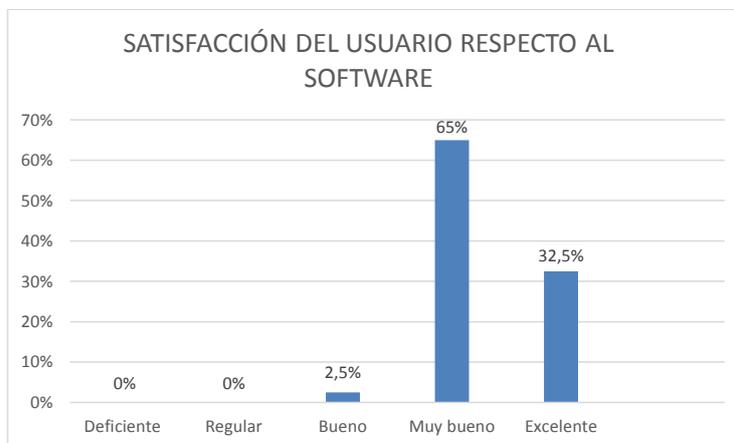
El CINPE se caracteriza por dedicarse a la investigación en ocasiones los investigadores requieren información, pero no saben cómo buscarla. La biblioteca apoya con búsquedas de información de una manera eficaz y ágil. Lo cual es útil porque llevamos a cabo proyectos de investigación que tienen tiempos establecidos para entrega de avances de investigación. El aporte que da el personal de biblioteca con búsqueda especializada nos permite avanzar con el trabajo.

En el ámbito universitario los docentes y estudiantes requieren mantenerse puesto al día en los temas que estudian. Las búsquedas especializadas aportan actualización en

los asuntos de estudio de los diferentes programas académicos que desarrollan en la institución.

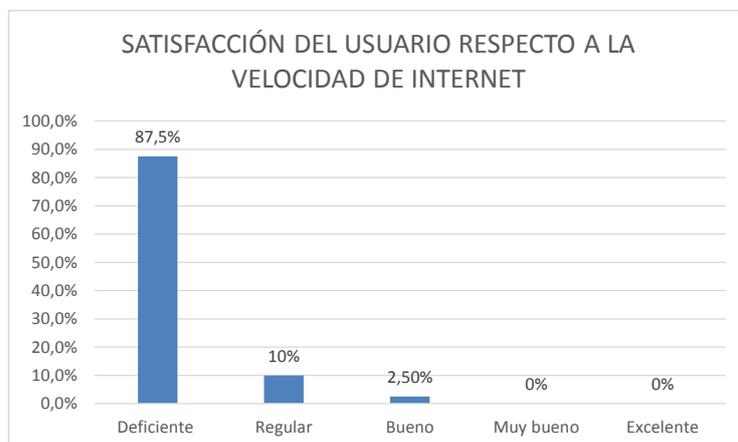
El software, equipo e internet que se utiliza en el centro

Gráfico 2



Fuente: Propia. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

El 32,5% de los usuarios califica como el software como excelente, otro 65% de los usuarios lo califica como muy bueno, solo un 2,5% de los usuarios lo califica como bueno, lo cual no es malo, sin embargo, resulta necesario prestar atención porque el software que requieren no se adapta a las necesidades propias de la institución.

Gráfico 3

Fuente: Propia. Entrevista aplicada a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

Del total de entrevistados un 87,5 de los usuarios considera que el acceso a internet es deficiente, un 10% considera que es regular y solo un 2,5 considera que es bueno, lo cual resulta importante prestar atención a este aspecto, por ser una necesidad urgente ampliar el ancho de banda de conexión del Centro.

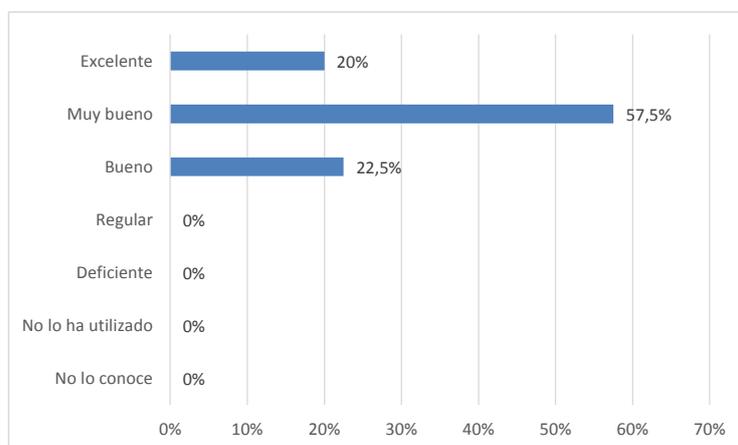
Las razones que utilizan los usuarios para justificar dichas respuestas son las siguientes:

- El software me parece muy bueno; sin embargo, es necesario capacitar a los usuarios para que lo usen adecuadamente.
- El equipo de cómputo debe de mejorarse ya que está obsoleto.
- El acceso a la conexión de internet es pésimo, es necesario cambiar la velocidad, ya que la misma no permite tener acceso a la información.
- En cuanto al software se considera importante agrupar por áreas temáticas las bibliotecas del SIDUNA.

- En ocasiones el equipo no está habilitado lo que impide su uso.
- La biblioteca del CINPE debe ser como las bibliotecas del primer mundo, es decir con buen internet y totalmente virtuales.
- El Hardware es muy viejo, lo mismo que el equipo en general.

Gráfico 4

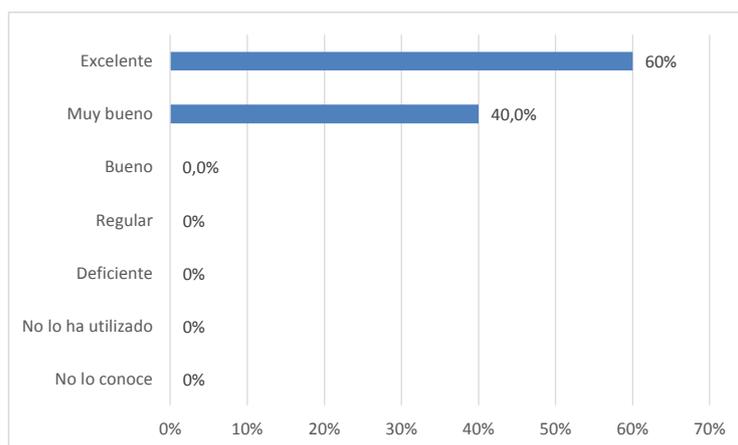
PRÉSTAMO AUTOMATIZADO A SALAS Y DOMICILIO



Fuente: Propia. Entrevista aplicada a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

Este servicio es calificado solo por un 20% de los entrevistados como excelente, un 57,5% como muy bueno y un 22,5% como bueno, por lo que se evidencia que el servicio no está mal calificado por parte de los usuarios.

Gráfico 5
Búsquedas Especializadas



Fuente: Propia. Entrevista aplicado a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

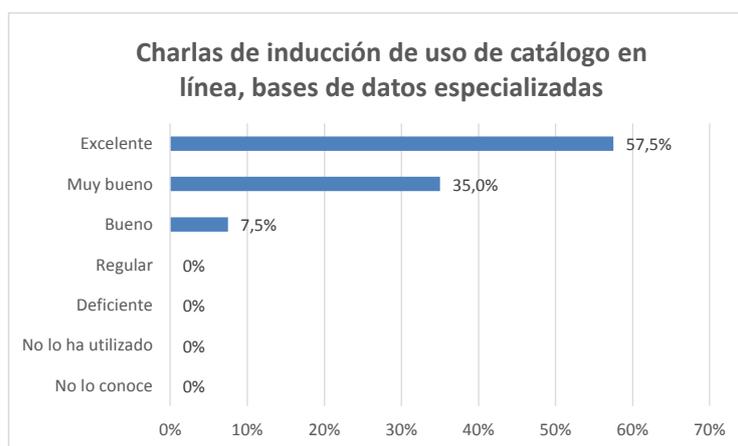
Un 60% de los usuarios califican como excelente el servicio y un 40% como muy bueno. Lo que evidencia que la biblioteca está haciendo un buen trabajo en cuanto a este tema se refiere. Las razones por las cuales lo califican de excelente y bueno son:

La importancia de las búsquedas especializadas radica en que la mayoría de los usuarios que solicitan el servicio son expertos en diversas temáticas de investigación vigentes en el CINPE, los cuales deben desarrollar por etapas sus avances y con tiempo determinado de entrega. La ayuda que brinda el bibliotecólogo repercute en el desarrollo de sus actividades, tomando en cuenta que la institución se dedica a la investigación y producción de conocimiento.

Además, en el ámbito universitario los docentes y estudiantes necesitan mantenerse actualizados en temas de los programas que imparte la institución. Las búsquedas

especializadas contribuyen porque la información que se encuentra en libros, revistas, videos en línea es actual y pertinente.

Gráfico 6

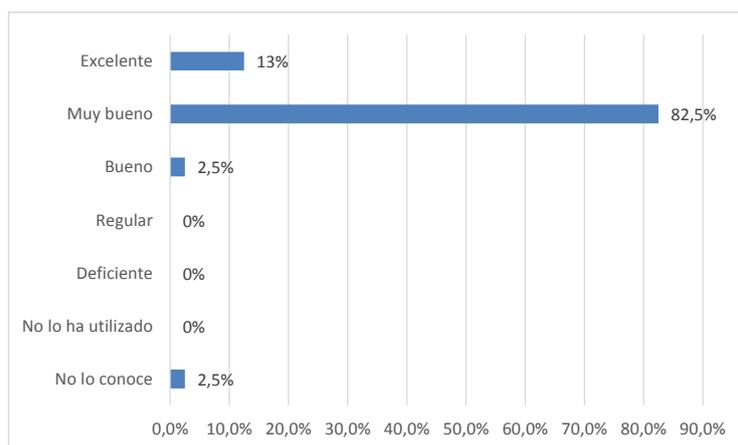


Fuente: Propia. Entrevista aplicada a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

Con respecto a Charlas de inducción de uso de catálogo en línea, bases de datos especializadas un 57,5% califica este servicio como excelente, un 35% como muy bueno y solo un 7,5% lo califica como bueno. Sin embargo, los usuarios solicitan que al inicio del periodo lectivo se dé una inducción donde se le explique los recursos de información con los que cuenta la biblioteca.

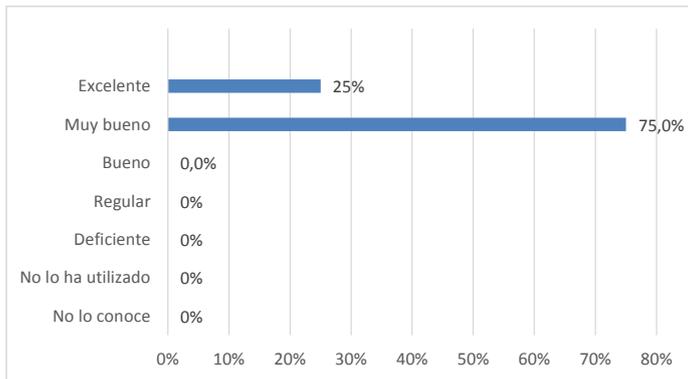
También consideran relevante aprender a realizar búsquedas de manera adecuada donde puedan aplicar filtros y truncamientos a la hora de hacer indagación para así no depender tanto de la asistencia del bibliotecólogo.

Gráfico 7
Catálogo público en línea



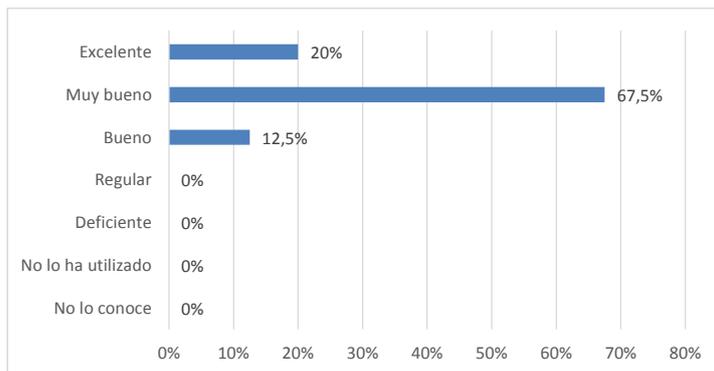
Fuente: Propia. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

El 82,5% de los usuarios califica el catálogo público en línea integrado de todo el sistema de Información y Documentación de UNA como muy bueno, un 13% como excelente y solo un 2,5% lo califica como bueno y otro 2,5% afirma no conocer dicho servicio. Esto es muy importante porque se siente la necesidad de divulgación del sistema de información que tiene el Centro.

