



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



**CONSUMO DE INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA MISIÓN  
SUCRE EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA "AQUILES NAZOA" PERIODO JUNIO  
2013- JUNIO 2014**

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 Licenciado en Bibliotecología

Presentado por: Ismael Fleurine V.

Tutor: Prof. Ángel Moros

Caracas, abril 2015

## **DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios ante todo, sin Èl nada es posible pero con Èl, todo lo puedo, pues me fortalece.

Gracias a mi familia que siempre estuvieron para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado y que a pesar de esperar tanto tiempo siempre confiaron en mi con todo mi cariño está tesis se las dedico a ustedes.

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que de alguna u otra manera han contribuido a la elaboración y presentación final de este trabajo.

A todos los funcionarios de la Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa”; gracias a su apoyo por la información suministrada, la cual sirvió de base para el desarrollo de esta investigación.

A los profesores y estudiantes de la Misión Sucre que en todo momento me prestaron su apoyo, proporcionándome información y su colaboración.

A mi tutor, Ángel Moros, quien me dio su confianza, apoyo en todo momento, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a su paciencia y las ganas de transmitirme sus conocimientos y su dedicación, he logrado culminar con éxito este trabajo.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
<b>Resumen</b>	vi
<b>Introducción</b>	vii
<b>Capítulo I- El problema</b>	
1.1 Formulación y planteamiento del problema	1
1.2 Objetivos del estudio	4
1.2.1 General	4
1.2.2 Específicos	4
1.3 Justificación	4
1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento	
Acumulado	6
<b>Capítulo II- Marco teórico</b>	
2.1 Consumo de información	13
2.2 Misión Sucre	21
2.3 Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa”	23
<b>Capítulo III- Marco metodológico</b>	
3.1 Tipo de investigación.	25
3.2 Diseño de investigación	25
3.3 Población y muestra	26
3.4 Las técnicas de recolección de información. Graficación y análisis de los datos	27
<b>Capítulo IV Presentación y análisis de resultados</b>	
4.1 Trabajadores y trabajadoras	30
4.2 Usuarios y usuarias	39
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	46
<b>Referencias bibliográficas</b>	51
<b>Referencias electrónicas</b>	57
<b>Anexos</b>	59

## ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>TABLAS</b>	<b>pág.</b>
<b>Trabajadores y trabajadoras</b>	
TABLA 1: Servicio de información al usuario	30
TABLA 2: Tiempo de las solicitudes	31
TABLA 3: Asesoría al usuario	32
TABLA 4: Imprecisión con la información	33
TABLA 5: Servicio profesional	34
TABLA 6: Disparidades en la información	35
TABLA 7: Capacidad de respuesta	36
TABLA 8: Disposición	37
TABLA 9: Información a tiempo	38
<b>Usuarios y usuarias</b>	
TABLA 1: Satisfacción con el servicio bibliotecario	39
TABLA 2: Orientación en la búsqueda de información	40
TABLA 3: Área de información	41
TABLA 4: Obtención de información	42
TABLA 5: Trato recibido	43
TABLA 6: Capacidad de respuesta	44
TABLA 7: Frecuencia del uso de la biblioteca	45

**GRÁFICOS** **pág.**

**Trabajadores y trabajadoras**

GRÁFICO 1: Servicio de información al usuario	30
GRÁFICO 2: Tiempo de las solicitudes	31
GRÁFICO 3: Asesoría al usuario	32
GRÁFICO 4: Imprecisión con la información	33
GRÁFICO 6: Disparidades en la información	35
GRÁFICO 7: Capacidad de respuesta	36
GRÁFICO 8: Disposición	37
GRÁFICO 9: Información a tiempo	38

**Usuarios y usuarias**

GRÁFICO 1: Satisfacción con el servicio	39
GRÁFICO 2: Orientación	40
GRÁFICO 3: Área de información	41
GRÁFICO 4: Obtención de información	42
GRÁFICO 5: Trato recibido	43
GRÁFICO 6: Capacidad de respuesta	44
GRÁFICO 7: Frecuencia del uso de la biblioteca	45

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

**CONSUMO DE INFORMACION DE LOS PARTICIPANTES DE LA  
MISIÓN SUCRE EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA “AQUILES NAZOA”  
PERIODO JUNIO 2013- JUNIO 2014**

Presentado por: Br. Fleurine V., Ismael  
Tutor: Prof. Moros, Ángel  
Julio de 2014

**RESUMEN**

El propósito de la presente investigación consiste en determinar el consumo de información de los participantes de la Misión Sucre en la Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa” (BPAN), durante el periodo: Junio 2013-Junio 2014. Para ello se hizo necesario conocer los procedimientos y procesos para la atención del usuario con relación al consumo de información, de allí la tendencia administrativa de la biblioteca a la cual se dirige para la creación de una cultura de servicios de enfoques gerenciales, que proporcionen métodos y herramientas. El trabajo está enfocado hacia un servicio que consolide su misión sobre la base de la excelencia como norte de cualquier acción. A su vez, el mejoramiento de la atención al estudiante y la motivación del uso y consumo de información. Para efectuar este trabajo se requirió de la conformación de un marco teórico que facilite la comprensión integral sobre el tema y el análisis de la información. Esta investigación aplicó un cuestionario, como instrumento de recolección de información y la observación directa con la finalidad de proyectar un enfoque real de la problemática. Se trabajó con dos muestras una trabajadores y trabajadoras (12), y la otra, de usuarios y usuarias, bajo el procedimiento de selección al azar (120). Los resultados concluyen que existen diversas deficiencias en el servicio y su poca accesibilidad para facilitar el acceso, y en consecuencia el consumo de información.

**Descriptores:** Consumo de información, Servicio, Calidad, Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa”.

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Misiones y Grandes Misiones como política pública del Estado tienen como propósito fundamental, afrontar los orígenes y secuelas de la supresión social, a través de una mayor participación del pueblo en toda su extensión; tal como es señalado en la Colección Temas de Hoy, publicada por el Ministerio de Comunicación e Información en el año 2006 “enfrentar las causas y consecuencias de la exclusión, con participación protagónica del pueblo”<sup>1</sup>.

Desde el punto de vista legal, la Constitución de 1999, en su artículo 3, establece que el Estado, está en el deber de contribuir al desarrollo integral de los habitantes, a la estabilidad del mismo y al cumplimiento de los deberes y derechos estipulados en las leyes venezolanas; sustentándose en la educación y en el trabajo de las personas que conforman la Nación, por tal motivo el Presidente Nicolás Maduro Moros informo la futura promulgación de la Ley Orgánica de las Misiones y Grandes Misiones, mediante Ley Habilitante con el objetivo de “...mantener y profundizar el alcance de la política social con mayor eficiencia y eficacia a fin de contribuir a la suprema felicidad social del pueblo, erradicando, así la pobreza extrema”<sup>2</sup>.

Sobre la base de lo antes expuesto, se vislumbra el interés por parte del sector gubernamental para establecer una alianza significativa con la sociedad, y en especial, con los ciudadanos de escasos recursos con el objetivo de lograr el hito

---

<sup>1</sup> Ministerio de Comunicación e Información (MINCI) 2007. **Misiones Bolivarianas**. Colecciones Temas de Hoy. Caracas

<sup>2</sup> Ministerio del Poder Popular para la Juventud (2014). **¿Sabes qué es el Sistema de Misiones y Grandes Misiones?** [Página Web en línea]. Disponible: <http://inj.gov.ve/index.php/zona-informativa/noticias/item/171-sabes-que-es-el-sistema-de-misiones-y-grandes-misiones/171-sabes-que-es-el-sistema-de-misiones-y-grandes-misiones> [Consulta: 15 de Julio, 2014].





pobreza cero; siendo la base para una institucionalidad democrática y participativa, con la integración de los poderes públicos, organizaciones privadas, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's)<sup>3</sup>, comunidades organizadas (consejos comunales y comunas), entre otras organizaciones; los cuales, han sumando esfuerzos para la transformación social, cultural, económica, ética y educativa, en la que actualmente está transitando el país desde la aprobación de la carta magna de la Nación en 1999 y promovido por el Estado. Tal como fue manifestado por el Ex Presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo R., Chávez, en una de sus alocuciones y extraído del libro Misiones Bolivarianas: La creación y puesta en marcha de las misiones bolivarianas, ha dado origen a una nueva realidad en la sociedad venezolana, transformando los aspectos sociales, económicos, ideológicos, filosóficos y psicológicos de la misma<sup>4</sup>.

Así mismo, es importante destacar que dichos sistemas, fueron establecidos por el sector gubernamental para cubrir las necesidades básicas de la población, en los ámbitos de salud, educación, cultura y economía; y en consecuencia, garantizar la incorporación de los venezolanos al desarrollo nacional.

A tal efecto, el Sistema de Misiones y Grandes Misiones incluyen todas las áreas anteriormente nombradas, siendo las misiones educativas, y en específico la Misión Sucre: El objeto de estudio de la presente investigación, misión que se fusionará con la Misión Che Guevara, Misión Saber y Trabajo y las misiones

---

<sup>3</sup> Organizaciones No Gubernamentales, de aquí en adelante ONG's

<sup>4</sup> Op Cit

Alma Máter, Ciencia con la futura promulgación de la Ley Orgánica del Sistema de Misiones y Grandes Misiones.

