

**c UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**



**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA
CENTRO VENEZOLANO AMERICANO (CVA).**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología.

EILING ELENA CEDEÑO CASTILLEJO

TUTOR: LIC. JOSÉ LÓPEZ

Caracas, noviembre 2009.-

MODELO DE CATALOGACIÓN DE LA FUENTE

Cedeño Castillejo, Eiling Elena.

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca “CENTRO Venezolano Americano” (CVA) / Eiling Elena Cedeño Castillejo; tutor José López.- 2009

Vii, 1h.; il.; 30 cm

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela, 2009

1.- Centro Venezolano Americano - Biblioteca - Evaluación I.- Título. II López José

DEDICATORIA

A mis padres por haberme dado la vida, a mi madre por ser mi ejemplo a seguir y el esfuerzo que ha hecho por mí a los largos de estos 25 años de vida, a mi padre por estar en los momentos que más lo he necesitado.

Dios los bendiga

A mis hijos Gabriel y Nicole ustedes me dieron las fuerzas en todo momento, me hacen ser una mejor persona, son mi motivación y espero que este éxito sea su ejemplo a seguir, quedando en deuda el tiempo que no pude estar, para ver cumplido hoy mi meta de ser profesional, simplemente son la fortaleza que mueven mi mundo.

La vida les presentara obstáculos pero lo importante es el sacrificio y esfuerzo que hagan en ella, allí siempre estaré incondicionalmente como ustedes han estado en la mía, ustedes son el regalo de la vida que dios me dio.

Los amo y Dios los bendiga

Lo logre!

AGRADECIMIENTOS

A dios por haberme guiado en mis pasos, a lo largo de toda mi vida, haberme rodeado de personas maravillosas y que cada uno ha dejado una enseñanza en mi vida.

Realmente mamá la palabra agradecimiento se queda pequeña, para todo lo que has hecho por mí gracias a ti hoy cumplo una de mis metas en mi vida, siempre serás mi ejemplo a seguir.

A mi padre por su cariño, dedicación y preocupación hacia a mí, simplemente que haría yo sin ti.

A mi hermano por acompañarme y apoyarme a lo largo de la vida.

A Keyla Rivas tu dedicación y cariño que le brindastes a mi hijo en las horas de mi ausencia.

A mi esposo José Díaz, por acompañarme, apoyarme, ayudarme en todo momento, simplemente por el sentimiento que siento por ti y que nos une, te amo.

A mi hijo Gabriel por llegar en el momento justo en mi vida y regalarme el don de ser madre, día a día me fuiste llenando de sonrisas, cariños, abrazos y miradas que de cierto modo me decían que siguiera adelante.

A mi hija Nicole por ser la persona más dulce de este mundo, me rectificaste lo maravilloso que es ser madre por tus besos, abrazos e inocencia que emanas.

A mi tutor José con dedicación, profesionalismo contribuyo en mi formación profesional.

Al profesor Juan León del Instituto Universitario de Mercadotecnia por su ayuda y compromiso con este trabajo de grado.

A mis compañeros de estudios que durante todo este tiempo nos apoyamos y nos vimos crecer como personas y profesionalmente. Sobre todo a Maryelis Guía mi compañera de estudios y trabajo en el CVA, por suministrarme la información requerida para elaborar este trabajo.

A la Universidad Central de Venezuela que me dio la oportunidad de conocer porque es la mejor universidad del país, por contar con personas dedicadas y preparadas para la buena formación de profesionales.

A la Organización de Bienestar Estudiantil, quien me ayudo económicamente.

A todos mis profesores que con pasión me enseñaron lo hermoso de mi profesión.

CONTENIDO

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento de problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 Ubicación en el contexto acumulado	6
1.4 Importancia de la investigación	7
1.5 Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Centro Venezolano Americano	12
2.3.1 Misión	13
2.4 Biblioteca del Centro Venezolano Americano	14
2.4.1 Misión	15
2.4.2 Visión	15
2.4.3 Recursos	15
2.4.4 Servicios	16
2.4.4 a) Consulta en sala	16
2.4.4 b) Préstamo circulante	16
2.4.4 c) Club de conversación para adultos	16
2.4.4 d) Club de Conversaciones para jóvenes	17
2.4.4 e) Servicio de Laboratorio multimedia	17
2.4.4 f) Servicio de Internet	17
2.4.4 g) Servicio de información comercial	18
2.4.5 Políticas de Selección y Adquisición	18
2.4.6 Personal	18
2.5 Evaluación	20
2.5.1 Objetivos de la evaluación	23
2.5.2 Niveles de la evaluación	25
2.5.3 Tipos y herramienta de evaluación	26
2.5.4 El cuestionario	29
2.5.5 Metodología de evaluación	30

2.5.5.1 Oscar Arriola Navarrete	32
2.5.5.2 Antecedentes	32
2.5.5.3 Objetivo	33
2.5.5.4 Estructura	33
2.6 Indicadores de gestión	38
2.6.1 Indicadores de desempeño	39
2.6.2 La Calidad	42
2.6.3 Gestión de calidad	44
2.6.4 Principios en los que se basa la gestión de la calidad	45
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	49
3.1 Tipo de investigación	49
3.2. Diseño de la investigación	49
3.3. Población y muestra	49
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de información	50
3.5. Técnicas de análisis y representación de los datos	51
CAPÍTULO IV ANALISIS DE DATOS RECOLECTADOS	53
4.1 Análisis del cuestionario dirigido a los estudiantes	53
4.2 Indicadores Cualitativos	89
4.2.1 Recursos financieros	90
4.2.3. Recursos Humanos	91
4.2.4. Recursos materiales	91
4.2.5. Procesos Técnicos	92
4.2.7 Servicios	93
4.3 Indicadores Cuantitativos	94
4.3.1 Recursos financieros	96
4.3.2 Recursos Humanos	96
4.3.3 Recursos y materiales: espacio y equipamiento	97
4.3.4 Procesos técnicos	98
4.3.5 Colección	101
4.3.6 Servicios	103
Conclusiones	106
Bibliografía	109
Anexos	116
Anexos 1	117
Anexos 2	121

Índice de Figuras

Figura N° 1 Entrada a la colección infantil	113
Figura N° 2 Sala de lectura	113
Figura N° 3 sala de lectura	113
Figura N° 4 Cubículos de internet	113
Figura N° 5 Estanterías	114
Figura N° 6 Puerta del depósito	114
Figura N° 7 Estanterías	114
Figura N° 8 Estanterías	114
Figura N° 9 Colección	115
Figura N° 10 Estanterías	115
Figura N°11 Estanterías	115
Figura N° 12 Estanterías	116
Figura N° 13 Fichero	116
Figura N° 14 Fichero	116
Figura N° 15 Fichero	116
Figura N° 16 Puerta trasera	117
Figura N° 17 Estantería de bolsos	117
Figura N° 18 Mostrador de atención a usuarios	117
Figura N° 19 Mostrador de atención a usuarios	118
Figura N° 20 Estantería	118
Figura N° 21 Estantería	118
Figura N° 22 Estantería	118
Figura N° 23 Estantería	118
Figura N° 24 Colección	119
Figura N° 25 Colección	119
Figura N° 26 Extintor	119