Gráfico 8**Préstamo de sala de consulta individual y grupal**

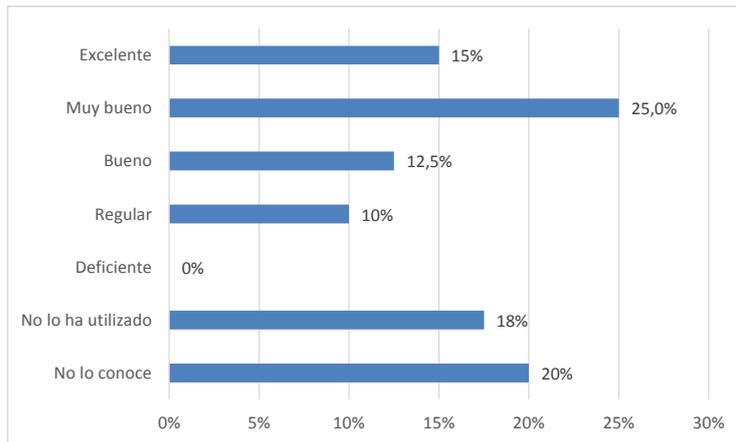
Fuente: Propia. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

El 75 % de los usuarios califica el préstamo de sala de consulta individual y grupal como muy bueno y 25% como excelente por lo que se puede indicar que en cuanto a este servicio la biblioteca realiza un buen trabajo. No obstante, ellos consideran que las salas deben ser más interactivas y que se utilice más las tecnologías de información y comunicación, algunos expresaron que desean espacios más modernos donde puedan interactuar e intercambiar de forma abierta sus conocimientos.

Gráfico 9**Préstamo interbibliotecario**

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

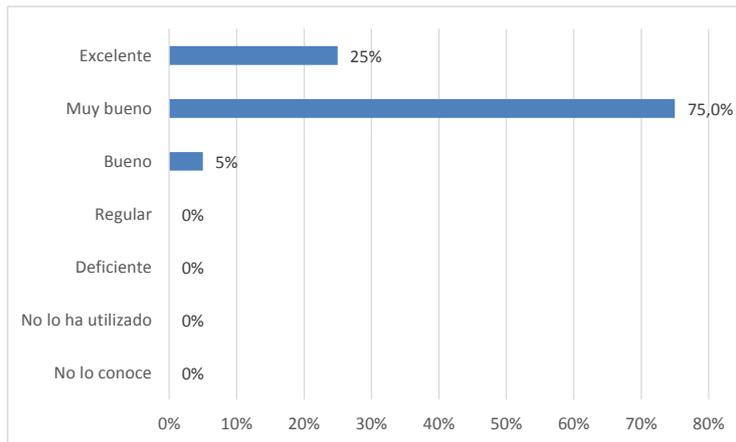
El préstamo interbibliotecario es calificado como excelente por un 20% de los usuarios, un 67,5% lo califica como muy bueno y solo un 12,5% lo califica como bueno. Se considera valioso el servicio con bibliotecas que tengan temáticas afines y que ellos puedan acceder a otras unidades de información.

Gráfico 10**Servicio de mensajería exclusivo para investigadores**

Fuente: Propia. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

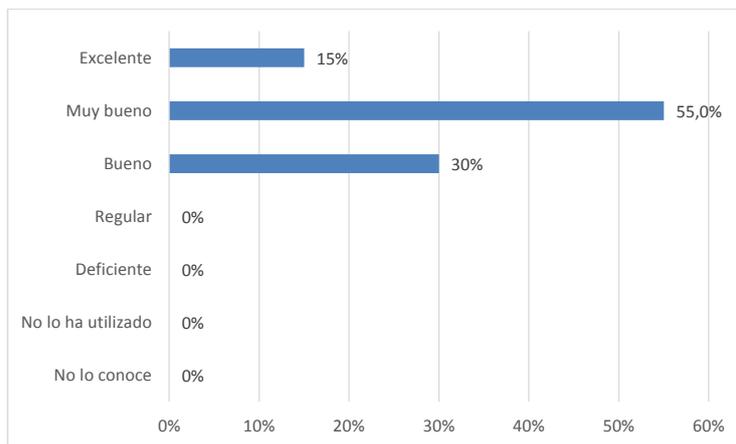
En cuanto es importante mencionar que un 20% lo desconoce, un 18% no lo ha utilizado, un 10% indica que es regular, un 12,5% menciona que es bueno, un 25% lo califica como muy bueno y solo un 15% como excelente, por lo que se considera necesario dar más promoción al mismo y mejorar dicho servicio.

Gráfico 11
Boletines



Fuente: Propia. Entrevista aplicada a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

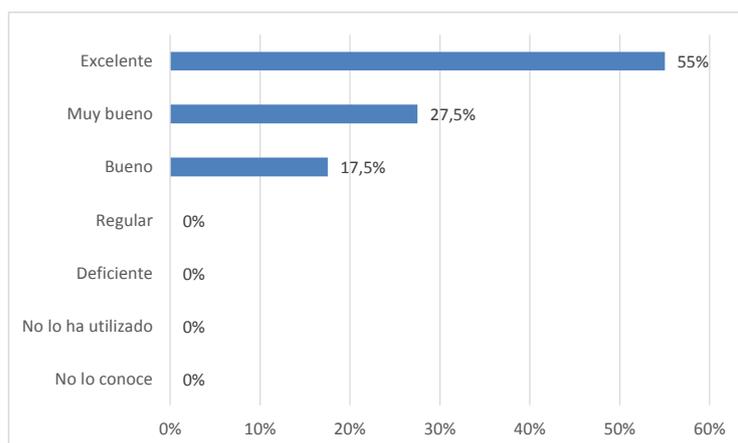
Del total de usuarios un 75% lo califica como muy bueno, un 25% como excelente, un 5% como bueno, se denota que están haciendo un buen trabajo en cuanto a este servicio. No obstante, algunos investigadores consideran que se puede mejorar y hacer más atractivo e interactivo donde ellos puedan informar cuales son los temas que les interesa que les envíen en los boletines.

Gráfico 12**Pizarra electrónica informativa**

Fuente: Propia. Entrevista aplicada a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

Un 15% de los usuarios considera que la pizarra electrónica informativa lo brinda un servicio excelente, un 55% como muy bueno y 30% como bueno. La recomendación principal es una pantalla más grande porque la que tiene actualmente es muy pequeña.

Gráfico 13
Afiches electrónicos



Fuente: Propia. Entrevista aplicada a los usuarios de la Biblioteca del CINPE.

Un 55% de los usuarios considera que los afiches electrónicos es un servicio excelente, un 27,5% como muy bueno y 17,5% como bueno, a pesar de que tiene una buena calificación podrían mejorar el servicio. La innovación es clave para mejorar los afiches electrónicos donde se les informa las actividades considerables que desarrollan el CINPE en materia de encuentros internacionales, talleres, etc.

Los usuarios tuvieron un espacio para comentarios adicionales sobre la biblioteca del CINPE, se detallan las recomendaciones más importantes:

- La biblioteca debe proyectarse como una biblioteca moderna o virtual.
- Los académicos que trabajan en el CINPE han estudiado sus doctorados en universidades de Alemania, Dinamarca y Holanda, es así como los mismos tienen una percepción de una biblioteca del primer mundo, es decir una biblioteca

totalmente moderna, con espacios abiertos y tecnología adecuada para realizar videoconferencias y actividades de forma virtual.

- Es fundamental el mejoramiento en la velocidad de Internet y la adquisición de nuevo equipo, ya que el existente está obsoleto. Esto no contribuye en nada en el desarrollo de actividades investigativas y docentes.
- Se evidencia la necesidad de que los servicios que brinda la biblioteca se deben dar a conocer más en ámbito universitario.

Con respecto a las principales temáticas de interés de los usuarios en las alertas de información del Centro son las siguientes:

- Política Económica, política pública, política productiva.
- Desarrollo sostenible.
- Economía ecológica y economía de la innovación.
- Finanzas públicas.
- Comercio Internacional.
- Turismo sostenible.
- Modernizar el servicio de alerta.
- Áreas silvestres protegidas
- Innovación y gestión administrativa.
- Macroeconomía.
- Competitividad.
- Cadenas de valor.
- Valoración de ecosistemas.
- Estadística general y estadística multivariada.

- Técnicas de investigación.

Los usuarios realizaron recomendaciones en cuanto a los recursos humanos, tecnológicos, servicios y productos, que se consideren necesarios tomando en cuenta las demandas de información que tiene la comunidad usuaria de la biblioteca del CINPE:

- El Consejo Académico del CINPE debe considerar la biblioteca como el eje central en el desarrollo de la educación.
- Sería necesario elaborar una encuesta electrónica cada seis meses, para conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio, así como para conocer las necesidades de estos.
- El recurso humano que atiende la biblioteca es bueno, pero es importante que se esté actualizando constantemente, siempre hay que mejorar.
- Surge como una la necesidad primordial de contar con un buen equipo de cómputo, por tanto, es necesario, asignar de parte de las autoridades del CINPE presupuesto para mejoras en equipo tecnológico.
- Las charlas de inducción son muy importantes nos permite conocer que herramientas de información tiene la biblioteca es conveniente que al iniciar el cuatrimestre nos den al menos 2 horas para realizar prácticas de búsqueda, porque en una hora es muy poco tiempo para aprender el uso de las herramientas.
- La biblioteca tiene muchos recursos de información que lamentablemente no se conocen, por lo que es necesario divulgar de forma virtual todo lo que existe y cómo podemos los usuarios aprovechar los recursos.
- Es importante mantener actualizado a los profesores e investigadores del material nuevo que llega respecto a temáticas de trabajo por núcleos, ya sea economía

ecológica, comercio internacional, innovación, comercio internacional, entre otros para que sea más eficiente la búsqueda.

- Los usuarios específicamente los docentes e investigadores debemos informar o interactuar con la bibliotecaria para mantenerla informada de lo que estamos trabajando y así nos esté enviando alertas, por lo que se puede hacer una lista de autores relevantes de las temáticas que trabajan para que se les envíe alertas a los usuarios que la solicitaron.
- Es primordial modernizar la biblioteca, que se convierta en una biblioteca digital y no utilizar más los libros impresos. El CINPE es un centro que se dedica a la investigación principalmente y tiene mucha proyección a nivel internacional, por lo que resulta imprescindible contar con información actualizada, confiable y que esté al alcance de los usuarios.

Es importante resaltar las entrevistas a las Direcciones de la biblioteca del CINPE las cuales son: General, Docencia e Investigación

El análisis de las entrevistas se realiza de la siguiente manera, primero se plantea la pregunta y luego se presentan las tres respuestas de los entrevistados. A continuación, se realiza un resumen de dichas respuestas, así sucesivamente se procede con las cinco preguntas estructuradas que se aplicaron.

1. *¿Considera usted que el recurso humano que labora en la Biblioteca del CINPE, es suficiente y competente en la gestión del conocimiento, para atender las demandas de información de los usuarios?*

Dirección de Investigación.

Por supuesto que la considero competente, aunque considero que hace falta un acercamiento de los investigadores del CINPE hacia ustedes. Cuando se está trabajando un proyecto debería apoyarse en ustedes en las búsquedas especializadas, pero por cultura ellos tienen sus conexos o apoyos y en otros países, usualmente donde han realizado sus doctorados cuentan con amigos que realizan la investigación. Desde que entré a la dirección estoy pidiendo que se acerquen y que den todos los productos a la Biblioteca. Cuando ellos están terminando, mucho de lo que escribimos no está en la biblioteca, está en nuestras bibliotecas personales, es algo que hay que arreglar en el camino. Sé que el software del SIDUNA tiene revistas científicas y libros que nos pueden servir en nuestras investigaciones.

Dirección General de CINPE.

El recurso humano de la biblioteca es suficiente y competente. Sin embargo, considero que necesitamos más acercamiento de académicos e investigadores a la biblioteca o al personal de la biblioteca. También el personal de biblioteca debe estar actualizado con los talleres y capacitaciones que da el Sistema de Información Documental de la UNA (SIDUNA).

Dirección de Docencia

No considero el Recurso Humano competente, necesitamos gente joven que tenga a cargo la biblioteca, con nuevas ideas e innovación de la biblioteca. No significa que ustedes sean malas, sino que hay que modernizar y plasmar su conocimiento en la

biblioteca. Es cierto, nosotros damos antologías a los estudiantes de las tres maestrías que se imparten, pero es para facilitarles el trabajo y evitar que estén metidos en la biblioteca, no más que estudiando y haciendo trabajos.

De lo mencionado anteriormente se puede concluir lo siguiente:

Se evidencia la necesidad de que el personal de la Biblioteca del CINPE trabaje en coordinación con académicos, investigadores, docentes y personal administrativo, además consideran que existe material como revistas científicas y libros que nos pueden servir en investigaciones, pero existe desconocimiento, por tanto resulta necesario que el personal de biblioteca este actualizado con los talleres y capacitaciones que da el Sistema de Información Documental de la UNA para que así pueda asesorar de forma más eficaz a los usuarios de la biblioteca.

Por otra parte, la Dirección de Docencia no considera el Recurso Humano competente, indican que se necesita gente joven que tenga a cargo la biblioteca, con nuevas ideas e innovación, a pesar de esta observación de parte de la Dirección de Docencia se puede evidenciar la calificación de la gestión del recurso humano es considerada como excelente por parte del 55% los usuarios, por tanto, resulta necesario identificar la disconformidad del servicio por parte de esta dirección, ya que las otras dos direcciones están conformes con el servicio y solo proponen hacer más talleres y capacitaciones para brindarles mejores herramientas al personal para que el mismo este más capacitado para atender sus necesidades.