Este modelo que se integra al Sistema Educativo Venezolano; se encuentra dirigido a la incorporación de bachilleres al sistema educativo superior, que fueron excluidos por distintas razones: a) falta de recursos económicos, b) no pertenecer a estratos económicos elevados, y c) no presentar el nivel académico exigido para ingresar a las distintas universidades públicas de la Nación, tal como lo confirma Fuenmayor<sup>5</sup> en la Revista Venezolana de Gerencia y Briceño<sup>6</sup> en su trabajo publicado por la Universidad de los Andes “Misión Sucre y las universidades tradicionales” La necesidad de un nuevo sistema de educación superior se hace patente ante el elevado grado de exclusión de la población venezolana de la educación superior. La Misión Sucre nace como la estrategia diseñada para romper los círculos de inclusión generados por las estructuras de las universidades tradicionales, cuyo fundamento conceptual es la formación de élites intelectuales necesarias por las clases dominante...para mantener el control político del poder... El modelo de universidad tradicional, históricamente ha sido incapaz de responder con eficiencia y equidad a la solicitud de capacitación de tercer nivel de la población venezolana” siendo necesario incorporados posteriormente a dicho nivel educativo a través de la implementación de las misiones, programa que busca garantizar el acceso universal a la educación a todos los estudiantes, independientemente de su procedencia, situación social, económica y cultural, esto comienza a materializarse con la creación de la

---

<sup>5</sup> Fuenmayor T., Luís (2002). **A propósito de las iniquidades en el ingreso a la Educación Superior en Venezuela.** Revista Venezolana de Gerencia. 7(17), 30.

<sup>6</sup> Jesús H., Briceño M. (2006). Universidad de Loas Andes. Misión Sucre y las Universidades tradicionales. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16561/1/conferencia5.pdf> [Consulta: 2014, Julio 15].

Universidad Bolivariana de Venezuela en julio del 2003<sup>7</sup> y posteriormente las Aldeas Universitarias a escala nacional.

A partir de ese momento, las unidades de información, en especial las bibliotecas públicas, cedieron sus espacios para el desarrollo académico de las misiones, atendiendo a una nueva población académica; y esto no sólo en Venezuela sino en toda Latinoamérica así como lo describe Rodríguez Gloria “... en América Latina se presenta la preocupante escolarización de las bibliotecas públicas; este fenómeno debe entenderse con la absorción de la Biblioteca Pública y sus servicios por el sistema educativo..<sup>8</sup>”, los usuarios y usuarias utilizan sus espacios en la mayoría de las veces con el propósito de resolver consultas relacionadas en torno a su educación formal, lo que ocasiona que su consumo de información sea totalmente académica, una nueva figura de usuario se crea, ya a once años del programa y la incorporación de más de 500 mil nuevos bachilleres a la educación superior<sup>9</sup>.

La sociedad venezolana, tal como se expresa en los párrafos anteriores, vive momentos de cambios, muchos de ellos originados tras la aprobación de la Constitución en diciembre del 1999; cualquier modificación que se vaya a llevar a cabo o este en proceso de ejecución, bien sea, en lo social, en lo económico, en lo geográfico o educativo, repercutirá progresiva y directamente en los ciudadanos; haciéndose imprescindible contar con información que permita, en el caso del

---

<sup>7</sup> Decreto N° 2.517 (**Creación de la Universidad Bolivariana de Venezuela**). (22 de Julio de 2003). Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 37.737, Julio de 2003.

<sup>8</sup> Rodríguez S., Gloria M. (2007) **La biblioteca pública: análisis a manifiestos y directrices**.- (Colección Biblioteca Pública vital, 9). Fondo Editorial Confenaldo Antioquia. Colombia

<sup>9</sup> Ministerio de Educación Superior (MES) (2007). **Fundación Misión Sucre**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.misionesbolivarianas.gob.ve/misiones/mision-sucre.html> [Consulta: 15 de Mayo, 2014].

individuo en particular, la adquisición de conocimiento sobre los procesos que se lleven a cabo y en el caso del ente ejecutor, para la toma de decisiones; siendo necesario utilizar las unidades de información (bibliotecas, archivos), a fin de cubrir sus necesidades informativas.

De allí la importancia de la constante actualización de los sistemas que integran dichas unidades (personal, colección, servicios y tecnología); a fin de mejorar la capacidad de respuesta a las necesidades informativas de los usuarios y las usuarias y de ser posible, adelantarse a sus requerimientos.

La presente investigación se encuentra dividida en 4 capítulos. El primero plantea la situación actual y examina el origen de todas las coyunturas para establecer programas gubernamentales que apoyen al sistema educativo venezolano, se formulan algunas inquietudes delimitándolas de forma precisa para exponer como se establecen las relaciones entre el sistema de bibliotecas públicas y el sistema educativo venezolano.

El segundo capítulo, desarrolla un marco teórico constituido por todos aquellos aspectos relacionados al tema de estudio, para establecer un enfoque estructural de la investigación. De igual manera, se incluirán todos los conceptos y/o teorías que sean necesarias como apoyo a esta investigación.

El marco metodológico, corresponde al tercer capítulo y refiere a todo el procedimiento utilizado, los instrumentos de recolección de datos, tipo y muestra aplicables para la obtención de resultados. Por último, se presentan los instrumentos, estadísticas y otros elementos de soportes informativos que son de importancia para el desarrollo del trabajo.

## Capítulo I- El Problema:

### 1.1- Planteamiento del problema

La educación en Venezuela, se establece como un derecho fundamental de todo ciudadano; y el mismo, está garantizado por el Estado mediante la Constitución Nacional. Por lo cual, se han desarrollado diversas políticas educativas que, de alguna manera, ha permitido la inclusión de la población analfabeta y la desertora del Sistema Nacional de Educación, y en consecuencia, al estímulo del bienestar socio-económico de la sociedad; tal como lo establece el artículo 3, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cual reza:

...El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines<sup>10</sup>.

Sobre la base de esta norma y con el fin de reducir las brechas en la exclusión educativa, según Fuenmayor<sup>11</sup>, que durante años han impedido el acceso a una parte de la población en las diferentes instituciones educativas; y a partir del año 2003 cuando se fundaron de forma progresiva y mediante decretos presidenciales las misiones: Robinson, Rivas y Sucre hoy en día agrupadas en el Sistema de Misiones y Grandes Misiones; han sido implementadas para apoyar al Sistema Educativo Venezolano; estos decretos y leyes, dan cumplimiento a los distintos acuerdos y declaraciones firmadas por el país ante las distintas organizaciones

---

<sup>10</sup> Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, 30 de diciembre). **Gaceta Oficial de la República N° 5453**, Marzo 3, 2000. .

<sup>11</sup> Luis, Fuenmayor T., Op cit,

multilaterales, entre las cuales se puede mencionar: a) Organización de Estados Iberoamericanos en la *Declaración Mundial sobre Educación para Todos*<sup>12</sup>; b) Foro Mundial de Educación para Todos (UNESCO)<sup>13</sup>, cuyo consenso arrojó los Objetivos de Dakar de las Metas del Milenio, siendo uno de los principales aspectos: “Aumentar de aquí [año 2000] al año 2015 el número de adultos alfabetizados en un 50%”<sup>14</sup>: Esta meta fue cumplida por el país, según los datos suministrados por diversos entes gubernamentales, tales como el Ministerio de Educación y las Fundaciones Misión Robinson, Rivas y Sucre; así como también el 28 de Octubre de 2005, UNESCO declara a Venezuela como Territorio Libre de Analfabetismo; causando un impacto social positivo e importante al incrementar el nivel educativo de la población venezolana e incidiendo en otros acuerdos suscritos, tales como: los Objetivos de Desarrollo del Milenio, donde el lema es “*Pobreza Cero*”.

Se entiende que la educación, es un vehículo para lograr una sociedad más equitativa, que se traduce en una mejora de la calidad de vida de sus habitantes; siendo concebidas estas nuevas políticas educativas venezolanas con la finalidad de capacitar capital humano capaz de convertirse en potenciales competidores en el campo laboral frente a las demandas del sector productivo mundial, coadyuvando con la productividad y crecimiento económico del país.

Aunado a la labor que los entes gubernamentales viene realizando, está el desconocimiento por parte de la población en general, sobre la efectividad real de

---

<sup>12</sup> OIE. Mundial sobre educación para todos. "Satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje". [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.oei.es/efa2000jomtien.htm> [Consulta: 18 de Noviembre, 2013]

<sup>13</sup> UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

<sup>14</sup> UNESCO (2007). *La educación básica para todos: Cumplir con los compromisos del foro mundial de Dakar*. [Página web en línea]. Disponible: <http://www.unesco.org.uy/educacion/objetivosDakar.html> [Consulta: 18 de Noviembre, 2013].

estas políticas. Es necesario conocer estos logros y sus resultados, a fin de fomentar una visión objetiva y crear una conciencia de continuidad y motivación educativa. En el Sistema de Biblioteca Nacional, existen mecanismos que permiten detectar cuáles son las necesidades del grupo – Misión Sucre – y a su vez, conocer las políticas que se están fomentando para incidir en sus hábitos de estudio. Al relacionar estos indicadores, se podrá determinar cómo repercuten en su consumo de información y, por ende, el nivel de satisfacción e insatisfacción; utilizando a la Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa”, ubicada en la Parroquia Caricuao, como unidad de estudio.