2. *¿Considera usted que el recurso tecnológico (Hardware y Software) con el que cuenta la biblioteca, es suficiente y, además, el más adecuado para atender a la población usuaria de la misma?*

Dirección de Investigación.

Software me parece bien lo poco que lo he aplicado, el Hardware sí necesita cambio de una plataforma moderna, innovadora y atractiva a los investigadores, para ver si atraemos a los investigadores a la biblioteca.

Dirección General.

El recurso tecnológico (Hardware) debe cambiarse por asunto de presupuesto, no se ha hecho la inversión, considero que es equipo viejo y debe renovarse en cuanto el software que utiliza la biblioteca para ser buena, pero en lo personal casi no lo uso porque mantengo contacto con otros investigadores y docentes del primer mundo, los cuales me brindan información cuando lo requiera. Si debo recalcar que las veces que lo he utilizado, el software lo considero amigable para hacer búsqueda y poseer una amplia gama de libros y revistas a texto completo en el CINPE.

Dirección de Docencia.

Reconozco que el equipo tecnológico no es el mejor pero no tenemos de dónde comprar. Sin embargo, considero que los estudiantes en su mayoría vienen con su laptop para que superen “la falta del” equipo. El acceso a internet lo vamos a cambiar apenas podamos. El software es bueno, pertenece al SIDUNA (Sistema Documental de la UNA) pero nos interesa ser una biblioteca más independiente e innovadora que salga de lo común un poco, fuera de lo que estamos acostumbrados a ver como biblioteca, necesitamos modernizarla.

De lo mencionado anteriormente se puede sintetizar lo siguiente:

Se evidencia la necesidad de que el Hardware requiere cambios a una plataforma moderna, innovadora y atractiva a los investigadores, sin embargo, no se ha hecho la inversión, por otra parte, el acceso a internet debe de cambiarse debido a que existe muy mala conexión, se recalca la importancia de contar con una biblioteca más independiente e innovadora que salga de lo común.

Los usuarios del CINPE también consideran que tanto el hardware como el internet son dos prioridades que se deben de trabajar para mejorar, puesto que ambas no presentan las mejores condiciones para que la biblioteca del CINPE brinde un buen servicio, tal y como se evidencia en la en el grafico 10 donde el 87,5% de los usuarios califican de deficiente el internet y el 45% de los usuarios califica de deficiente el hardware y otro 45% de los usuarios califica el hardware como regular.

3. *¿Considera que los servicios y productos que brinda la biblioteca del CINPE, son eficientes y adecuados para el tipo de usuarios que la frecuentan?*

Dirección de Investigación.

Los servicios productos que brinda la biblioteca son buenos, pero, podrían ser mejores e innovadores, inclusive interactivos, no sé de qué forma, pero ustedes, sabrán cómo integrar. El ingrediente innovador, atractivo e interactivo en el mundo de una biblioteca especializada como esta y con estándares de nexos internacionales con los que contamos.

Dirección General

Los servicios son buenos al usuario, de manera pronta y oportuna cuando este la requiere, lo que percibo es que, dentro del grupo de investigadores y académicos del

CINPE, existe una cultura de asistir poco a la biblioteca dentro de estas me incluyo. Creo que debe haber acercamiento entre investigadores y docentes con el personal de la biblioteca.

En cuanto a los productos que aparecen podrían innovar más. El tipo de usuario que frecuenta la biblioteca es muy exigente, sin embargo, en la medida de lo posible el personal trata de dar un excelente servicio. Pienso que la innovación, acercamiento podría ser un gran aliado de la biblioteca.

Dirección de Docencia

Los servicios y productos pueden aumentar de forma más interactiva donde el usuario pueda dejar sugerencias. Lo que se ofrece ahorita a mi criterio no es la mejor innovación y creatividad que necesitamos.

De lo indicado en los párrafos anteriores se puede concluir que:

Los servicios, productos que brinda la biblioteca son buenos, pero, podrían ser mejores e innovadores y la necesidad de que haya un acercamiento entre investigadores y docentes con el personal de la biblioteca.

Según la tabla no. los usuarios del CINPE consideran en la mayoría de los servicios están calificados de excelentes y muy buenos por lo que se evidencia que los servicios brindados por la biblioteca están cumpliendo con las expectativas de los usuarios, sin embargo, se recalca la importancia de generar mayor conocimiento de los mismos para que se dé un mayor acercamiento por parte de los usuarios tanto estudiantes, como docentes e investigadores. También surge la necesidad de que los mismos estén en constante actualización para mejorar el servicio.

4. Desde su punto de vista ¿Qué características considera usted que son fundamentales en un modelo de reposicionamiento de la Biblioteca del CINPE?

Dirección de Investigación.

El modelo de reposicionamiento debe dejar la idea atrás de biblioteca donde se prestan libros y convertirla en espacio donde el investigador sea atacado por la amplia gama de información con la que se cuenta, eso se los dejo a imaginación de ustedes.

Dirección General

Para el modelo de reposicionamiento sería bueno tener un estilo de biblioteca que sea más abierto y moderno, que innove con sus servicios y productos. El sistema de bibliotecas en donde no se puede hablar debe desaparecer. Necesitamos de espacios de altura, esparcimiento, donde se pueda tomar café, descubrir temas actuales en mesas de reunión dentro de la biblioteca, mobiliario moderno, un poco el estilo de las bibliotecas de Holanda y Colombia, en donde el bibliotecario es gestor o se especializa en alguna área donde se de charlas de auto realización personal.

Dirección de Docencia.

El modelo de reposicionamiento como la palabra lo dice, posicionarse como una de las mejores de la Universidad, “requiere” digitalizar toda la información y hacerla lo más moderna que se pueda en equipo, plataforma modular, etc.

De lo mencionado anteriormente se puede resumir lo siguiente:

El modelo de reposicionamiento sería bueno que tenga un estilo de biblioteca que sea más abierto y moderno. Necesitamos de espacios esparcimiento, donde se pueda tomar café, descubrir temas actuales en mesas de reunión dentro de la biblioteca, se puedan

ofrecer charlas y exposiciones. El modelo de reposicionamiento requiere digitalizar toda la información y hacerla lo más moderna.

Según el gráfico 1 el 55% de los usuarios visita semanalmente la biblioteca por lo que resulta necesario, contar con espacios que sean actos para que tanto estudiantes como docentes e investigadores se sientan cómodos en la biblioteca para realizar sus trabajos e investigaciones, que se sientan satisfechos no solo en cuanto a la estructura sino también en cuanto al equipo y la tecnología que con la que se cuenta, porque a pesar de que se evidencia la necesidad de realizar mejoras al internet y al hardware existe buena afluencia por parte de los usuarios para utilizar las instalaciones de la biblioteca del CINPE.

5. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las tecnologías de la información más adecuadas para un modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, en cuanto, recursos humanos y tecnologías, servicios y productos?

Dirección de Investigación.

La tecnología de información más adecuada habrá que estudiar otro modo de bibliotecas modernas donde reine la creatividad a un nivel de posgrado. Especialmente donde todos podamos interactuar y dejar nuestros pedidos de información para que el personal nos ayude u oriente. Bueno, ojalá todo sea un éxito y busquemos solución adecuada que sirva de modelo para toda la biblioteca del SIDUNA, Sistema de Información Documental de la UNA.

Dirección General.

En cuanto a Recursos Humanos, mantiene actualizado que vaya de la mano con el investigador y docente y estudiante, un facilitador, no sé cuál palabra es la adecuada, que cuando se inicie una investigación el primero en saberlo debe ser el personal de biblioteca, como se hace ahora que se lleva el producto a la biblioteca para que lo catalogue y lo ponga al servicio del usuario.

En cuanto a técnicas el servicio y producto se debe ver qué se está utilizando en las bibliotecas de mayor impacto del primer mundo y lo que más se puede acercar que he escuchado muy buena recomendación es las bibliotecas de Colombia, donde al bibliotecario no se le llama así. Algunas son especialidades en gestión de la información.

Dirección de Docencia.

Tecnologías de información no conozco, pero buscar la biblioteca que esté mejor posicionada, cuando estudiaba en Holanda, a mí me llevaban los libros a la ciudad universitaria, claro estamos hablando de otra universidad.

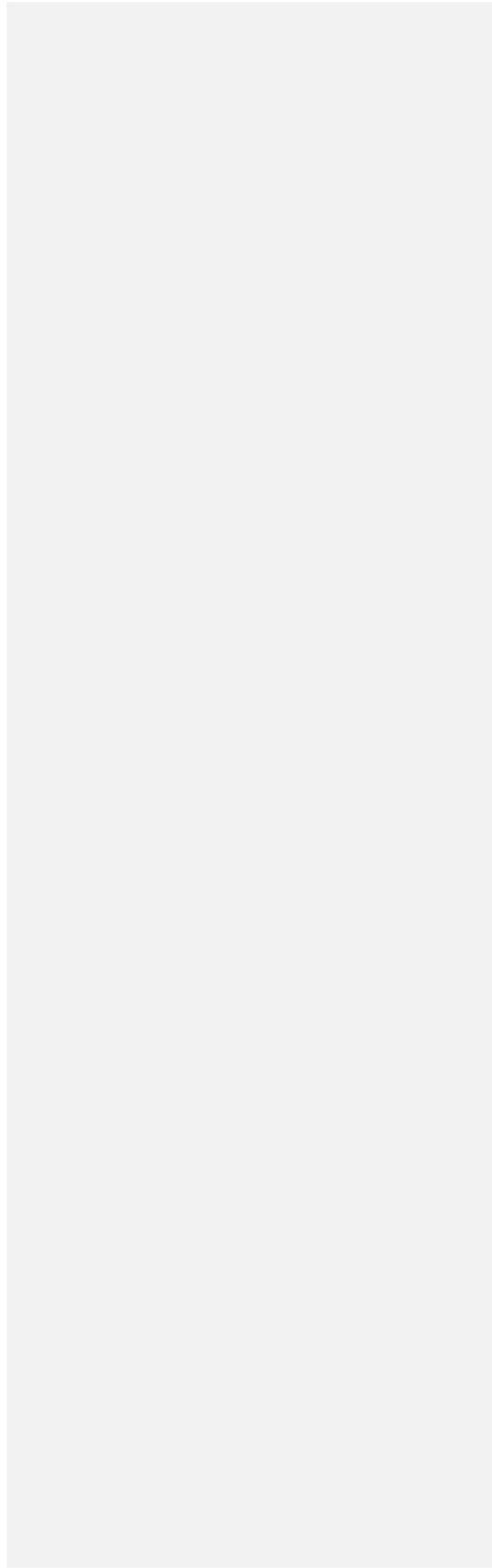
Pero bueno, aterrizar en nuestro contexto y hacer de la biblioteca lo mejor de lo mejor.

De ahí se va derivando todo lo que son servicios y productos innovadores que hagan ver la biblioteca de manera diferente, no como se ve hasta el día de hoy.

De lo mencionado anteriormente se puede sintetizar que:

Se considera necesario que para incorporar la tecnología de información más adecuada habrá que estudiar otro modo de bibliotecas modernas, por ejemplo, bibliotecas como las de Colombia, donde al bibliotecario no se le llama así, algunas son

especialidades en gestión de la información. Necesario contar con personal nos ayude u oriente a los usuarios e interactúe con ellos al momento de requieran información.



CAPITULO VI PROPUESTA

REPOSICIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DEL CINPE

6.1 Propuesta de reposicionamiento de la Biblioteca del Centro del CINPE de la Universidad Nacional de Costa Rica.

6.2 Introducción

En la última década las bibliotecas han experimentado cambios abismales con respecto a sus funciones. El usuario es más exigente y desea tener en el bibliotecólogo y la biblioteca un mar abierto de exploración y desarrollo de ideas y aportes fundamentales para las tareas de enseñanza, aprendizaje e investigación.

Todo esto nos lleva a cambiar la filosofía del servicio que se brinda. El bibliotecario tiene que empoderarse de conocimiento, además de pasar de modelos transaccionales, de darle al usuario el libro, documento, etc. a un modelo activo con el usuario que sería de asociación.

Para esto se deben crear diferentes servicios y productos, además del apoyo tecnológico y de software que una biblioteca requiere. Con el propósito de conocer la biblioteca del CINPE brevemente se contextualiza el estado actual de la misma.

6.3 Diagnóstico CINPE:

El Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE) es un instituto de investigación y docencia de la Universidad Nacional de Costa Rica. Fue creado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional el 2 de marzo de 1995, a partir de la experiencia y trayectoria de la Maestría en Política Económica para Centro

América y el Caribe fundada nueve años atrás, con el apoyo del gobierno de los Países Bajos. (Página oficial del CINPE, párr. 1.).

La visión del CINPE, guiado por la excelencia, es constituirse en un núcleo generador de pensamiento científico crítico y propositivo que contribuye a enfrentar los retos sociales, económicos, ambientales e institucionales de los países en desarrollo, especialmente de la Región Latinoamericana. (Página oficial del CINPE, párr. 2, s.f.).

Según la página oficial del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible, el CINPE “cuenta con dos programas bien definidos que se interrelacionan estrechamente entre ellos, el programa de investigación y el Programa Docente” (Página oficial del CINPE, párr. 3, s.f.).