Con relación a lo antes expuesto se tratará de dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Existen políticas de apoyo por parte de la Biblioteca hacia los participantes de la Misión Sucre o viceversa?, ¿La Biblioteca emplea herramientas, programas o métodos que motiven el uso de los servicios bibliotecarios por parte de los participantes?, De existir lo antes mencionado, ¿Los servicios son utilizados por los participantes?, y si estos servicios satisfacen las necesidades informativas de los participantes.

Este estudio es inédito en el ámbito de la investigación del consumo de información del programa educativo: Misión Sucre y las bibliotecas públicas.

## **1.2- Objetivos**

### **1.2.1.- General:**

Determinar el consumo de información de los participantes de la Misión Sucre en la Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa” (BPAN)<sup>15</sup>, periodo: Junio 2013-Junio 2014.

### **1.2.2.- Específicos:**

- Detectar las necesidades informativas de los participantes de la Misión Sucre en la BPAN.
  
- Relacionar los servicios de información de la biblioteca pública con las necesidades informativas de los participantes de la Misión Sucre.
  
- Determinar el consumo de información de los participantes de la Misión Sucre en la BPAN.

## **1.3.- Justificación**

La legislación venezolana, establece el deber del Estado en proporcionar y garantizar que todo ciudadano pueda acceder al sistema educativo implantado en el país, que permita el desarrollo integral del individuo y una posible contribución al progreso socio-económico de la Nación, a través del aporte colectivo en cada parroquia o comunidad.

---

<sup>15</sup> Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa”, en adelante BPAN.



Específicamente, las instituciones de educación superior en Venezuela, al igual que las unidades de información; justifican su funcionamiento al impartir y facilitar conocimientos, generar ideas y propiciar la investigación en pro de la mejora de la sociedad en todos los aspectos posibles; tal como se manifiesta en los Artículos 2 y 3 de la Ley de Universidades<sup>16</sup>.

Finalmente, con el análisis del consumo de información aplicado a una muestra de los participantes de la Misión Sucre en la BPAN; se pretende aportar en los siguientes aspectos: Proporcionar información concerniente al estudio de los consumos de información; realizar un estudio objetivo y cuantificable sobre la Misión Sucre y su incidencia en las Bibliotecas Públicas; y aplicar herramientas, comúnmente usadas en las Ciencias de la Información, con el fin de establecer una relación entre las técnicas cuantitativas frente a las iniciativas políticas que buscan solucionar circunstancias que dificultan la consecución de las metas planteadas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)<sup>17</sup>.

Es importante acotar que el periodo estipulado para esta investigación estará comprendido desde Junio 2013-Junio 2014, a los once años de la creación de la Misión Sucre por decreto presidencial<sup>18</sup> y el notable incremento de la población estudiantil que ha accedido en los últimos años al Sistema Educativo Venezolano a nivel superior<sup>19</sup> (Anexo 1).

---

<sup>16</sup> Ley de Universidades (1970). **Gaceta Oficial de la República de Venezuela**, N° 1429 [Extraordinario]. Septiembre 8, 1970

<sup>17</sup> Disponible en: <http://www.undp.org/spanish/mdg/goallist.shtml>

<sup>18</sup> Decreto N° 2601 (**Creación de la Misión Sucre**). (8 de septiembre del 2003) Gaceta Oficial de la República Bolivariana Venezuela, 37.779, Septiembre, 2003.

<sup>19</sup> Parra S., María C., (2010). “**Las Transformaciones de la educación superior en Venezuela: En búsqueda de su identidad**”. Educación Superior y Sociedad. Año 15, Número 1, Enero 2010 [Página Web en línea]. Disponible: <http://ess.iesalc.unesco.org.ve/index.php/ess/article/viewFile/325/276> [Consulta: 1 de Agosto, 2014].

#### 1.4.- Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado:

La figura de la biblioteca pública juega un papel determinante como complemento de la educación formal.

“...la finalidad de la biblioteca pública, concebida básicamente como apoyo al sistema escolar, se amplía hacia el acceso libre y gratuito a la información y al conocimiento (...), le han asignado [la responsabilidad] en el acceso libre y gratuito de todos a la información, muy especialmente a las TIC, con el fin de reducir la brecha digital y evitar la exclusión tecnológica de algunos sectores de la sociedad (...), y en su responsabilidad social para una sociedad más justa, equitativa y democrática, aspecto que trasciende el tradicional propósito educativo.” (Jaramillo, 2012, p. 75-76)<sup>20</sup>

Especialmente cuando se observa deficiencia en los servicios prestados por las instituciones escolares, así lo concluye Horacio Cárdenas en el año 2012 “La biblioteca (...) tiene un valor innegable en la formación de millones de ciudadanos que cursan sus estudios en las escuelas... sin embargo su capacidad instalada y su potencial distan mucho de ser aprovechados al máximo”<sup>21</sup>, la deficiencia de las bibliotecas y los archivos o la ausencia de las mismas en el entorno escolar causa desigualdad ya que los estudiantes de escasos recursos no tienen posibilidad de acceder a fuentes bibliográficas, por lo tanto deben trasladarse a otros lugares o unidades de información para completar su formación académica, así lo indica también Fernández de Aviles en su trabajo titulado “Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes”: “Cuando las bibliotecas escolares son pocas o no existen, puede que la biblioteca pública necesite ofrecer un apoyo más fuerte, comprendido el préstamo de colecciones...de materiales relacionados con temas concretos del plan de

---

<sup>20</sup> Jaramillo, Orlanda (2012). **La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública**. Revista Interamericana de Bibliotecología. 35(1), 73-82. [Página Web en línea]. Disponible: <http://eprints.rclis.org/19990/1/v35n1a7.pdf> [Consulta: 27 de Junio, 2014].

<sup>21</sup> Horacio, Cardebas Z., (2012). **¿Son necesarias políticas públicas sobre la biblioteca escolar? Situación en América Latina**. Biblios ISSN 1562-4730. [Página Web en línea]. Disponible: [dialnetSonNecesariasPoliticasSobreLaBibliotecaEsc-4530262.pdf](http://dialnetSonNecesariasPoliticasSobreLaBibliotecaEsc-4530262.pdf) [Consulta: 1 de Agosto, 2014].

estudios”<sup>22</sup>, instando a la comunidad a conocer y familiarizarse con el uso de la colección, de acuerdo a su nivel de estudio, capacidades y necesidades.

Por otra parte, De Noriega, José afirma en su trabajo especial de grado “Diagnóstico de la biblioteca de las escuelas municipales y estatales del municipio autónomo Caroní del estado Bolívar”, que “la biblioteca...[debe concebir] actualmente una perspectiva de acción más dinámica que posibilite al usuario el aprendizaje en forma más activa y facilite al docente la realización de los procesos de enseñanza más acordes con la realidad en la cual vive”<sup>23</sup>; la biblioteca funge como un ente formador, con objetivos reales, metas alcanzables congruentes a la transformación de la sociedad. Así mismo, las bibliotecas venezolanas deben mantener una constante actualización de sus servicios y colección ofrecida a usuarios y usuarias, en pro de la adaptación con los cambios socioculturales que se han llevado a cabo en estos últimos años en el país y a nivel mundial con la incorporación de la tecnología. Así mismo, es necesario que cree actitudes proyectadas hacia la investigación y el conocimiento, tal como lo recomiendan Caldeira, Joselyn y Coronado, Pedro en su trabajo “El bibliotecario escolar venezolano frente a su trabajo: Realidad vs. Exigencia del siglo XXI”: [debe] “fomentar campañas de concientización... con la finalidad de crear conciencia en la comunidad sobre la importancia que tiene la biblioteca y sus espacios”<sup>24</sup>. La vigencia del consumo de información se puede abstraer a partir del enunciado de Gastón en su libro “La biblioteca pública”, quien hace referencia

---

<sup>22</sup> Fernández De Aviles, Paloma (1998). **Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes**. España: Ediciones Trea.

<sup>23</sup> Noriega, José De (2007). **Diagnóstico de la biblioteca de las escuelas municipales y estatales del municipio autónomo Caroní del estado Bolívar**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología. Caracas, UCV.

<sup>24</sup> Caldeira, Joselyn y Coronado, Pedro (2007). **El bibliotecario escolar venezolano frente a su trabajo: Realidad vs. Exigencia del siglo XXI**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

a las distintas formas o ámbitos en que la biblioteca puede causar impacto positivo en el individuo común, este individuo que solo busca distracción: A la biblioteca le corresponde despertar en él, el principio creador y la curiosidad investigativa, al ayudar a la comunidad; [para ese entonces la apertura de la biblioteca pública a la comunidad, era novedoso] a sentir y hacer sentir la identificación y el sentido de pertenecía de la una con la otra, a los grupos estudiosos que en ellos engloba a los estudiantes, profesores e intelectuales; todos ellos para resumir que aunque la biblioteca no es en sí una institución exclusivamente vinculada a la enseñanza, ejerce un papel significativo en ese campo.<sup>25</sup>

La Organización de Estados Americanos en 1982, define a la biblioteca como: “Una institución de sistema social que organiza materiales bibliográficos, audiovisuales y otros medios y los pone a disposición de una comunidad...constituye parte integral del sistema educativo y comparte sus objetivos, metas y fines”<sup>26</sup>. Es tal la importancia que la biblioteca tiene con el sistema educativo, que México en la Ley General de Bibliotecas, define a la biblioteca pública como “la institución democrática que permite el acceso de forma gratuita a los libros, a cualquier persona que lo desee”<sup>27</sup> y “es la mejor instancia para que profesores y estudiantes se conviertan en buscadores críticos, sujetos informados que aprendan y conozcan con la ayuda de los medios tecnológicos y las estrategias de búsqueda de información.”<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Gastón, Litton (1973). **La Biblioteca pública**. Serie Breviarios del bibliotecario, 2da Edición. Argentina.