El CINPE tiene a su cargo: Los temas de investigación se agrupan en Núcleos Temáticos alrededor de los cuales el CINPE realiza una serie de actividades y acciones, que integran la experiencia del docente y los profesionales del centro.

Para el diagnóstico al nivel de competencias informacionales de los usuarios de la Biblioteca del CINPE de la Universidad Nacional se trabajó con los profesores de cada énfasis y se concluyó que los temas a desarrollar serían:

Política social y calidad de vida: en este núcleo se desarrollan las siguientes investigaciones:

- El ¿nuevo? rostro de la política social en América Latina y el Caribe al inicio del siglo XXI: los programas de asistencia social bajo el alero de la Protección Social.
- Acercando la Política Económica y la Política Social: el papel de la evaluación.

- Estudio Línea Base y Evaluación del Impacto del Proyecto de Inversión en la Protección Social en la República Dominicana.
- Acercando la Política Económica y la Política Social: el papel de la evaluación.³
- El "nuevo" rostro de la Política Social al inicio del siglo XXI: los programas de asistencia Social bajo el alero de la Protección Social.

Sistemas de innovación: Analiza las configuraciones institucionales, y organizacionales, a partir de un abordaje sistémico de los procesos de innovación, los cuales inciden en la gestión y creación de conocimiento en la transferencia tecnológica y en el cambio en la competitividad en especial en las economías en desarrollo, haciendo énfasis en la creación de capacidades y competencia para la innovación.

Actualmente los temas analizados son:

- Sistemas nacionales, regionales y locales de innovación.
- Políticas e instrumentos para la innovación.
- Indicadores de ciencia, tecnología e innovación.
- Gestión de la innovación en sectores productivos.
- Innovación e inclusión social.
- Políticas e instrumentos para la innovación en Costa Rica: Evaluación de impactos en las poblaciones meta.
- Innovación e inclusión social.

Globalización y Comercio: Tiene como objetivo estudiar parte del comportamiento del comercio y sus relaciones internacionales de las economías, considera Centroamérica y el Caribe. Actualmente los temas analizar son:

- Acuerdos Regionales.
- Impactos Ambientales de las Negociaciones Comerciales.

- Flujos Comerciales.
- Negociaciones comerciales y desarrollo: análisis de la experiencia centroamericana.

Políticas para la Ruralidad y el Desarrollo Local: En este núcleo se analiza la política económica para el desarrollo desde la perspectiva de las dimensiones espaciales, incorporando los vínculos globales, las instituciones y las dinámicas locales, así como las estrategias de productores agrícolas y microempresarios rurales. Los temas analizar son:

- Cadenas Globales de Valor / Mercancías
- Nueva economía institucional y ruralidad.
- Políticas Agrícolas.
- Fortalecimiento capacidades competitivas MIPYME.
- Gestión ambiental en las cadenas: Evaluación del Ciclo de Vida del Producto. Desarrollo de mecanismos para el fortalecimiento de las organizaciones productivas.
- Programa integrado de análisis de las estrategias en el uso del espacio rural para el desarrollo territorial sostenible, en su segunda fase.
- Retos y desafíos de una formulación de políticas coherentes con las características de las microempresas rurales en la segunda década del siglo XXI: caso de la Región Chorotega.

Regulación y políticas públicas: Se pretende crear capacidades de investigación y extensión en el campo de la regulación económica de los sectores de infraestructura pública que permita un fortalecimiento de las políticas públicas en un marco de sostenibilidad ambiental y social. El proceso de estudio de los temas regulatorios nace

a partir del trabajo realizado en el CINPE en el marco del proyecto Energía, Medio Ambiente y Pobreza; que en conjunto con la Escuela de Negocios y Administración de la Universidad de Bergen NHH en Noruega se trabajó desde 1997 y hasta el año 2005.

En este proyecto se iniciaron una serie de trabajos sobre la estructura de mercado y la arquitectura institucional del sector eléctrico y de hidrocarburos en Costa Rica, que luego llevaron a la elaboración del primer programa de posgrado de cuatro cursos en Economía de la Regulación. Desde entonces en el CINPE se ha mantenido una cercanía muy fuerte con las entidades del sector público articuladas a la gestión regulatoria y por supuesto, con los entes o instituciones públicas reguladas. Temas prioritarios a investigar:

- Energía y telecomunicaciones.
- Transporte e hidrocarburos.
- Agua Potable.
- Puertos y Aeropuertos.
- Regulación innovación y ambiente en el sector de energía y telecomunicaciones en Costa Rica.
- Políticas regulatorias, innovación y ambiente en el sector transporte en Costa Rica.
- Regulación, innovación y ambiente en el servicio de agua potable en Costa Rica.

Política para la gestión de Recursos Naturales y Ambientales: Analizan las interacciones entre el sistema económico, el sistema ecológico-ambiental y el sistema social con el propósito del uso racional y sostenible de los recursos naturales. Algunos tópicos principales son:

- Planificación para el manejo del Recurso Hídrico.
- Beneficio socioeconómicos de Áreas Silvestres Protegidas.
- Valoración de los recursos naturales y servicios ambientales.
- Valoración económica-ecológica de los servicios ecosistémicos.
- Políticas para el manejo integral de los recursos marino-costeros.

Surge la necesidad de realizar una propuesta de reposicionamiento alfabetización informacional en la biblioteca del CINPE de la Universidad Nacional de Costa Rica, lo que se pretende es contar con altos estándares para la gestión de información, pero que además se adecue a las nuevas necesidades de información de los usuarios, con el fin de que los usuarios estén enterados cómo utilizar los diferentes recursos electrónicos con los que cuenta la biblioteca del CINPE.

Lo que se procura es ofrecer un servicio a la comunidad usaría con información de calidad, pertinente y relevante, que este actualizada y acorde a las necesidades de los usuarios de la biblioteca.

Las bibliotecas son imprescindibles, pero deben de adecuarse a las nuevas necesidades de los usuarios. Vivimos en la era digital, colaborativa y en las redes de comunicación masiva, y para que el ciudadano pueda hacer uso y beneficiarse de este nuevo entorno que le ha tocado vivir, se necesita hoy, como siempre, estar alfabetizado. Las bibliotecas han sido tradicionalmente espacios de alfabetización, de acceso y uso de la información, pero también de capacitación, de formación en las competencias imprescindibles para moverse con soltura en el mundo de la información. “De las actividades de formación de usuarios, las bibliotecas deben dar el paso hacia la formación en competencias informacionales, y ahora, en este nuevo entorno digital, colaborativo y

en red, esas competencias en gestión de la información no pueden ser contempladas desde otra óptica que no sea adecuada al nuevo entorno” (González, 2011 p.4.).

Actualmente, las formas más comunes de buscar información han cambiado y cada vez se vuelve fundamental contar con bibliotecas que permitan el acceso de forma virtual a los usuarios para que los mismos puedan acceder a la información de calidad.

La propuesta que se plantea en este proyecto de acuerdo con los datos obtenidos en el análisis de resultados está enfocada en un programa de alfabetización informacional y espacios virtuales que reposicionen la biblioteca de manera significativa, es decir una biblioteca que este a la vanguardia en temas de modernización. Seguidamente se detalla:

6.4 Alfabetización Informacional: Este proyecto pretende infundir a los docentes, investigadores y estudiantes las competencias en torno al uso de la información actual con que cuenta la biblioteca. Se incorporaron las charlas, conversatorios y reuniones con expertos en cada uno de los temas contando con la conexión con expertos internacionales, que seguirán actuando mutuamente en cada una de las temáticas en línea.

A medida que el bibliotecólogo se involucre en los proyectos de investigación y docencia proporciona herramientas para el desarrollo del conocimiento. El CINPE se caracteriza en la Universidad Nacional de Costa Rica por ser un centro de investigación, es imprescindible que todo el equipo de investigadores, docentes y estudiantes estén capacitados en el uso de los sistemas de información, es por esta razón que la alfabetización informacional es fundamental.

Los servicios de alfabetización informacional tienen como principio formar individuos capaces de encontrar, evaluar y utilizar información de diversas fuentes de

manera asertiva y eficaz, de tal forma que pueda acceder a sistemas de información que garanticen calidad.

La alfabetización informacional es una competencia en la que es necesario poner en marcha conocimientos, habilidades y actitudes para dar respuesta a diferentes situaciones en diferentes momentos. En la sociedad actual es necesario la renovación y la adquisición de nuevas competencias, la alfabetización informacional es la llave que permite acceder al nuevo conocimiento, preparando para la formación a lo largo de la vida. El principal objetivo de la alfabetización informacional es saber gestionar la información digital, en un mundo saturado de información. La finalidad de la alfabetización Informacional es hacer frente a los problemas que se plantean a lo largo de la vida. Entendemos que los problemas pueden ser de cualquier ámbito: académico, profesional y personal. “Proponer soluciones y llevarlas a cabo contribuye al aprendizaje a lo largo de la vida” (Larraz, Espuny& Gisbert. 2010., p.8).

Actualmente, las formas más comunes de buscar información han cambiado y cada vez se vuelve fundamental contar con bibliotecas que permitan el acceso de forma virtual a los usuarios para que los mismos puedan acceder a la información de calidad.

La biblioteca del CINPE cuenta con diferentes servicios, a continuación, se mencionan algunos de estos:

- ✓ Revistas digitales.
- ✓ Bases de datos digitales.
- ✓ Libros digitales.
- ✓ Documentales digitales.
- ✓ Artículos digitales.
- ✓ Periódicos digitales.
- ✓ Alertas informativas.

Por tanto, resulta necesario ofrecer servicios de inducción para que los usuarios realicen búsquedas asertivas con los diferentes servicios digitales, por ejemplo: proponer actividades de capacitación, con temas como:

- ✓ ¿Cómo crear cuenta o registrarse en el sistema?
- ✓ ¿Cómo acceder a la lista de documentos suscritos?
- ✓ Acceso a los diferentes documentos.
- ✓ Estrategias de búsqueda básica y avanzada.
- ✓ Acceso a lista de volúmenes en el caso de libros y revistas.
- ✓ ¿Cómo descargar documentos?
- ✓ ¿Cómo exportar documentos?
- ✓ Opciones de compartir.

Es fundamental para la comunidad usuaria tenga un acceso remoto desde diferentes partes geográficas, ya sea desde sus trabajos, casas, si están fuera del país, eliminando completamente las distancias geográficas para poder tener acceso a la información, desde donde se encuentren el usuario es capaz de acceder al sistema sin importar la hora.

Las bibliotecas deben asumir un papel formador que por otro lado no le es ajeno, y ahora más que nunca, estableciendo alianzas con otros agentes educativos o sociales, deben iniciar programas de formación en competencias que contribuyan con las demandas de información de los usuarios potenciales. La biblioteca del CINPE tiene el compromiso de capacitar a la comunidad en aquellas competencias básicas que permitan un uso solvente, participativo y creativo en la Sociedad de la información, en cualquiera de sus manifestaciones.

Es importante que en la etapa de reestructuración el personal con el que cuenta la biblioteca del CINPE esté debidamente capacitado para que maneje adecuadamente la información en formato electrónico. Según Andrade y Velázquez (2014, p.177) el bibliotecólogo debe ser capaz de:

- Buscar, seleccionar, procesar, sistematizar y presentar la información de interés para los usuarios.
- Orientar al usuario en la utilización de los diferentes medios tecnológicos.
- Diagnosticar necesidades, intereses y dificultades ofreciendo soluciones apropiadas.
- Diseñar, organizar y gestionar los medios y el proceso de aprendizaje.
- Motivar y facilitar el aprendizaje individualizado de sus usuarios.
- Generar instancias de debate en un ambiente agradable que favorezca el diálogo y el intercambio entre los integrantes de la comunidad de aprendizaje virtual, promoviendo, dinamizando y moderando foros de biblioteca, debido a que por horario muchos no pueden hacer uso de esta.

Debido a que se reportó como un problema la falta de conocimiento de las fuentes de información existentes y además una actuación más interactiva del bibliotecario con el usuario. Se elaboró un diseño del programa de ALFIN para los estudiantes y profesores de la Biblioteca del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible, la misión de este proyecto es infundir en los estudiantes del CINPE las competencias que ofrece el uso de la información, mediante los servicios informacionales de la Biblioteca.

**6.5 ETAPA 1 PROPUESTA DE CAPACITACIONES DE ALFABETIZACIÓN
INFORMACIONAL.**

Tabla 3

Capacitación general de los recursos de información de la biblioteca del CINPE

Nombre de la capacitación:	Como utilizar los recursos de información con los que cuenta la biblioteca del CINPE.
Dirigida a:	Comunidad usuaria de la biblioteca del CINPE.
Objetivo:	Inducir los servicios con los que cuenta la biblioteca del CINPE.
Nivel:	Básico.
Descripción:	Se pretende que los usuarios conozcan y utilicen los recursos electrónicos (bases de datos, tesis, repositorios, revistas, periódicos, artículos, documentales y libros electrónicos) disponibles en la biblioteca del CINPE.
Responsable:	Será impartido por el personal del CINPE.
Material de apoyo:	Material electrónico, guía para búsquedas, manuales de ayuda.
Materiales o recursos necesarios:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Video beam. ➤ Computadora. ➤ Acceso a internet.
Modalidad:	Presencial
Tiempo estimado:	Dos horas.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación de los servicios de la biblioteca del CINPE. ➤ Como crear cuenta o usuario en la biblioteca. ➤ Estrategias para ejecutar la búsqueda de información. ➤ Definir las fuentes de información relevantes. ➤ Como utilizar y aprovechar los recursos informáticos. ➤ Técnicas de recuperación de información. ➤ Accesos a los diferentes recursos digitales. ➤ Reglamento interno de la biblioteca. ➤ Servicios especializados que brinda la biblioteca. ➤ Reservación de préstamo Interbibliotecario en línea.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Capacitación para realizar búsquedas intermedias y utilización de filtros para la recuperación y localización de la información.