<sup>26</sup> Organización de Estados Americanos (1982). **Modelos Flexibles para un Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.oea.org>. [Consulta: 23 de Enero, 2014].

<sup>27</sup> Secretaría de Educación Pública de México (SEP). **Ley General de Bibliotecas**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.sep.gob.mx/work/resources/LocalContent/13905/1/2008.pdf> [Consulta: 18 de Enero, 2014].

<sup>28</sup> Cerlalc, «**Por las bibliotecas escolares de Iberoamérica**». Pensar el Libro No. 5, Cerlalc, enero de 2007. Disponible en [http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/bibliotecas\\_escolares.pdf](http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/bibliotecas_escolares.pdf) [Consulta: 23 de Julio 2014].

En consonancia con lo anterior, varios investigadores han profundizado en la importancia de la biblioteca en el aprendizaje, en que esta institución pueda mantener (sin ser una institución académica) su acervo y servicios acordes al pensum y las realidades informativas de los usuarios y las usuarias, tal como lo manifiesta en el año 1982, García, Marcia en su artículo “Avaliaco de servicios de referencia”: “es necesario realizar constantemente estudios de usuario, esto nos permitirá evaluar la condición de la unidades de información y los sistemas que lo conforman, con ello podremos tomar decisiones más asertivas, y poder legitimizar, afianzar nuestra razón de ser”.<sup>29</sup> También cabe señalar “

Hasta la fecha, en las bibliotecas de la UCV, no se encuentran publicadas investigaciones cuyo objetivo sea el de consumo de información de usuario y/o necesidades de información, relacionados con los participantes de la Misión Sucre; sin embargo, no se descarta la posibilidad de que en otros campus universitarios dentro o fuera de nuestro país, se esté investigando o estudiando este tema utilizando como población muestra a este grupo de participante; la información obtenida y manejada en esta investigación proviene de fuentes gubernamentales, tales como: Ministerios y Fundaciones que "administran" las políticas relacionadas a las mismas.

El estudio de usuarios es necesario para toda unidad de información. Es importante reconocer que la misión y visión de la misma, se orienta en cubrir (quizás no es su totalidad por las limitaciones) las carencias de información de los usuarios y/o reorientar su búsqueda para lograr su objetivo; pues si no poseemos

---

<sup>29</sup> García, Márcia (1982). *Avaliação de serviços de referência*. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, 5, 4

los instrumentos necesarios para abordar y suplir las necesidades, la adquisición de conocimientos o la toma de decisiones, se torna difícil y confusa. En tal sentido Fernando X. Peña describe que “la calidad en un sistema de información se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimiento, en tanto que sus servicios existen por y para los usuarios y las usuarias, bajo este argumento, los productos y servicios de información, deben contemplar los requerimientos de los usuarios/clientes en su concepción, funcionamiento y evaluación”<sup>30</sup>.

López, Deyanira H. y Gutiérrez, Carlos, en su trabajo “Evaluación de necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Salvador de la Plaza”; concluyen de esta manera:

El estudio de usuarios es el medio más eficaz para conocer las necesidades de los usuarios, proporcionan cuerpo sustancial de conocimiento, hechos y conclusiones específicos que son de gran valor para el desarrollo de nuevos servicios, permiten determinar como trabaja el usuario<sup>31</sup>.

Y nos indica como se puede trabajar para el usuario. Ahora bien, si el estudio de usuario nos permite conocer que áreas frecuenta usar el usuario y la usuaria; también nos permite conocer qué hace el usuario y la usuaria con la información que le suministra la unidad de información.

La importancia del estudio de usuario es muy entendible y útil. Esto lo resaltan Nery A., Malvina y Verela M, Emily en su tesis “Estudio de usuarios de

---

<sup>30</sup> Peña, Fernando X., (2011). **Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias**. Trabajo especial de postgrado para optar al título de bibliotecología y Estudios de la Información, México, UNAM.

<sup>31</sup> López, Deyanira H. y Gutiérrez T, Carlos (2000). **Evaluación de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca “Salvador de la Plaza”, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

la Biblioteca de Casa de Estudio de la Historia de Venezuela “Lorenzo A Mendoza Quintero.” Caracas, Universidad Central de Venezuela; en la que determinaron: “...los estudios de usuarios son de vital importancia para la conformación y desarrollo de la biblioteca en general... [permite] definir con exactitud las necesidades y hábitos de los usuarios, [esto] enriquece los servicios y la colección...”<sup>32</sup> de manera que podemos percibir los puntos débiles que necesiten ser reforzado o distribuir los recursos en función de la demanda que se produzca en la unidad de información (Nora Rendón, 2000).<sup>33</sup>

Un estudio de usuario nos permite enfocar nuestras metas para satisfacer la necesidad real y adecuar cada uno de nuestros servicios, empleados, colección, tecnología; a fin de ofrecer una eficiente y eficaz respuesta a la única razón de ser de las unidades de información: El usuario.

Sarmiento, Luisa en su trabajo “Estudio a la Biblioteca “Efraín Hurtado” de la Escuela de Antropología de la UCV”, evidenció las condiciones inapropiadas con las cuales se conservaba la colección de dicha biblioteca y la inconformidad de los usuarios.<sup>34</sup>

Muchas veces, al evaluar las necesidades informativas de los usuarios, se puede percatar de la ausencia de algún tipo de documentación en un área específica; también podemos notar la relevancia de la colección para el usuario o la obsolescencia del material bibliográfico con respecto a la información contenida. Dicha afirmación se

---

<sup>32</sup> Nery A., Malvina y Verela M, Emily (2005). **Estudio de usuarios de la biblioteca de Casa de estudio de la Historia de Venezuela “Lorenzo A. Mendoza Quintero”**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

<sup>33</sup> Rendón G., Nora E (2000). **La formación de usuarios de la información: Una propuesta curricular**. Revista Interamericana de Bibliotecología, 23 (1-2), 91-105.

<sup>34</sup> Luisa, Sarmiento (2000). **Estudio a la Biblioteca “Efraín Hurtado” de la Escuela de Antropología de la UCV**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

puede observar en el trabajo presentado por Arvelo, José E.: “Evaluación de las necesidades de información de los usuarios en la biblioteca de cuatro hospitales”; quien constató que el acervo documental en las bibliotecas era extensa, pero totalmente desactualizado y que en dichas unidades no existía políticas de selección y descarte que permitan la adquisición y desincorporación documental, aunado al poco espacio que éste presenta; haciendo poco factible la adquisición de nuevas y actualizadas colecciones<sup>35</sup>.

Estos distintos investigadores lograron enfocar, según sus necesidades, el objetivo de sus trabajos; lo que permite ver la amplitud que puede proveernos la aplicación de un análisis de consumo de información; que en nuestro caso será analizar el consumo de información de los participantes de la Misión Sucre en la BPAN.

---

<sup>35</sup> Arvelo P. José E. (1995). **Evaluación de las necesidades de información de los usuarios en la biblioteca de cuatro hospitales de Caracas**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.



## 2.- Capítulo II- Marco teórico

### 2.1- Consumo de información

A partir del concepto que Martínez Gemma<sup>36</sup> hace de consumidor de información, en su trabajo presentando en la Universitat Oberta de Catalunya para optar al título de Licenciada en Documentación, se puede definir que el consumo de información son todos los recursos (libros, revistas, monografías, acceso a Internet, entre otros), gratuitos o pagos, que tienen a disposición y son utilizados por los usuarios; con el objetivo de obtener respuestas eficaz y eficientes a sus necesidades informativas que contribuyan al desarrollo de sus actividades (académicas, laborales, personales, ocio).

Es casi imposible hablar e investigar sobre el consumo de información sin tocar algunas variables que influyen en este, tales como: los hábitos y las necesidades de información de los usuarios y las usuarias, en su libro “Causas y consecuencias del consumo de información política en España (2000-2009)” Xabier Meilan nos indica “El consumo de información...no solo depende de su disponibilidad [accesibilidad] factores como: el habito, el interés y la competencia correlacionado con características sociodemográficas como la edad, la educación o la clase, entre otras, han de ser tenidos también en cuenta...”<sup>37</sup>. En la literatura científica especializada en los estudios de usuarios, se determina que existe una coincidencia al señalar la gran cantidad de conceptos implicados (información,

---

<sup>36</sup> Martínez, Gemma (2002). **El consumo de información: una primera aproximación al concepto**. [Pagina Web en línea]. Disponible: <http://www.hipertext.net> [Consulta: 02 de Marzo, 2014].

<sup>37</sup> Meilán, Xabier, (2010). **Causas y consecuencias del consumo de información política en España (2000-2009)**. Madrid: Centro de investigaciones Sociológicas.

conocimiento, necesidad de información, deseo de información, demanda de información, uso de información o requerimiento de información) y su interrelación.<sup>38</sup>

Sanz Casado explica que, al conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo, se lograría diseñar y planificar los centros de documentación y bibliotecas, ajustándose a los requerimientos de los usuarios que deben y desean atender. De igual manera, las bibliotecas ya creadas, en especial las bibliotecas públicas, están en la tarea de mantener y suplir las necesidades informativas de su comunidad.

El origen de los estudios de usuarios se remonta a los primeros trabajos sobre la comunicación científica que se realizaron a comienzos del siglo XX, los cuales estaban orientados al conocimiento de las características en los hábitos de información de los investigadores utilizando técnicas bibliométricas, disciplina, a partir de los años veinte se realizan una serie de trabajos en relación con los estudios de usuarios, centrados fundamentalmente en la gestión bibliotecaria, algunos de los cuales han constituido un importante referencia.

A partir de los años cincuenta se llevan a cabo en Estados Unidos los primeros estudios de usuarios propiamente dichos. Su objetivo principal lo constituyeron los investigadores especializados en Ciencias Experimentales y Tecnología, disciplinas en auge tras su desarrollo durante la Segunda Guerra Mundial y su posterior incorporación al conocimiento en la sociedad civil. Entre

---

<sup>38</sup> Sanz C., Elías. (1994). **Manual de estudio de usuarios**. Madrid: Pirámide.

las aportaciones más importantes figura el estudio de la distinta utilización de las fuentes formales e informales. Mientras los primeros utilizaban preferentemente la información que provenía de fuentes formales, los especialistas en ciencias aplicadas utilizaban las fuentes informales, principalmente los contactos con colegas a través de llamadas telefónicas y la asistencia a congresos y seminarios, tal como lo plantea Hierner, estos trabajos aun se encuentran vigentes y son utilizados como referencias en los temas referidos al consumo de información.

El interés por conocer los hábitos que manifestaban los científicos para comunicar sus investigaciones a sus colegas, se orientó también a la determinación de las redes que se habían establecido entre ellos y en particular la existencia de los “colegios invisibles”. Es Price<sup>39</sup> quien redescubre el término en 1963 y sugiere que se trata de pequeños grupos de científicos eminentes que mantienen contactos entre ellos, contactos que les permiten controlar una buena parte de los cambios que ocurren en su área de investigación.

Las investigaciones llevadas a cabo por Garvey y Griffith<sup>40</sup>, ponen de manifiesto la influencia ejercida por las asociaciones profesionales en la búsqueda de información por parte de los investigadores, pues son éstas las encargadas de controlar los canales formales en su área de conocimiento.

En un trabajo posterior, estos autores consideraron que la difusión de la información realizada a través de canales informales es tan importante o más que la que se difunde mediante las publicaciones científicas.

---

<sup>39</sup> Price, D. J. de Solla (1973). **Hacia una ciencia de la ciencia**. Barcelona: Ariel.

<sup>40</sup> Garvey, W. D. y Griffith, B. C. (1966). **Studies of social innovations in scientific communication in psychology**. *American Psychologist*, 21(11), 1019-1036.

Paisley<sup>41</sup> plantea que, aunque los usuarios se encuentran inmersos en una serie de sistemas, como son el ambiente de trabajo, el centro de investigación, las asociaciones profesionales o los centros de información, la influencia más poderosa sobre sus hábitos de información es la que procede de su propio sistema cultural, formado por la tradición, la educación y el ambiente en que trabaja. En este sentido, Hazell y Potfer en 1968 encontraron en su investigación que efectuaron sobre científicos de ciencias agrarias, como el uso de la información variaba dependiendo del tipo de educación que hubieran recibido.

A finales de la década de los sesenta se llevan a cabo algunos estudios que trabajan con estadísticas de uso de información y modelos de predicción que se ajustan a distribuciones como la de Bradford. Taylor y Trueswell quienes desarrollan un modelo de predicción cuantitativa del impacto que podían tener las nuevas instituciones académicas en el uso de las bibliotecas en instituciones ya existentes en la misma zona geográfica. Trueswell propone la utilización de la distribución de Bradford como herramienta de predicción del uso y circulación de las colecciones de una biblioteca.

Al finalizar la década de los sesenta y durante los primeros años setenta, los estudios de usuarios dirigieron su atención a determinar los hábitos y necesidades de información de los científicos sociales, colectivo casi desconocido hasta entonces ya que las directrices de la Conferencia de Información de 1948 excluían a investigadores de fuera del ámbito de las ciencias experimentales.

---

<sup>41</sup> Paisley, W.J, (1968). **Information needs and uses**. Annual review of Information Science and Technology, 3. 1-30.

La necesidad de la realización de estudios de usuarios en ciencias sociales viene determinada por el mencionado desconocimiento de este colectivo en cuanto a consumidor de información científica, unido al desarrollo de determinadas disciplinas incluidas en esta área. Tanto la economía como la psicología adquirieron un gran auge, lo que exigió la creación de importantes centros de información especializada que canalizaran las demandas de los investigadores en estas disciplinas a partir del conocimiento de sus características como usuarios de información científica. Además, las grandes asociaciones profesionales relacionadas con estas ciencias, como la *American Economic Association* mostraron similar interés por conocer los hábitos de información de sus asociados, que les facilitaran la elaboración de cursos y programa específico.

Los trabajos acerca de los modelos de comunicación, el uso y las necesidades de información de los investigadores en ciencias sociales, se consolidaron a partir de tres grandes grupos de estudios.

El primero comenzó en 1966 y fue llevado a cabo durante siete años por la *American Psychological Association*, tenía como objetivo principal el estudio del intercambio de información entre los psicólogos durante su asistencia a congresos científicos relacionados con su especialidad.

El segundo grupo de trabajos fue el realizado en el Johns Hopkins *Center for Research in Scientific Communication* en 1968. Estos trabajos utilizaron como base los realizados por la APA. y estudiaron nueve disciplinas científicas, entre las que se incluyeron algunas relativas a ciencias experimentales y tecnología, para

realizar un análisis comparativo de los hábitos en el intercambio de información en los congresos en ambos tipos de investigadores.

El tercer grupo de investigaciones fue llevado a cabo entre 1967 y 1970 en el Reino Unido, concretamente en la Universidad de Bath y ha sido el más ambicioso y el que ha tenido mayor influencia en los posteriores estudios de usuarios en ciencias sociales.

El proyecto denominado *Investigation into Information Requirement of the Social Sciences* tenía como principal objetivo el estudio de las necesidades y usos de la información formal e informal en Ciencias Sociales. La metodología incluía una encuesta por correo enviada a investigadores del Reino Unido especialistas en antropología, economía, pedagogía, ciencias políticas, psicología y sociología. Además de los datos obtenidos a partir de la encuesta, se realizaron entrevistas personales a investigadores y profesionales del área y observaciones diarias con un pequeño número de científico.

Con respecto a los estudios relacionados con los hábitos y necesidades de información de los humanistas, su presencia es casi anecdótica hasta mediados de los setenta del pasado siglo XX.

En 1976 comenzaron las primeras investigaciones en el área llevadas a cabo por el *Center for Research in User Studies* (CRUS) que tenían como objetivo el conocimiento en la comunicación científica de los usuarios en el campo de las Humanidades. Los resultados de estos trabajos permitieron establecer pautas de comportamiento diferentes con respecto a los científicos experimentales o

sociales. Stone<sup>42</sup>, utilizando en las conclusiones del proyecto Crus, llevó a cabo un importante trabajo sobre los humanistas en el que, entre otras características determinantes de su comportamiento informativo, observa la tendencia de estos investigadores al trabajo en solitario.

Entre los estudios posteriores destaca el destinado a comparar los hábitos de los científicos experimentales y sociales en su búsqueda de información llevado a cabo por Ellis y otros, al igual que hiciese veinte años atrás Skelton. Las conclusiones de ambos estudios son similares, observando que los modelos de búsqueda de información en ambos colectivos de investigadores eran muy parecidos.

En España existen algunos trabajos de principios de los años setenta, en los cuales podemos destacar a López Piñero<sup>43</sup> realizados en 1972 y Terrada<sup>44</sup> un año después tenían como objetivo el conocimiento y cuantificación fundamentalmente de la producción y también del uso de la información que hacía el colectivo de usuarios de información en Ciencias Biomédicas.

Los estudios de Pérez Álvarez-Ossorio y sus colaboradores<sup>45</sup> dieron a conocer la demanda de información de algunos centros especializados españoles. Asimismo, arrojaron información sobre el uso de los fondos de las bibliotecas del CSIC, en el año 1990; y sobre la demanda documental de científicos españoles en ciencia y tecnología, 1992.

---

<sup>42</sup> Stone, S. (1982). **Humanities scholars: information needs and uses**. *Journal of Investigation*, 38(4), 292-3 13.

<sup>43</sup> López Piñero, J. M. (1972). **El análisis estadístico y sociométrico de la literatura científica**. Valencia: Centro de Documentación e Información Médica..

<sup>44</sup> Terrada, M. L. (1973). **La literatura analítica española: estudio estadístico y sociométrico**. Valencia: Centro de Documentación e Información Médica.

<sup>45</sup> Pérez Álvarez-Ossorio J, R.; Gómez L. y Sempere, M. J. (1987). **International visibility of domestic scientific literature**. *Journal of information Scienc.*, 23(1), 98-101

Dentro del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, se han ido creando grupos de trabajo que han investigado los comportamientos de distintos colectivos de científicos españoles: Los investigadores que trabajan en química de polímeros y Sancho Lozano, en inmunología Méndez y otros (1987) o en neurociencias Gómez y otros.