Nombre de la capacitación:	Búsquedas intermedias y utilización de filtros para la recuperación y localización de la información.
Dirigida a:	Comunidad usuaria de la biblioteca del CINPE.
Objetivo:	Capacitar a los usuarios de la biblioteca para desarrollo de habilidades en la búsqueda y recuperación de la información.
Nivel:	Intermedio.
Descripción:	Se pretende que los usuarios sepan realizar búsquedas avanzadas de las bases de datos, tesis, repositorios, revistas, periódicos, artículos, documentales y libros electrónicos con lo que cuenta la biblioteca del CINPE, además de la utilización de filtros para la recuperación y localización de la información de forma más asertiva.
Responsable:	Será impartido por el personal del CINPE.
Material de apoyo:	Material electrónico, guía para búsquedas, manuales de ayuda.
Materiales o recursos necesarios:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computadora. ➤ Acceso a internet.

Modalidad:	Virtual.
Tiempo estimado:	Dos horas.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none">➤ Estrategias de búsqueda.➤ Gestión de búsqueda.➤ Búsquedas por categorías.➤ Búsquedas con filtros.➤ Detalle de registro.➤ Conocer las bases de datos, las revistas, entre otros.➤ Accesos a los diferentes recursos digitales.➤ Exportación de referencias bibliográficas.➤ Descarga.➤ Exportación.➤ Opciones de compartir.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5
Capacitación para la utilización de los recursos tecnológicos para realizar búsquedas asertivas avanzadas

Nombre de la capacitación:	Utilización de los recursos tecnológicos para realizar búsquedas asertivas avanzadas.
Dirigida a:	Comunidad usuaria de la biblioteca del CINPE.
Objetivo:	Desarrollar habilidades de búsqueda para extraer información asertiva.
Nivel:	Avanzado.
Descripción	Se pretende desarrollar conocimientos teóricos y prácticos para realizar búsquedas avanzadas en la biblioteca del CINPE con el fin de que los usuarios puedan identificar la información sea de interés en sus áreas de estudio.
Responsable	Será impartido por el personal del CINPE.
Material de apoyo	Material electrónico, guía para búsquedas, manuales de ayuda.
Materiales o recursos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computadora. ➤ Acceso a internet.
Modalidad	Virtual.
Tiempo estimado	Cuatro horas.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación. ➤ Contenido de la interfaz (menús, ventanas, etc.).

- Crear cuenta o registro.
- Crear cuentas para servicios de alerta.
- Como citar con ayuda del sistema.
- Estrategias de búsqueda avanzada.
- Metabuscador.
- Gestión de búsqueda.
- Tipos de formatos (PDF, PNG, JPG, etc.)
- Operadores lógicos o booleanos.
- Truncamiento.
- Filtros (año, autor, textos completos, idioma, etc.)
- Identificar las bases de datos especializadas que sean de interés en sus áreas de estudio.
- Interpretación de resultados.
- Ordenamientos de resultados.
- Detalle de registro.
- Opciones de disponibilidad (según plataforma).
- Opciones en línea (según plataforma).
- Descarga.
- Exportación.
- Opciones de compartir.
- Gestión de Estantería virtual.
- Otras particularidades específicas según recurso.

Fuente: Elaboración propia.

6.6 Manual de búsqueda de información

Primer paso: Ingrese a la dirección electrónica del www.siduna.com



Segundo paso: Ingrese el usuario (cédula o pasaporte) contraseña de funcionario o estudiante



Tercer paso inicie la búsqueda: Seleccione el icono biblioteca, seguidamente el icono de la facultad a la pertenece la biblioteca y por último seleccione la biblioteca CINPE.



Cuarto paso: Búsqueda sencilla. Ingrese el tema que desea buscar.



Quinto paso: Búsqueda combinada con operadores booleanos. Después de colocar la temática principal, coloque el término que desea filtrar en el operador "AND" para filtrar la búsqueda.

Buscando: **Business Source Ultimate** Bases de datos

comercio internacional Seleccione un campo (opcional) **Buscar**

AND - costa rica Seleccione un campo (opcional) [Crear alerta](#)

AND - Seleccione un campo (opcional) [Borrar ?](#)

[Búsqueda básica](#) [Búsqueda avanzada](#) [Historial de búsqueda](#)

Opciones de búsqueda [Restablecer](#)

Modos y amplidores de búsqueda

Modos de búsqueda ? [Aplicar materias equivalentes](#)

Sexto paso: Luego de hacer la búsqueda, puede elegir un artículo y tiene diferentes opciones: Al lado izquierdo en PDF tiene texto completo, y al lado derecho tiene las opciones de guardar, citar, etc.

Competitividad del comercio internacional de servicios intensivos en conocimiento de México, Chile, Colombia, Costa Rica y Brasil.

Título alterno: International competitiveness of Knowledge Intensive Business Services of Mexico, Chile, Colombia, **Costa Rica** and Brazil.

Idioma: Spanish

Autores: Méndez Maya, Andrea Samanta¹ andrea.samantaa@gmail.com
de Hidalgo, Nicolás¹ ic.espitia.m@gmail.com
Figueroa, Evaristo Galeana¹ egaleana@zeus.umich.mx

Fuente: Mercados y Negocios. ene-Jun2018, Vol. 1 Issue 37, p7-25. 18p.

Tipo de documento: Article

Palabras clave proporcionadas por el autor: business services
competitiveness
exports
imports
competitividad
exportaciones
importaciones
servicios a negocios
Language of Keywords: English, Spanish

Texto completo en PDF (1.7MB)
Accede al texto completo
Buscar resultados similares usar la búsqueda SmartText.

Google Drive
Añadir a la carpeta
Imprimir
Enviar
Guardar
Citar
Exportar
Crear nota
Enlace permanente
Compartir

Adicionalmente, si el artículo es de su interés, le puede indicar que le elaboré la cita bibliográfica en APA o el formato que usted deseé.

The screenshot shows a web browser window with the URL `web.a.ebscohost.com.una.idm.oclc.org/ehost/detail/detail?vid=13&sid=b57ad122-701e-4b3e-8f1f-a93d00506a...`. The page displays a search result for the article "Competitividad del comercio internacional de servicios intensivos en conocimiento de México, Chile, Colombia, Costa Rica y Brasil." The interface includes a sidebar on the left with options like "Registro detallado" and "Texto completo en PDF". The main content area is titled "Formato de citas" and contains a note about citation instructions, a list of references in APA format, and options to export the citation to various software tools. A right-hand sidebar lists "Herramientas" such as "Google Drive", "Eliminar de la carpeta", and "Imprimir".

Formato de citas

NOTA: repase las instrucciones en [Sitio de asistencia de EBSCO](#) y realice las correcciones necesarias antes de implementar este formato. **Preste especial atención a los nombres propios, las fechas y el uso de las mayúsculas.** Siempre consulte los recursos de la biblioteca en cuanto a normas de formato y puntuación.

Referencias

APA (American Psychological Assoc.) Méndez Maya, A. S., de Hidalgo, N., & Figueroa, E. G. (2018). Competitividad del comercio internacional de servicios intensivos en conocimiento de México, Chile, Colombia, Costa Rica y Brasil. *Mercados y Negocios*, 7(37), 7-25. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/una/idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,url&db=bsu&AN=126138597&lang-res&site=ehost-live>.

Chicago/Turabian: Lista de referencias

Author-Date Méndez Maya, Andrea Samanta, Nicolás de Hidalgo, and Evaristo Galeana. *Mercados y Negocios*, 7(37), 7-25.

Exportar al Software de administración bibliográfica (EndNote, ProCite, Reference Manager, RefWorks, BibTeX, etc.) »

Competitividad del comercio internacional de servicios intensivos en conocimiento de México, Chile, Colombia, Costa Rica y Brasil.

viernes 20 de diciembre de 2019

Si el artículo es de su interés, puede enviarlo a su correo electrónico o lo puede compartir.

The screenshot shows the same web browser window, but now displaying the email sharing interface. The URL is the same. The main content area is titled "Número de elementos que se envían: 1" and contains a form for sending the article via email. The form includes fields for "Correo electrónico" (with the value `ephost@epnet.com`), "Asunto", and "Comentarios". There are also checkboxes for "Enviar en formato de texto sin formato" and "PDF como adjunto por separado (si está disponible)". A dropdown menu for "Formato de campo estándar" is set to "Formato de citas". Below the form are "Enviar" and "Cancelar" buttons. The article title and abstract are visible at the bottom of the page.

Número de elementos que se envían: 1

Correo electrónico:

Asunto:

Comentarios:

Enviar en formato de texto sin formato

PDF como adjunto por separado (si está disponible)

Formato de campo estándar: Cita detallada y resumen ▼

Formato de citas: ABNT (Asociación Brasileña de Normas Técnicas) ▼

Formato de campo personalizado

Competitividad del comercio internacional de servicios intensivos en conocimiento de México, Chile, Colombia, Costa Rica y Brasil.

Título alterno: International competitiveness of Knowledge Intensive Business Services of Mexico, Chile, Colombia, Costa Rica and Brazil.

6.7 Etapa 2: Espacios virtuales equipo tecnológico y personal de la Biblioteca CINPE

La segunda etapa ya se está trabajando en la biblioteca se inicia juntamente con el personal de biblioteca y la dirección general del CINPE los procesos de modernización utilizando las TIC, se recomienda en esta etapa el siguiente equipo tecnológico con las siguientes características:

Pantallas inteligentes en las salas de videoconferencia:

Pizarra interactiva: Funciona en conjunto con una computadora conectada a un proyector, la cual muestra la señal de dicho ordenador sobre una superficie lisa, rígida y sensible al tacto, desde la que se puede controlar la computadora, hacer anotaciones manuscritas sobre cualquier imagen o texto proyectado, así como manipular éstos.

Esta pizarra es fácil de utilizar, para actividades educativas o administrativas que desee desarrollar. Sin embargo, esta pizarra no se encuentra integrada en la biblioteca del CINPE, existen dos salas donde los investigadores y profesores se reúnen, las mismas están ubicadas en otro edificio la idea de la propuesta es que se integren salas y los nuevos equipos a la biblioteca.

Especificaciones básicas

- Marca Smart Media, modelo IWB-IR-10-92.
- Tamaño: 92".
- Dimensiones de la pantalla: Ancho: 2000mm, alto: 1227mm, fondo: 35 mm.
- Tecnología: Infrarroja.
- Método de escritura: Pluma o dedo.
- Relación de aspecto: 16:10.

- Resolución: 72000 x 72000.
- Puntos de contacto: 10.
- Marco: Aluminio.
- Superficie: Acero borrrable.
- Peso: 24 Kg.
- Accesorios incluidos: 2 Bolígrafos.
- Software ActivInspire Pro.
- Compatible con sistemas operativos Windows, Mac y Linux.

Proyector:

- Marca ViviteK.
 - modelo DW884ST.
 - Tecnología: DLP.
 - Resolución: WXGA (1280 x 800).
 - Brillo Ansi: 3600 lúmenes.
 - Peso: 3,24 kg.
 - Aspecto de radio: 16:10 y 16:9
 - Conectividad: RJ45, USB, HDMI, VGA.
- Vida de la lámpara: 3500 horas (alta luminosidad) y 7000 horas (baja luminosidad).
- La instalación se llevará a cabo por parte del proveedor.
 - Garantía: 3 años.
 - Barra de sonido.
 - Potencia: 39 Watts.
 - Peso: 2,08 kg.

- Conectividad: RCA, Minijack, Bluetooth.

Tres pantallas LCD.

- Dos de 55 pulgadas.
- Una de 40 pulgadas.

Equipo de cómputo en las salas y características del mismo.

- HP Slate 21, conectada por cable con capacidad Wifi.
- Computadora de escritorio de rendimiento medio, conectada de forma cableada.
- Computadora de escritorio de buen rendimiento, conectada de forma cableada.

Software

El software empleado en los videos conferencias, tanto de telecomunicaciones, como algún otro son:

- Skype.
- Google hangouts.

Cantidad de salas

- La biblioteca del CINPE cuenta con una sala de estudio grupal CINPE.



- Tres salas de estudio individual.



-Velocidad de la red inalámbrica, velocidad de dispositivos externos para uso de proyectos tipo MIFI.

La conexión de red en general fluctúa enormemente, variando de 8Mbps simétrico cuando hay mucha demanda, hasta 90Mbps simétrico cuando apenas hay demanda. La recomendación es de un 1 Gbps de velocidad simétrico.

Personal de CINPE.