También en la Universidad Carlos III de Madrid, se vienen realizando, desde 1991, una serie de estudios que abarcan diversos temas y aspectos relacionados con el consumo de información científica. Así se han analizado las demandas realizadas al servicio de acceso al documento primario del centro de información y documentación, Sanz y otros.<sup>46</sup>

Hoy en día “el acceso a la información no es algo a lo que simplemente se apela como un derecho legítimo de los individuos, se ha convertido en una lucha constante con el mercado de la información para obtener un acceso abierto y justo. Frente a estos hechos y en consideración a que el consumo de información es cada vez más necesario en el mundo actual es evidente la necesidad de desarrollar criterios para diferenciar entre las informaciones presentadas en los distintos medios con respecto a su verdadero contenido y utilidad. Estas razones nos llevan a pensar que la educación y los centros [unidades] de información son elementos claves para garantizar el derecho a obtener información veraz y adecuada”<sup>47</sup>, en estés aspecto el bibliotecario o personal de la unidad de información como

---

<sup>46</sup> Sanz C. E, García Z., C.M.M.C. y Lascrain S., M. L. (2001). **Las disciplinas científicas como encrucijada de saberes: El caso de los estudios de Biblioteconomía y Documentación de las universidades españolas**. Revista General de Información y Documentación, 11(1), 175-89.

<sup>47</sup> Silvera I., Claudia (2005, Mayo). **Los bibliotecarios en la sociedad de la información**. ACIMED v.13 n. [Documento en línea]. Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352005000300007&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352005000300007&script=sci_arttext) [Consulta: 24 de Julio, 2014].



profesional cumple un rol predominante no solo debe orientar y educar al usuario en el uso de la información también ahora de una educación permanente y una actitud de adaptación a los frecuentes cambios que cada día se producen en el entorno laboral ampliando sus funciones

## **2.2- Misión Sucre**

El Plan Extraordinario Mariscal Antonio José de Sucre, denominado y mejor conocido como “Misión Sucre” es una iniciativa del estado venezolano que se crea en Septiembre del 2003, bajo la tutela del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria tiene por objeto potenciar la participación activa de la comunidad y las instituciones educativa de educación superior, transformar la condición de excluidos del subsistema de educación superior<sup>48</sup>, a través de la municipalización de la enseñanza a fin de garantizar el acceso a la educación universitaria. Los participantes de la Misión Sucre son llamados “Triunfadores y Triunfadoras”.

Para facilitar y garantizar el acceso a la educación universitaria a nivel nacional la Misión Sucre funciona en una infraestructura conformada por una red de espacios denominados: “Aldeas Universitarias” son considerados: Ambientes Locales de Desarrollo Educativo Alternativo Socialista. A su vez las aldeas se encuentran compuestas por tres grupos:

1. Escuelas, liceos, casas de cultura, centros penitenciarios y aulas de Instituciones de Educación Universitaria.

---

<sup>48</sup> MINCI (2005). **Educación Bolivariana**. Colecciones Temas de Hoy. Caracas.

2. Instalaciones construidas por la Fundación Misión Sucre.
3. Edificaciones construidas por la Corporación Venezolana de Guayana, Pdvsa, Fuerza Armada, Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Gobernaciones, Alcaldías.

La insuficiencia de espacios para la apertura de nuevas aldeas, el déficit presupuestario y en algunos casos las grandes distancias geográficas que debían recorrer los estudiantes para llegar a las Aldeas existentes, origino la creación de Anexos, siendo estas extensiones de las Aldeas Universitarias dependen administrativa y académicamente de una aldea principal pero se ubican en lugares más cercanos a los estudiantes; en la actualidad la misión está presente en 334 municipios del país.

Para el mes de enero del 2014, se censó a 472.363 bachilleres, de los cuáles se han atendido 429.215 y han finalizado el Programa de Iniciación Universitaria (PIU) 318.381, para un total de inscritos en los programas de formación de 330.346 estudiantes. Además, se han otorgado 96.412 becas. Este programa cuenta con una matrícula de 10.212 profesores, aproximadamente, que prestan sus servicios para los programas de formación y 1.225 aldeas universitarias distribuidas a nivel nacional.

La Fundación Misión Sucre conjuntamente con las Instituciones de Educación Superior asume la Coordinación de las Aldeas Universitarias [Misión Sucre] y en ese sentido, todo el trabajo de acondicionamiento y dotación es una labor mancomunada, que esta conformada por un conjunto de Ministerios que

conforman la Comisión Presidencial Misión Sucre, con las participaciones de los gobiernos regionales y locales, corporaciones de desarrollo regional, empresas del estado y privadas, así como de las comunidades, en la figura de los Consejos Comunales.

### **2.3 Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa” (BPAN) – Caricuaao**

La Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa”, pertenece a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, se creó el 17 de marzo de 1978, se encuentra ubicada en el Sector UD-7 de la Parroquia Caricuaao y tiene por misión “responder a las necesidades e intereses generales de información y conocimiento de los distintos sectores de la población, como contribución al mejoramiento de su calidad de vida y al logro de una mayor participación en las actividades comunitarias”<sup>49</sup>. Su objetivo se centra en “atender los requerimientos de información de acuerdo a los intereses sociales, culturales y recreacionales de las comunidades, logrando su participación para mejorar los niveles de calidad de vida”<sup>50</sup>. Para llevar a cabo estos objetivos esta institución cuenta con los servicios de: Sala de Lectura, Sala de Referencia, una Sala para Niñ@s y Adolescentes, Servicio de Información a la Comunidad (SIC), Préstamo Circulante, Promoción a la Lectura, Cine Foro, Caja Viajera y algunas adaptadas a la comunidad que lo rodea y a los distintos usuarios y usuarias que diario utilizan sus servicios.

La BPAN presta apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así

---

<sup>49</sup> Ministerio del Poder Popular para la Cultura. Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. (s.f). **Biblioteca Pública “Aguiles Nazoa”: Patrimonio cultural de la parroquia Caricuaao** [Folleto]. Caracas Autor.

<sup>50</sup> *Ibid.*

como la educación formal en todos los niveles, fomentando la lectura, y garantizando el acceso libre a la información, para realizar estas actividades y abarcar las diferentes demandas informacional de los usuarios y las usuarias, la BPAN cuenta con una colección de 10.998 títulos y 16.767 volúmenes disponibles para el público, dividió en tres partes: colección general, infantil y referencias, clasificados bajos el sistema de clasificación Dewey, distribuida en dos plantas, la primera, cuenta con un cubículo de control de salida y entrada, la dirección, un depósito, dos salas: exposiciones y lectura infantil, un auditorio, fonoteca, sanitarios y áreas verdes y la segunda planta está constituida por dos salas: general y de literatura, así como un balcón auditorio.

### **3.- Capítulo III- Marco metodológico**

#### **3.1- Tipo de investigación**

El nivel de investigación de este trabajo se define como exploratoria<sup>51</sup>-descriptiva<sup>52</sup> ya que la misma, se efectúa sobre las políticas bibliotecarias de la Red de Bibliotecas Públicas y los participantes de las misiones educativas. Dado que este fenómeno carece de estudios formales en la Escuela de Bibliotecología y Archivología, sus resultados probablemente podrían constituir una visión aproximada a la relación que existe entre los factores que inciden en los objetos de estudios<sup>53</sup>; así como los hábitos, necesidades y consumo de información de los participantes de las misiones educativas.

#### **3.2- Diseño de investigación**

El tipo que corresponde para el desarrollo del estudio, es no experimental, transaccional<sup>54</sup>, partiendo de la necesidad de recolectar los datos que son indispensables y que los mismos, deben ser obtenidos de la realidad que concurre entre la Biblioteca Pública y los usuarios y las usuarias que tengan como característica fundamental pertenecer a una misión educativa. Los resultados de los diferentes análisis que se efectúen, se representarán de forma tal, que reflejen la realidad observada.

---

<sup>51</sup> Arias, Fidias. (1999). **El proyecto de investigación: guía para su elaboración**. Caracas: Editorial: Episteme.

<sup>52</sup> Ramírez, Tulío. (1999) **¿Cómo hacer un Proyecto de Investigación?** Caracas: Editorial Panapo de Venezuela

<sup>53</sup> Calero, Jorge L. (2000). **Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales**. Revista Cubana de Endocrinología, 11 (3), 192-198

<sup>54</sup> Sampieri, R., Hernández y Otros (2003). **Metodología de la investigación**. México, Mc Graw Hill.

### 3.3- Población y muestra

Según los datos estadísticos obtenidos de la memoria del Ministerio de Educación Universitaria, las Misiones Bolivarianas, la Misión Sucre en la parroquia Caricuao cuenta con 1.077 inscritos, no obstante, la población activa es de 361 estudiantes, distribuidos en cuatro Aldeas Universitarias<sup>55</sup>: Aldea José Agustín Marquiegui, UD-3; Aldea Mireya Vanegas, UD-3; Aldea Creación, UD-4 y Tomás Vicente González, UD-2.

La Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa”, según sus estadísticas mensuales, atiende a un promedio de 1.850 usuarios, aproximadamente.