Se cuenta con una bibliotecóloga y con una asistente estudiante en la medida de lo posible, pero de forma interrumpida. La recomendación es 2 plazas de bibliotecólogo, para lograr tener abierto en dos horarios, como los solicitan los usuarios.

Lamentablemente no se cuenta con un informático, ya que no existe una plaza en la UNA. En ocasiones se cuenta con una persona que apoya la biblioteca dependiendo de los recursos con que se cuenta, producto de la vinculación externa o los fondos que generan las maestrías. Se recomienda como mínimo una plaza de un profesional en informática y un asistente de redes para una mejor atención del usuario y ayuda al Centro.

6.8 Etapa 3: Espacios virtuales modernos

En la etapa 3 del reposicionamiento son los espacios para estudios adecuados que consiste en fomentar la creatividad y proporcionar espacios colaborativos, donde el bibliotecólogo, usuarios y equipos puedan comunicarse, trabajar e innovar.

En las bibliotecas más modernas se le llama MakeSpace es un recurso nuevo y dinámico que estimula la creatividad, la comunicación y la innovación entre instituciones, corporaciones, equipos y escuelas por igual.

La biblioteca tendría una sala equipada con un diseño adecuado en tercera dimensión, para reuniones con los colegas de las diferentes partes, se equiparía con los diferentes elementos que la integrarían tanto para estudiantes como para profesores.

Se instala un software de visita virtual para la comunicación y efectividad de la investigación, esto permitiría compartir el espacio físico en forma virtual que pueda conocer el ambiente en tiempo real del entorno para la toma de decisiones.

6.9 Salas de Biblioteca Virtuales

La sala de reuniones equipada con portátiles inalámbricas con conexión en línea de 1 Gb de salida y entrada.

Imagen 1



Fuente: Google Imagen

6.9.1 SALAS PARA EL USO DE LA INVESTIGACIÓN:

- 3 salas de estudio grupal que tengan conexión inalámbrica con la sala Dinamarca y Holanda.
- 1 sala principal de la Biblioteca que este conecta con la sala de ex-directores del CINPE.

El proyecto tiene libertad de conexión, se cambian las tendencias de comunicación actuales de la Biblioteca del CINPE.

Se contará con los dispositivos móviles para crear un clima donde no se requiere la presencia física para realizar un convivio entre investigadores.

Se tendría una pantalla grande conectada en la sala, con vista de todos los participantes con manejo de control remoto.

Como opciones de los softwares para trabajar en la nube, serían: Skype for Business, Zoom, GoToMeeting y Jabber. Se cuenta con la mensajería instantánea.

Imagen 2

Fuente: Google Imagen.

Todo esto daría un acercamiento entre los Milenios y las personas que nacieron con las nuevas tecnologías que presentan alternativas de reunión y trabajo diferentes a las generaciones anteriores, esto permite una mayor interacción hasta con las redes sociales y el bibliotecario.

Imagen 3

Fuente: Google Imagen.

Según un reporte de la Oficina de estadística de Estados Unidos proyecta que los Milenios representarán el 40% de la fuerza de trabajo para el 2020, y el 75% para el 2025 (Informe anual de Deloitte 'Millennial Survey, párr. 2, 2014). Entre los beneficios de la colaboración en el lugar de trabajo se encuentra mejorar el ánimo por parte de los investigadores y docentes, la cooperación y el flujo de información entre colaboradores.

Imagen 4

Fuente: Google Imagen.

Tecnología para la sala de reunión colaborativa

Según las diferentes empresas modernas de diseño y arquitectura se recomienda:

a. Pantallas grandes

Se recomienda el uso de las pantallas de formato grande (LFD). Depende del tamaño de la sala se deben utilizar varias pantallas grandes para lograr crear un entorno de presentación interactiva. El crecimiento continuo de esta tendencia será estimulado por la baja en los precios, así como la demanda funcional.

Funciones de las pantallas:

- Cámara web.
- Altavoces dobles.

- Puertos para micrófono.
- Auriculares para facilitar la realización de videoconferencias.

b. El Software de conexión y comunicación

Se debe evitar una conexión por cableado tradicional. No se puede depender de la red convencional de la institución. Se recomienda una solución inalámbrica. Permiten que un número ilimitado de usuarios comparta y controle el contenido de forma simultánea. Permiten también compartir desde cualquier dispositivo de Windows, Linux, Android o Apple.

La instalación o conexión sería por una única vez, porque el dispositivo reconoce la conexión después de forma automática.

Se recomienda la utilización de un sistema de videoconferencia escalable que cuente con comunicación segura, para facilidad en compartir archivos y las llamadas de conferencia con el sistema táctil.

c. Salones o salas para usuarios:

Se recomienda espacios cómodos, relajados, que sean como un centro social, son las novedades en las bibliotecas modernas.

Imagen 5



Fuente: Google Imagen.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El reposicionamiento de la biblioteca busca brindar altos estándares de calidad, agilidad y competencia que le permita a la biblioteca desarrollarse de manera eficaz, para que así los usuarios puedan contar con servicios de calidad tanto para su crecimiento personal, como para investigaciones o bien en el ámbito académico.

La contribución más valiosa que nos brinda la biblioteca es la generación, creación y transmisión de conocimiento, sin duda alguna conservan gran contenido que es sumamente valioso y que permite la transmisión de conocimiento, la biblioteca del CINPE permite la producción de conocimiento y el apoyo a la investigación.

Se recalca la importancia que posee la biblioteca del CINPE y el aporte que brindan a los usuarios en general, ya que esta contribuye no solo con investigadores, sino también con docentes y con estudiantes para que estos puedan realizar sus trabajos.

El aporte que brinda la Biblioteca del CINPE es imprescindible para los investigadores, ya que, por medio de estas, los mismos pueden obtener los recursos para poder realizar sus propuestas de proyectos e investigaciones, haciendo revisiones bibliográficas, es por tanto que resulta necesario contar con una biblioteca que cumpla con las necesidades de los mismos.

Surge la necesidad de reposicionar la biblioteca del CINPE, innovando la misma con el uso de nuevas nuevas tecnologías de la información, modificando los servicios, recursos y productos con los que cuenta la biblioteca. El propósito principal es contar con una biblioteca actualizada, fundamentada en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Se evidencia una falta de conocimiento de los servicios informacionales de la Biblioteca, por lo que se propusieron dos proyectos a desarrollar el primero es un programa de “Alfabetización Informacional” el cual tiene como objetivo formar usuarios capaces de encontrar, evaluar y utilizar información de diversas fuentes de manera asertiva y eficaz, de tal forma que pueda acceder a diferentes fuentes y utilizarlas para diversos fines y el segundo se denomina “Espacios virtuales” y consiste en fomentar espacios colaborativos, donde el bibliotecólogo, usuarios y equipos puedan comunicarse, trabajar e innovar de forma más competente.

Resulta necesario promocionar más servicios que pueden brindar las bibliotecas como por ejemplo el uso de herramientas informáticas, el uso de dispositivos tecnológicos, el uso de buscadores para investigaciones, como buscar asertivamente referencias bibliográficas, entre otras por lo que resulta fundamental que se le dé una buena promoción a los servicios que estas brindan para así los usuarios puedan hacer uso de las mismos, durante la investigación se evidencio que muchos de los usuarios de la Biblioteca del CINPE desconocen los servicios que la biblioteca brinda, lo cual ocasiona falta de uso.

Es necesario que la biblioteca se reposicione y cuente con nuevos recursos informáticos, que así mismo logre generar, transmitir y administrar la información, de tal forma que cada vez más los usuarios puedan tener un mejor acceso a la información, actualmente las personas buscan agilizar su tiempo y con propuestas novedosas se puede gestionar los servicios bibliotecarios de forma más eficiente y rápida.

A modo de recomendación, es indispensable que el bibliotecario o la bibliotecaria y el personal de la biblioteca del CINPE cuente con capacitaciones, asesoramiento, procesos de seguimiento y evaluación en la etapa de reposicionamiento de la Biblioteca

con el fin de que los resultados se puedan ir mejorando cada vez más hasta lograr los objetivos establecidos.

Se recomienda además analizar bibliotecas de otros países como modelos a seguir para el proceso de reposicionamiento, esto con el fin de ir mejorando los servicios que brinda la biblioteca y generar a los usuarios mejores servicios y productos.

También se recomienda al Sistema Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA) que en la medida de lo posible se implementen bibliotecas modernas, donde la innovación y la creatividad son fundamentales. Los usuarios modernos necesitan bibliotecas con espacios abiertos que le permita interactuar e intercambiar información en espacios agradables y libres con conexiones inalámbricas.

Por último, pero no menos importante. Se sugiere a la Escuela de bibliotecología de la UCR implementar en sus programas de estudio cursos de alfabetización informacional, donde se le explique con detalle a los usuarios como utilizar de manera adecuada los recursos de información con los que cuentan las bibliotecas. También es relevante reflexionar sobre espacios virtuales en las bibliotecas, reinventarlos en este mundo globalizado que nos invita a ser proactivos y modernos no solo en equipo y espacios virtuales; sino más bien cambiar nuestro paradigma de bibliotecólogo tradicional a especialista en información capaces de utilizar de manera adecuada diferentes soportes electrónicos y manuales.

Referencias Bibliográficas

Fuentes Secundarias

Aguilar, I. B., & Guzmán, M. H. (2012). *1. La conceptualización para la creación del portal de servicios en el Instituto de Investigación en Educación de la Universidad de Costa Rica: Una propuesta . Costa Rica.*

Andrade, E. y Velázquez, E. *La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en la plataforma educativa de la UdelaR - Uruguay: implementando un servicio de formación de usuarios virtual. Revista Interamericana de Bibliotecología 2014, vol. 37, n° 2, pp. 171-178.*

Anglada, L. (2012). *Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. El Profesional De La Información, v. 21, (6), pp. 553-556.*
doi:10.3145/epi.2012.nov.01. Recuperado el 08 de 01 de 2016, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=91616528&lang=es&site=ehost-live>

Auxiliar de biblioteca: Centro de formación. (2017). Aprende Biblioteconomía: ¿Qué es la Alfabetización Informacional? Conceptos básicos y uso en bibliotecas.
Recuperado a través de: <https://www.auxiliardebiblioteca.com/aprende-biblioteconomia-que-es-la-alfabetizacion-informacional-conceptos-basicos-y-uso-en-bibliotecas/>

Ávila, M. B., Soa, M. V., & Aballe, Y. Q. (2007). *Innovación, tecnología y gestión tecnológica.* Recuperado el 19 de 02 de 2016, de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci081007.html

Baca, G. A., & Montalvo, J. C. (2007). Baca, G. A., & Montalvo, J. C. *Bibliotecas, centros de información y medios de comunicación en la sociedad de la información. Revista Latina De Comunicación Social*, 10(62), p. 1-7.

Recuperado el 06 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a>

Barrera, C. R. (marzo de 2008). *Globalización de la información: ¿un reto para Latinoamérica?. ACIMED v.17(3) Ciudad de La Habana. Recuperado el 09 de 10 de 2015, de Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text:*

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=32956533&lang=es&site=ehost-live>

Benefits of Collaboration in the Workplace. Ingram Micro Advisor. Recuperado a través de: <http://www.ingrammicroadvisor.com/unified-communications-and-Collaboration/5-benefits-of-Collaboration-in-the-workplace>

Breeding, M. (2015). *Informe sobre sistemas bibliotecarios. Hacer operativa la innovación. El Profesional De La Información*, 24(4), pp.485-496. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108400583&lang=es&site=ehost-live>

Calderín, M. D. (enero - abril, de 2011). *Reflexiones sobre el desarrollo de las nuevas tecnologías en la organización y representación de la información. Ciencias de la Información Vol. 42,(1), pp. 53 - 57. Recuperado el 11 de 01 de 2016, de Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text:*

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=100700579&lang=es&site=ehost-live>

Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE).

(2015). Recuperado el 05 de 01 de 2016, de

<http://www.CINPE.una.ac.cr/index.php/acerca-CINPE>

Codina, M., & Íñigo, R. (2015). De la investigación al investigador. Adaptando

servicios en la biblioteca rector gabriel ferraté. El Profesional De La

Información, 24(5), 648-655. Recuperado el 06 de 01 de 2015, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=109989175&lang=es&site=ehost-live>

Consejo de Cooperación Bibliotecaria de España. (2011, 7 01). Comisión Técnica de

Cooperación de las Bibliotecas Especializadas. Recuperado el 14 de 01 del

2016 de Consejo de Cooperación Bibliotecaria de España:

http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/comisiones-tecnicas-de-cooperacion/especializadas/CTCBE_definicionrequisitos.pdf

Corbo, A. (Enero-Junio de 2011). Acción, actores y acciones. Relación del profesional

de la información con las Nuevas Tecnologías a través de experiencias.

Recuperado el 13 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=75191711&lang=es&site=ehost-live>

Correa, J. M. (2014). *El Impacto de la virtualización y el rol de la preparación tecnológica sobre la efectividad de la Tecnología de Información en la mediana empresa. Gurabo, Puerto Rico.*

Cuadrado Fernández, M., & Fe-Trillo, M. (2015). *EBIBLIO, servicio de préstamo de libros electrónicos en bibliotecas públicas. El Profesional De La Información, v. 24 (2) . Recuperado el 04 de 01 de 2016, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=101662225&lang=es&site=ehost>*

Cuesta Rodríguez, F., Guerrero Quesada, D., Campillo Torres, I., Leyva Mederos, A., Cano Inclán, A., & Cabrera Morales, I. (2013). *Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. 24(3), págs. 269-280. ACIMED.*

De-Billion, C. V., & Gatica, A. O. (Enero-Febrero de 2010). *Vicente-De-Billion, C., y Oyarce-Gatica, A. Está muriendo la biblioteca? Hacia la e-evolución. El Profesional De La Información, v. 19 (1), pp. 70-76. Recuperado el 05 de 01 de 2016, de DOI: 10.3145/epi.2010.ene.10*

Delgado, S., & Díaz, D. (2014). *1. Propuesta de un programa de alfabetización informacional sobre los servicios de información de la biblioteca nacional Miguel Obregón Lizano, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para los usuarios investigadores. .Costa Rica.*

Deloitte Millennial Survey. (2014). *Los jóvenes profesionales demandan a las empresas más innovación, formación en liderazgo y compromiso social. Recuperado el 01*

de febrero de 2020, a través de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/about-deloitte/articles/informe-generacion-millennial.html>

Design Trends, Modern Conference Room Designs and Ideas. Recuperado a través de:
<https://www.designtrends.com/arch-interior/office-designs/conference-room.htm>

EBSCO Corporate Learning Watch, Generations in the Workplace, 2013 EBSCO Publishing Inc. Recuperado a través de:
<https://www.ebscohost.com/uploads/corpLearn/pdf/Generations%20in%20the%20Workplace.pdf>

EUMED. (s.f.). EUMED. Recuperado el 03 de 04 de 2015, de Enciclopedia Virtual:
<http://www.eumed.net/t>

Fernández, G., & Villavicencio, N. (2015). "qué entendemos por usuario como centro del servicio. Estrategia y táctica en marketing." El Profesional De La Información v. 24(1), pp. 5-13. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=101662205&lang=es&site=ehost-live>

Fuentes, M. B. (2013, julio 03). Bibliotecas especializadas: concepto y características. Recuperado el 14 de 01 del 2016 de Suite101:
<http://suite101.net/article/bibliotecas-especializadas-concepto-y-caracteristicas-a78842#.VphUUVLz60>

García, S. S., & Yubero, S. (Marzo-Abril de 2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. El profesional de la información, v. 24(2). Recuperado el 11 de 01 de 2016, de Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=101662217&lang=es&site=ehost-live>

Gavilán, C. M. (2008, noviembre 16). *Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI*. Recuperado el 14 de 01 del 2016 de

<http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>

Gómez Hernández, J. (2013). *Unir educación y bibliotecas: la evolución de un reto permanente*. *El Profesional De La Información*, 22(2), p. 101-105. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=91616542&lang=es&site=ehost-live>

González Guitián, M., & Molina Piñeiro, M. (2008). *Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos*. *ACIMED*. Vol. 18(2), *Special section p1-21*. 21p. . Recuperado el 06 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=36235063&lang=es&site=ehost-live>

González, Fernández. Nieves (2011). *Plan ALBA. Alfabetización Digital en Bibliotecas Públicas de Andalucía*. Recuperado a través de:

<http://eprints.rclis.org/17345/1/Alfabetizacion%20Digital%20en%20las%20Bibliotecas%20P%C3%BAblicas%20de%20Andalucia.pdf>

González-Fernández-Villavicencio, N. (2015). *Roi en medios sociales: campañas de marketing en bibliotecas*. *El Profesional De La Información*, 24(1), pp. 22-30. .

Recuperado el 07 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=101662214&lang=es&site=ehost-live>

Gross, M. (16 de 09 de 2010). Recuperado el 14 de 01 de 2015, de Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa:

<http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Haskins, Bill, Nilssen, Andy, and Davis, Andrew. (2019). *The Evolution of the Conference Room and the Technology Behind it*. Recuperado a través de:

<http://cp.wainhouse.com/content/evolution-conference-room>

Hernández, N. N. (septiembre - diciembre de 2010). *Tutoriales sobre tecnologías de la información: un recurso para la alfabetización informacional del campus universitario*. Vol. 41(3), pp. 61 - 64. Recuperado el 11 de 01 de 2016, de

Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=100700568&lang=es&site=ehost-live>

Hernández, D, Rodríguez, S & Hernández, J. (2019). *Comunidad Virtual de Aprendizaje para la Alfabetización Informacional*. Recuperado de:

<https://tecedu.uho.edu.cu/index.php/tecedu/article/view/104>

International Facility Management Association. Space and Project Management

Benchmarks, Research Report #34. Recuperado a través de:

<http://www.ifma.org/publications/books-reports/space-and-project-management-benchmarks-research-report-34>

Iribarren, I. G., & San-Julián, T. (2015). *Apoyando la investigación: nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra*. *El Profesional De La*

- Información*, 24(2), p. 131-137. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de [doi:10.3145/epi.2015](https://doi.org/10.3145/epi.2015)
- Is Your Company Ready for the Millennial Shift.* (2014). Recuperado a través de: <http://www.adamsandrese.com/is-your-company-ready-for-the-millennial-shift-09-29-2014/>
- Jiménez, C. L., & Sánchez, I. A. (2005). *Las bibliotecas a comienzo del siglo XXI.* Recuperado el 05 de 01 de 2016, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci070605.htm
- Jones, Jeffrey, In U.S., *Telecommuting for Work Climbs to 37%.* (2019). Recuperado a través de: <http://www.gallup.com/poll/184649/telecommuting-work-climbs.aspx>
- Larraz, V, Espuny, C & Gisbert, M. (2010). *Análisis del concepto de alfabetización informacional como elemento de la competencia digital.* Recuperado a través de [https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/01/edutec2010\(2\).pdf](https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/01/edutec2010(2).pdf)
- León, J. G. (2015). *La Biblioteca es Servicio (Y en Ello Está Nuestro Futuro).* *El Profesional De La Información*, v. 24 (2), pp. 87-93. Recuperado el 05 de 01 de 2016, de <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>
- León, J. G. (Marzo-abril de 2008). *Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia.* *El Profesional De La Información*, v. 17 (2), pp. 144-154. Recuperado el 05 de 01 de 2016, de DOI: 10.3145/epi.2008.mar.03
- López Jiménez, C., & Alfonso Sánchez, I. R. (2005). *Las bibliotecas a comienzo del siglo XXI.* *Acimed*, 13(6), pp. 1-14. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=20417633&lang=es&site=ehost-live>

Lozano, R. (marzo-abril de 2008). "Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad". *El profesional de la información*, v. 17(2), pp. 129-134. . Recuperado el 06 de 01 de 2016, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=32504455&lang=es&site>

Matos, N. E., & Quesada, E. S. (octubre de 2008). *La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en las ciencias: una mirada a la teoría bibliológico-informativa* . Recuperado el 06 de 01 de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-94352008001000003

Mattson, Dave. (2019). *6 Benefits of Teamwork in the Workplace* Recuperado a través de: <https://www.sandler.com/blog/6-benefits-of-teamwork-in-the-workplace>.

Medina, M. I. (s.f). "POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO". Recuperado el 17 de 02 de 2016, de Enciclopedia Virtual EUMED: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Meister, Jeanne. *Three Reasons You Need To Adopt A Millennial Mindset Regardless Of Your Age*. (2012). Recuperado a través de: <http://www.forbes.com/sites/neilhowe/2015/03/31/open-offices-back-in-vogue-thanks-to-millennials/2/>

- Molina, M. P., & Valdés, M. F. (2010). *Alfabetización informacional, innovación evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo XXI: visión desde un enfoque cualitativo*. Ibersid, pp. 81-91. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=54321701&lang=es&site=ehost-live>
- Monge, A. M. (2015). 4. *Aprovechamiento de los recursos tecnológicos en el área de servicios de la biblioteca del recinto de Paraíso, Sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica. . Costa Rica.*
- Morillas, J. L., & Pulido, M. P. (S.f.). *Clasificación de las Bibliotecas. Bibliotecas Públicas*. Recuperado el 14 de 01 del 2016 de <http://eprints.rclis.org/15447/1/Tema%2011Lis.pdf>
- Murphy, Margi, (2015). *Stuck in a meeting? Daydream about the conference room of the future*. Recuperado a través de: <http://www.computerworlduk.com/galleries/it-business/8-future-office-trends-that-are-more-than-fads-3608394/>
- Orera, L. O. (julio-agosto de 2007). *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. El profesional de la información*, v. 16(4), pp. 329-337. Recuperado el 13 de 01 de 2016, de *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=26536636&lang=es&site=ehost-live>

- Pérez, E. G. (2012). *1. Estrategias didácticas desde la perspectiva constructivista apoyadas con medios digitales para la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI), Universidad de Costa Rica. Costa Rica.*
- Pérez, N. E., y Quesada, E. (18 de octubre de 2008). "Bibliotecología y Ciencia de la Información: enfoque interdisciplinario". Recuperado el 07 de 11 de 2015, de *Library Science and Information Science. An interdisciplinary approach*: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_5_08/aci021108.htm
- Ponce, S. C. (2014, enero 15). *Bibliotecas especializadas, desarrollo económico y ventaja competitiva*. Recuperado el 14 de 01 del 2016 de <http://www.infotecarios.com/las-bibliotecas-especializadas/>
- Rendón Rojas, M. Á. (2013). *El objeto de estudio de la bibliotecología/documentación/ciencia de la información. Propuestas, discusión, análisis y elementos comunes (Proyecto PAPIIT IN 401311)*. Recuperado el 06 de 11 de 2015, de *Blog de la biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca*: <http://www.universoabierto.com/13166/el-objeto-de-estudio-de-la-bibliotecologia-documentacion-y-ciencia-de-la-informacion/>
- Reynolds Lewis, Katherine. (2015) *Everything you need to know about your Millennial co-workers*. Recuperado a través de: <http://fortune.com/2015/06/23/know-your-millennial-co-workers/>
- Rojas, A. I. (2006). *Diagnostico de situaciones y problemas locales*. San José, Costa Rica: EUNED.

- Romero, N. L., Carot, A. S., Carbonell, M. M., & Centellas, F. C. (noviembre-diciembre de 2009). Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha. *El profesional de la información*, v. IB (6). Recuperado el 11 de 01 de 2016, de *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=51535319&lang=es&site=ehost-live>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Sánchez, S., & Yubero, S. (2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. *El Profesional De La Información*, 24(2), pp. 103-111. Recuperado el 06 de 01 de 2016, de
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=101662217&lang=es&site=ehost-live>
- Setién-Quesada, E. (febrero de 2007). Consideraciones sobre la bibliología desde la perspectiva de la teoría bibliológico-informativa. Recuperado el 16 de 11 de 2015, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000200007
- Sierra Flores, M. (2015). La biblioteca como gestora y creadora de productos para el control y acceso a la información del Instituto de Ciencias Nucleares, UNAM. *Ibersid*, pp. 971-78. . Recuperado el 06 de 01 de 2016, de
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&A>

Stanton, Etzel, & Walker. (s.f.). *Definición y Características de los servicios.*

Recuperado el 18 de 01 de 2016, de Mercado de Servicios:

<https://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios++Doc1.pdf>

Suárez, D. J. (2012). *Las Nuevas Tecnologías de La Información en Las Bibliotecas*

Públicas de Puerto Rico: Impacto En El Personal Bibliotecario. Puerto Rico:

Copyright.

Thompson, I. (diciembre de 2005). *Conozca a profundidad cuál es la definición de*

producto... Recuperado el 18 de 01 de 2016, de Promonegocios:

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html>

Tirado, A. U. (2011). *La alfabetización informacional en las universidades cubanas y la visualización de los niveles de incorporación a partir de la información*

publicada en los sitios Web de sus bibliotecas. Acimed, v. 22(4) pp. 335-348.

Recuperado el 08 de 01 de 2016, de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=90443628&lang=es&site=ehost-live>

Ugalde, A, Vallejos. S & Rodríguez. N. (2015). *La bibliotecología ecológica: un cambio necesario en las bibliotecas costarricenses. Recuperado a través de:*

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/6710>

Universidad del Rosario. (s.f.). Recuperado el 15 de 01 de 2016, de Universidad del

Rosario, Bogota, Colombia:

http://www.urosario.edu.co/ciencias_naturales_y_matematicas/ur/Investigacion/Coordinacion-en-Investigacion/#.VR9ko_mG_1Y

Valbuena, S. J., Cardona, S. A., & Fernández, A. (diciembre de 2015). *Minería de datos sobre streams de redes sociales, una herramienta al servicio de la Bibliotecología*. Recuperado el 11 de 01 de 2016, de *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=111426917&lang=es&site=ehost-live>

Valdez, G. R. (2005). *Percepción de nuevas tecnologías educativas y niveles de aceptación entre los profesores: un modelo de relaciones estructurales*. Texas.

Vargas, S. E., & Badill, R. A. (2012). *La matriz metodológica y el uso de recursos tecnológicos para el diseño de propuestas de investigación cualitativa*. Costa Rica.