El método para escoger la muestra se basará en lo que Ramírez<sup>56</sup> define “muestra intencional”, lo que implica que cada elemento, en este caso los trabajadores y trabajadoras, los usuarios y usuarias que componga la muestra debe cumplir obligatoriamente requisitos que son necesarios para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos y obtener el menor error muestral posible. A los efectos de este estudio estos requisitos se circunscriben a las siguientes variables:

- A.- Por parte del personal deben ser trabajadores y trabajadoras de la BPAN.
- B.- Los Usuarios y las Usuarias participantes deben ser estudiantes de la Misión Sucre que formen parte de una Aldea Universitaria o institución que este relacionando a la misión educativa y a su vez cercana a la BPAN.

---

<sup>55</sup> Ministerio de Educación Superior (2007), **Fundación Misión Sucre** [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.misionesbolivarianas.gob.ve/misiones/mision-sucre.html> [Consulta: 2007, Diciembre 27].

<sup>56</sup> Op. Cit

Teniendo en cuenta las variables, de manera aleatoria se tomó como muestra 120 usuarios y usuarias de un universo de 361 estudiantes. En relación con los empleados de la biblioteca los mismos están constituidos por doce (12) personas.

### **3.4- Las técnicas de recolección de información. Graficación y análisis de los datos**

El instrumento para la recolección de los datos se basará en el modelo establecido por la UNESCO y recogido por Sanz Casado, en su libro “Manual de Estudio de Usuarios”<sup>57</sup>; intitulado cuestionario (Módulo F), y se aplica, según Sanz, a los usuarios de las bibliotecas en general, en este caso, se utilizará en la Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa”.

Este instrumento está constituido por nueve preguntas abiertas y trece preguntas cerradas, en concordancia con lo manifestado por Ramírez<sup>58</sup>, este instrumento está dotado de confiabilidad para la obtención de los datos que son necesarios para esta investigación, garantiza una reducción en la inversión de costo y tiempo, al ser adaptada para su empleo en otros trabajos similares y la recolección de datos de forma eficaz, y su facilidad para el manejo de los datos.

Las variables a considerar son: a) Políticas de apoyo por parte de la Biblioteca hacia los participantes de la Misión Sucre o viceversa; b) Las herramientas, programas y métodos empleados por la biblioteca que motiven el uso de los servicios

---

<sup>57</sup> Op cit, Pp 12

<sup>58</sup> Op Cit

bibliotecarios por parte de los participantes; c) Los servicios que utilizan los participantes y si ellos satisfacen las necesidades informativas de los mismos.

Se procesarán los datos con el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences*<sup>59</sup>® for Windows 16, utilizando en los trabajos de investigación en ciencias sociales para tabular y graficar datos; esto permitirá comparar los indicadores referentes a hábitos, necesidades y consumo informativo de los participantes de la Misión Sucre con relación al sistema de BPAN. Delimitado en el período Junio 2013-Junio 2014.

---

<sup>59</sup> **Statistical Package for the Social Sciences**, en adelante, SPSS.



#### **4.- Presentación y análisis de resultados**

Los resultados del presente capítulo sirven de marco para analizar, interpretar y brindar respuestas a las inquietudes surgidas del estudio realizado de la investigación planteada. Se describen a continuación las deducciones emanadas de la elaboración del trabajo de campo, en el cual se procedió a tabular los datos conseguidos mediante los métodos de recolección de datos, mediante la elaboración de tablas estadísticas contenidas de las frecuencias absolutas y relativas representadas en números y porcentajes de cada ítem, así como sus presentaciones gráficas.

Al concluir esta etapa se procedió a analizar los datos obtenidos de manera detallada, concienzuda, y veraz, de forma tal que pudiera presentarse al lector lo más clara posible, en donde se van a observar las causas más significativas que originan el problema planteado, se le realizaron análisis a todas las preguntas que están contempladas en la encuesta, la cual permite conocer la causa principal que origina el problema. Mediante estos resultados, al ser graficados, se van a precisar en forma más clara, cuáles son los porcentajes más resaltantes de cada respuesta. Todo esto en función de los objetivos planteados en la investigación, relacionados fundamentalmente con el consumo de información de los participantes de la Misión Sucre en la Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa, durante el periodo: Junio 2013-Junio 2014.

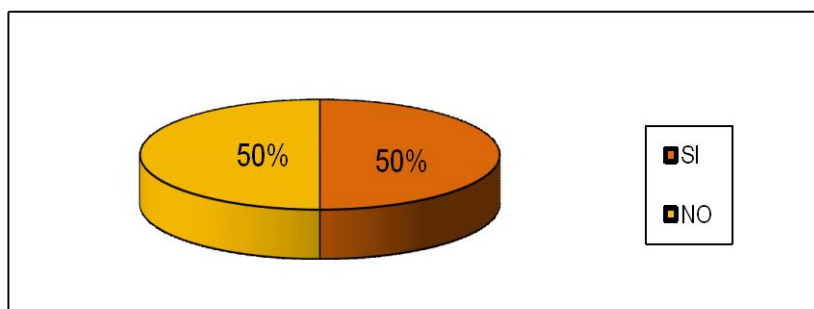
#### 4.1. Trabajadores y trabajadoras

1. ¿Considera Usted que brinda un buen servicio de información al usuario?

**Cuadro N° 1: Servicio de información al usuario**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SI	6	50
NO	6	50
Total	12	100

**Gráfico N° 1: Servicio de información al usuario**



Junio 2013/14

Elaboracion: Propia

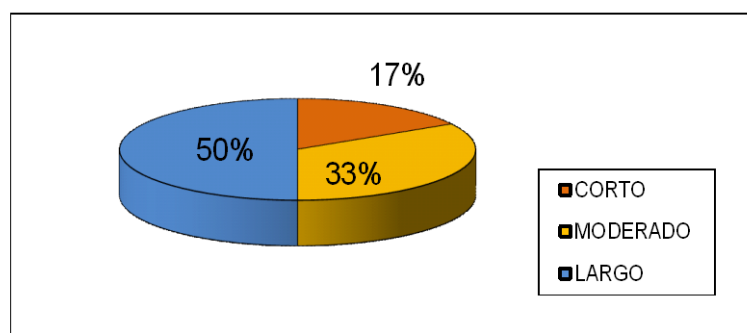
Se presenta el siguiente resultado con una opinión dividida por medio de los encuestados: El 50% expresó que se brinda un buen servicio de información al usuario y que el mismo es de alta calidad, porque ellos consideran que a pesar de existir cierto volumen de trabajo, se hace el mayor esfuerzo por ofrecer un excelente servicio, mientras que el 50% restante opina que la calidad de servicio de información al usuario es irregular, considerando que existen ciertas fallas que lo hacen un tanto deficiente y evitan brindar un buen servicio.

2. ¿El tiempo en que se tramita la solicitud de información lo considera?

**Cuadro N° 2: Tiempo de las solicitudes**

<b>MODERADO</b>	<b>4</b>	<b>33</b>
<b>LARGO</b>	<b>6</b>	<b>50</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 2: Tiempo de las solicitudes**



*JUNIO 2013/2014*

*Elaboración: Propia*

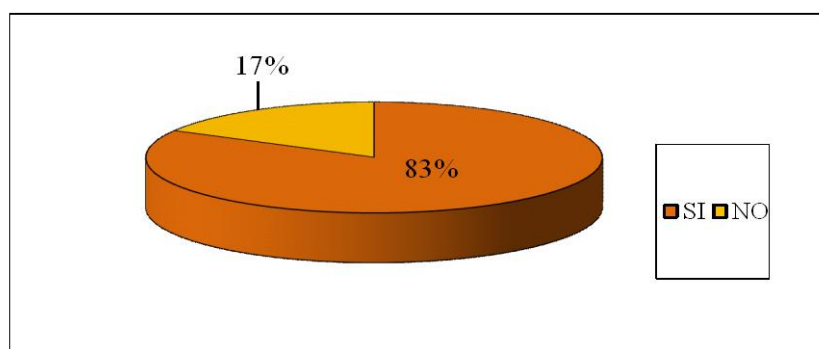
El 50% del personal encuestado manifestó que el tiempo de las solicitudes o en que se tramita la información lo considera muy extenso y que este aspecto constituye el principal problema de insatisfacción de los usuarios al utilizar dicho servicio, un 33% del personal del área en estudio sostiene que es el tiempo de tramitar la información es moderado y un 17% afirma que dicho tiempo es corto, aun con la gran proporción de información que se maneja se logra atender a los usuarios en el menor tiempo posible.

3. ¿Ofrece usted al usuario una buena asesoría acerca del tipo de información que éste requiere?

**Cuadro N° 3: Asesoría al usuario**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SI	10	83
NO	2	17
Total	12	100

**Gráfico N° 3: Asesoría al usuario**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

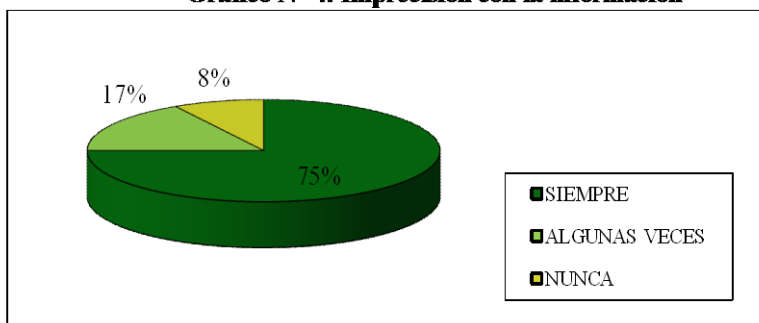
La mayoría de los trabajadores y trabajadoras que laboran en el área de biblioteca expresaron que siempre se ofrece una buena asesoría para precisar el tipo de información que requiere el usuario, porque consideran que su principal función es la de realizar dichas gestiones, para orientar mejor a los usuarios y usuarias, mientras que un grupo que representa un 17% expresa que es insuficiente la asesoría, afirman que son muchas las solicitudes y a veces el tiempo es limitado para efectuar una orientación extensa a cada solicitante.