Vásquez, L. S. (29 de marzo de 2011). *Definición de investigación y tipos de investigación*. Recuperado el 15 de 01 de 2015, de *Slideshare*:

<http://es.slideshare.net/lili369/investigacin-y-tipos-de-investigacin>

Vega, J. A. (noviembre-diciembre de 2009). *Servicios de referencia para una sociedad digital*. *El profesional de la información*, v. 18 (6). Recuperado el 11 de 01 de 2016, de *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=51535311&lang=es&site=ehost-live>

Verde, M. (2014). *La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad*. *Información, Cultura Y Sociedad*, (31), pp. 67-83. . Recuperado el 06 de 01 de 2015, de

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=103637824
&lang=es&s](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=103637824&lang=es&s)

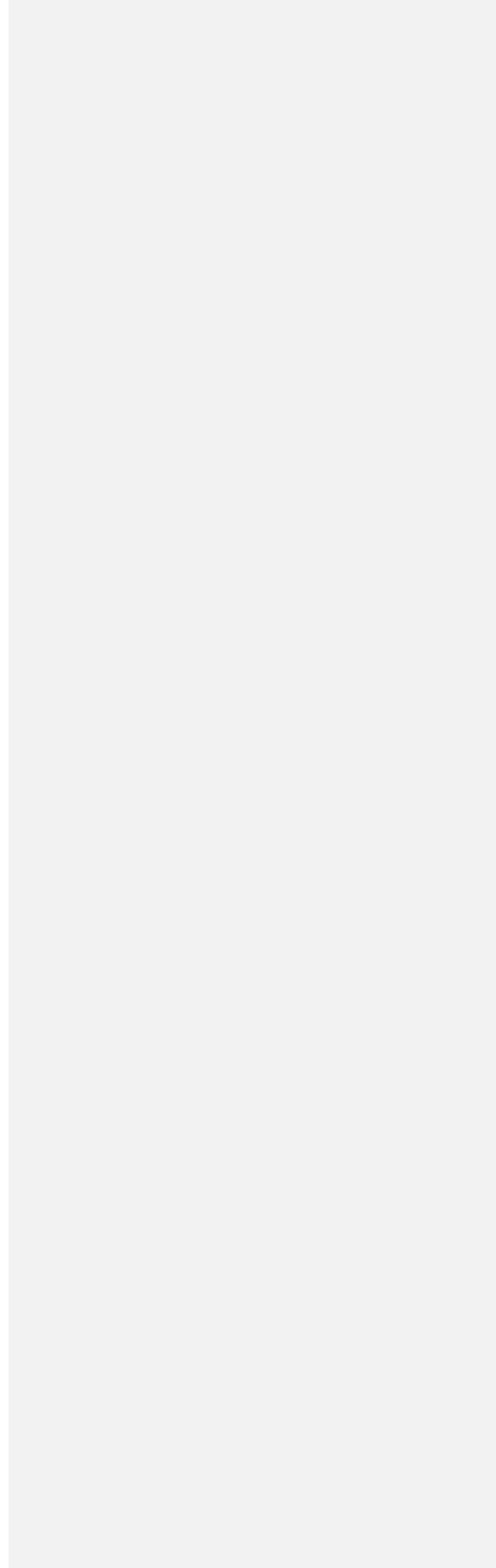
Wainhouse Research. Understanding the Huddle Room: Maximizing the Value of these Underutilized Spaces. (2015). Recuperado a través de:

<http://b2b.cbsimg.net/whitepapers/Wainhouse-Research-Understanding-the-Huddle-Room.pdf>

Yamazaki, H. (Agosto de 2006). Sociedad cambiante, papel de los profesionales de la información y estrategias bibliotecarias cambiantes. Recuperado el 11 de 01 de 2016, de Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=44254336&lang=es&site=ehost-live>

Zapata, C. A. (agosto de 2004). Evolución del acceso a las tecnologías de la información en las Bibliotecas Públicas de Bogotá. Recuperado el 11 de 01 de 2016, de Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=43972114&lang=es&site=ehost-live>

APENDICES



APÉNDICE A

GUÍA DE ENTREVISTA No.1

Estudiantes

Objetivo: Construir un criterio conjunto sobre: recurso humano y tecnológico, servicios y productos necesarios que debe tener la biblioteca del CINPE, con base a las tecnologías de la información.

Participantes:

- 27 estudiantes de posgrado del CINPE del total de 33 usuarios de posgrado en: de Política Económica (9), Comercio Internacional (8) y Gestión en Finanzas Públicas (10), ello se dará una vez a la semana con grupos de 6 personas.



Entrevista a estudiantes

Objetivo: Construir un criterio conjunto sobre: recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos necesarios que debe tener la biblioteca del CINPE, con base a las tecnologías de la información

Como parte del proceso de la formulación de una propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, basado en las nuevas tendencias de las TIC, se está realiza de manera personal a los estudiantes de la institución, por lo que se le solicita colaborar con la siguiente información.

Datos personales

Sexo: Masculino: _____ Femenino: _____ Otro: _____

Último grado académico aprobado: _____

Programa o Maestría que cursa: _____

Sobre la Biblioteca del CINPE

Marque con una "x":

1. ¿Con que frecuencia visita usted la biblioteca del CINPE?

- a) Diariamente
- b) Semanalmente
- c) Quincenalmente
- d) Mensualmente
- e) Otro: _____

2. ¿Considera usted que la biblioteca del CINPE, es importante para su desarrollo profesional?

Si () No ()

¿Porque?

3. ¿Considera que el recurso humano con que cuenta la biblioteca es competente en la gestión del conocimiento y atención de sus necesidades?

Si () No ()

¿Porque?

4. ¿Cómo califica la gestión del recurso humano que le atiende en la biblioteca del CINPE? En una escala del 1 (deficiente) 2 (regular) 3(bueno) al 5(excelente), siendo el 1 el menor y el 5 el mayor.

	Escala de calidad				
Atención del recurso humano	1	2	3	4	5

5. ¿Cómo califica el recurso tecnológico (Hardware y Software) con el que cuenta la biblioteca del CINPE, para atender sus necesidades como usuario (a)? En una escala del 1 (deficiente) 2 (regular) 3(bueno) al 5(excelente), siendo el 1 el menor y el 5 el mayor.

	Escala de calidad				
	1	2	3	4	5

¿El equipo (Hardware) con el que cuenta la biblioteca es adecuado y suficiente?					
¿El Software que se maneja en la Biblioteca, satisface sus necesidades de información?					
¿Está satisfecho usted con la velocidad de Internet con el que cuenta la biblioteca?					

Comentarios adicionales

6. De los siguientes servicios y productos, ¿ha hecho uso de alguno de ellos?, en caso de ser afirmativo, evaluar el grado de satisfacción en los mismos, en una escala del 1 (deficiente) 2 (regular) 3(buena) al 5(excelente), siendo el 1 el menor y el 5 el mayor, y en caso de no conocerlos, o no haberlos utilizado, favor indicarlo en la casilla correspondiente.

Servicios y productos	Escala de Calidad				
	1	2	3	4	5
-Préstamo automatizado a sala y domicilio					
-Búsquedas especializadas					
-Charlas de inducción de uso de catálogo en línea,					

bases de datos especializadas, etc					
-Catálogo público en línea integrado de todo el Sistema de Información y Documentación de la Universidad Nacional					
-Préstamo de sala de consulta individual y grupal					
-Préstamo interbibliotecario.					
-Brochure o Boletines					
-Pizarra electrónica informativa					
-Afiches electrónico					

Comentarios adicionales

7. Con el fin de mejorar el servicio que se brinda en la biblioteca, favor realizar algunas recomendaciones en cuanto los recursos humanos y tecnológicos, servicios o

productos, que usted considere pertinentes tomando en cuenta las demandas de información que tiene la comunidad usuaria de la Biblioteca del CINPE

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

¡Muchas Gracias por su colaboración!

APÉNDICE B

GUÍA DE ENTREVISTA No.2

Entrevistas a docentes e investigadores

Objetivo: Construir un criterio conjunto sobre: recurso humano, tecnológico, servicios y productos necesarios para la biblioteca del CINPE, con base a las tecnologías de la información.

Participantes:

- 13 docentes e investigadores de un total de 15 funcionarios de planta.



Entrevista a Docentes e Investigadores

Como parte del proceso de la formulación de una propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, basado en las nuevas tendencias de las TIC, se está realizando entrevistas grupales a los docentes, investigadores de la institución, por lo que se le solicita colaborar con la siguiente información.

Datos personales

Sexo: Masculino: _____ Femenino: _____ Otro: _____

Último grado académico aprobado: _____

Es usted Académico () Investigador () Ambas ()

Área de especialidad: _____

Sobre la Biblioteca del CINPE

Marque con una "x":

8. ¿Con que frecuencia visita usted la biblioteca del CINPE?

- f) Diariamente
- g) Semanalmente
- h) Quincenalmente
- i) Mensualmente
- j) Otro: _____

9. ¿Considera usted que la biblioteca del CINPE, es importante para el desarrollo de sus labores como docente o investigador?

Si () No ()

¿Porque?

10. ¿Conoce usted que la biblioteca del CINPE apoya con búsquedas de información para investigaciones?

Sí () No ()

Si su respuesta es afirmativa ¿Lo considera importante? ¿Por qué?

11. ¿Cómo califica la gestión del recurso humano que le atiende en la biblioteca del CINPE? En una escala del 1(deficiente) 2 (regular) 3(bueno) al 5(excelente), siendo el 1 el menor calificación y el 5 el mayor calificación.

	Escala de calidad				
Atención del recurso humano	1	2	3	4	5

12. ¿Cómo califica el recurso tecnológico con el que cuenta la biblioteca del CINPE, para atender sus necesidades como usuario (a)? En una escala del 1 (deficiente) 2 (regular) 3(bueno) al 5(excelente), siendo el 1 el menor calificación y el 5 el mayor calificación.

	Escala de calidad
--	-------------------

	1	2	3	4	5
¿El Software que se maneja en la Biblioteca, satisface sus necesidades de información?					
¿Está satisfecho usted con la velocidad de Internet con el que cuenta la biblioteca?					

Comentarios adicionales

13. De los siguientes servicios y productos, ¿ha hecho uso de alguno de ellos?, en caso de ser afirmativo, evaluar el grado de satisfacción en los mismos, en una escala del 1 al 5, siendo el 1 el menor y el 5 el mayor, y en caso de no conocerlos, o no haberlos utilizado, favor indicarlo en la casilla correspondiente.

Servicios y productos	Escala de Calidad						
	No lo conoce	No lo ha utilizado	1	2	3	4	5
-Préstamo automatizado a sala y domicilio							
-Búsquedas especializadas							
-Charlas de inducción de uso de catálogo en línea, bases de datos especializadas, etc							

Servicios y productos	Escala de Calidad						
	No lo conoce	No lo ha utilizado	1	2	3	4	5
-Catálogo público en línea integrado de todo el Sistema de Información y Documentación de la Universidad Nacional							
-Préstamo de sala de consulta individual y grupal							
-Préstamo interbibliotecario.							
-Servicio de mensajería exclusivo para investigadores							
-Brochure o Boletines							
-Pizarra electrónica informativa							
-Afiches electrónico							

Comentarios adicionales

14. ¿En que temáticas de interés que le gustaría que la biblioteca cree alertas de información a la comunidad usuaria?

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

15. Con el fin de mejorar el servicio que se brinda en la biblioteca, favor realizar algunas recomendaciones en cuanto al recurso humano, tecnológico, servicios y productos, que usted considere pertinentes tomando en cuenta las demandas de información que tiene la comunidad usuaria de la Biblioteca del CINPE

- 1. _____

- 2. _____

- 3. _____

- 4. _____

¡Muchas Gracias por su colaboración!

APÉNDICE C

Entrevista No. 3

Direcciones: General, Docencia e Investigación

Objetivo: Construir un criterio conjunto sobre: recurso humano, tecnológico, servicios y productos necesarios para la biblioteca del CINPE, con base a las tecnologías de la información.

Participantes:

- Los Directores de las tres direcciones de la Biblioteca del CINPE: General, Docencia, Investigación



Entrevistas a las Direcciones: General, Docencia e Investigación

Como parte del proceso de la formulación de una propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, basado en las nuevas tendencias de las TIC, se está realizando una entrevista a las tres direcciones de la Biblioteca del CINPE: General, Docencia e Investigación, por lo que se le solicita colaborar con la siguiente información.

Datos personales

Dirección: _____

Sobre la Biblioteca del CINPE

1. ¿Considera usted que el recurso humano que labora en la Biblioteca de CINPE, es suficiente y competente en la gestión del conocimiento, para atender las demandas de información de las y los usuarios?
2. ¿Considera usted que el recurso tecnológico (Hardware y Software) con el que cuenta la biblioteca, es suficiente y además el más adecuado para atender a la población usuaria de la misma?
3. ¿Considera que los servicios y productos que brinda la Biblioteca del CINPE, son eficientes y adecuados para el tipo de usuarios que la frecuentan?
4. Desde su punto de vista ¿Qué características considera usted que deben ser fundamentales en un modelo de reposicionamiento de la Biblioteca del CINPE?
5. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las tecnologías de la información más adecuadas para un modelo de reposicionamiento de la biblioteca del CINPE, en cuanto, recursos humanos y tecnológicos, servicios y productos?

¡Muchas Gracias por su colaboración!