4. ¿Cree usted que existe imprecisión con la solicitud de información?

**Cuadro N° 4: Imprecisión con la información**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SIEMPRE	9	75
ALGUNAS VECES	2	17
NUNCA	1	8
Total	12	100

**Gráfico N° 4: Imprecisión con la información**



*JUNIO 2013/14*  
*Elaboración: Propia*

Los encuestados indican que siempre se presentan imprecisiones con la solicitud de información, esto implica que en la generalidad de los casos los datos suministrados por parte del usuario o usuaria para tramitarle la información son inciertos, desconociendo datos claves como: el nombre autor o el texto a solicitar, lo que hace que muchas veces se entregue la información por materias y en otras ocasiones no se consigue la información solicitada esto incide directamente en el tiempo de respuesta por parte del trabajador o trabajadora ante la solicitud del usuario o usuaria, causando insatisfacción de los usuarios esta respuesta lo dio el 75% de la población encuestada, un 17% sostiene que sólo algunas veces se

presentan este tipo de fallas por parte del usuario servicio lo que genera que se tengan que tomar ciertas previsiones para el momento y hacer uso de la experiencia y preguntas rápidas al usuarios para precisar la información que necesita; mientras que 8% restante manifiesta que nunca se han presentado este tipo de dificultades.

5. ¿Considera usted que ofrece un servicio profesional y de alta calidad para la obtención de información?

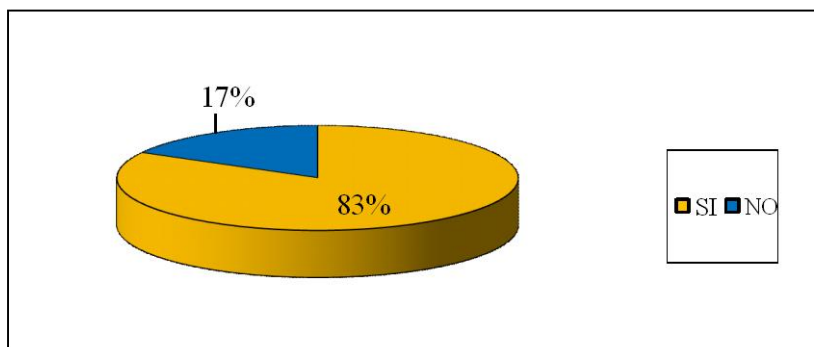
En esta pregunta sobre el nivel de profesionalismo que cada trabajador y trabajadora ofrece, la totalidad de la muestra sostiene que siempre tratan de proporcionar un servicio y atención profesional, y de alta calidad, porque constantemente se evalúan los procesos en cuanto a calidad y servicio ofrecidos por la institución, y en cuanto a la satisfacción del usuario respecto a la información que solicita, refirieron que se efectúan evaluaciones y monitoreo frecuentes por parte de los jefes de área para garantizar que el desempeño del personal con respecto a los usuarios, siempre sea impecable.

6. ¿Considera usted que existen disparidades en cuanto a la información que solicitan los usuarios y la que se dispone en la biblioteca?

**Cuadro N° 6: Disparidades en la información**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SI	10	83
NO	2	17
Total	12	100

**Gráfico N° 6: Disparidades en la información**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

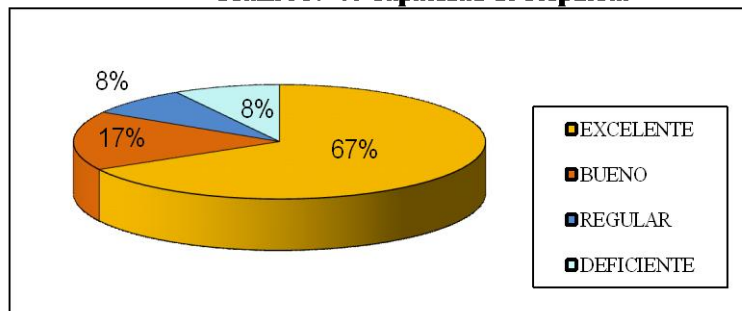
Los resultados demuestran que la mayoría del personal encuestado en este servicio de biblioteca 83% opinó que sí existen disparidades en cuanto a la información que necesitan o requieren los usuarios y la que dispone en la biblioteca, esto por cuanto existen diversos factores: la falta de difusión del material bibliográfico más actualizada disponible en la unidad de información, y la forma tan genérica por parte de los usuarios de solicitar información, lo que evidencia a su vez la carencia de un adecuado sistema informativo hacia el usuario y usuaria. En contraposición el 17% considera que la biblioteca, no presenta mayores disparidades en relación con las solicitudes o necesidades de los usuarios y usuarias y la disponibilidad en la biblioteca.

7. ¿Cómo considera que es la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los usuarios?

**Cuadro N° 7: Capacidad de respuesta**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
EXCELENTE	8	67
BUENO	2	17
REGULAR	1	8
DEFICIENTE	1	8
Total	12	100

**Gráfico N° 7: Capacidad de respuesta**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

El 67% de los encuestados coincide que la capacidad y el tiempo de respuesta a las solicitudes o necesidades de los usuarios es rápida, refiriendo que se les da la mayor información y en el menor tiempo posible, el 17% considera que es bueno, el resto de los encuestados opinó que es regular; y deficiente con un 8%, estos últimos aseguran que la capacidad de respuesta es lenta o inadecuada, debido a que el tiempo de espera es cada vez mayor y en algunos casos ni se les llega a dar la información adecuada.

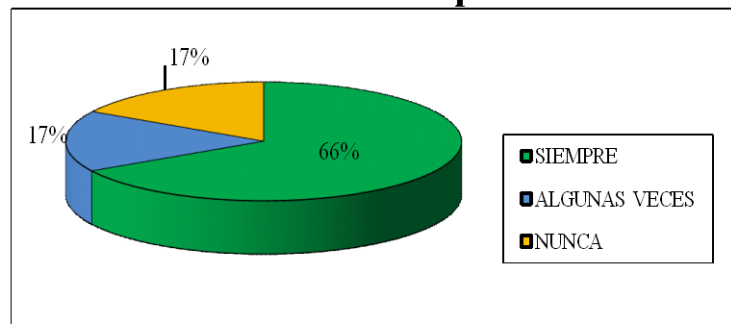


8. ¿Usted como bibliotecario está en la disposición de efectuarle al usuario otras gestiones adicionales en la búsqueda de información?

**Cuadro N° 8: Disposición**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SIEMPRE	8	67
ALGUNAS VECES	2	17
NUNCA	2	17
Total	12	100

**Gráfico N° 8: Disposición**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

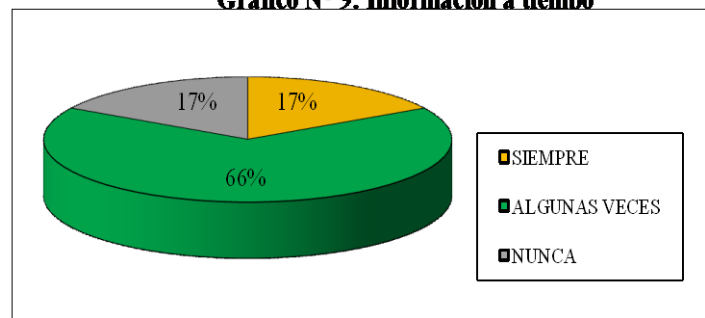
Con respecto a que si el bibliotecario está en la disposición de efectuarle al usuario otras gestiones o búsquedas adicionales o extraordinarias de información, la generalidad de estos empleados y empleadas (67%) considera que siempre tienen la mayor entrega y disposición para efectuar las gestiones o trámites que se requiera ante las solicitudes de los usuarios y las usuarias hasta lograr la satisfacción informativa de los mismos. El 34% quedó dividido una parte manifestó que sólo algunas veces están dispuestos y la otras indico que nunca están dispuestos a ir más allá de sus funciones y se limita a proveer la información que se le solicite, esto es 17% para cada una de estas opciones.

9. ¿Cuándo existen fallas o inexistencias en la información solicitada se le informa al usuario a tiempo?

**Cuadro N° 9: Información a tiempo**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SIEMPRE	2	17
ALGUNAS VECES	8	67
NUNCA	2	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 9: Información a tiempo**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

En el gráfico podemos evidenciar que el 66% de los encuestados, sostienen que algunas veces se demoran en informarle al usuario que la biblioteca carece de la bibliografía o información requerida cuando lo hacen procuran indicar el motivo de la ausencia con la mayor precisión posible de manera que se eviten inconvenientes en el servicio, un 17% manifestó que los usuarios siempre son informados rápidamente y otro 17% expresó lo contrario, alegando que nunca son debidamente informados sobre las carencias en la información alegando que por la gran cantidad de solicitudes muchas veces demoran en comunicarle al usuario.

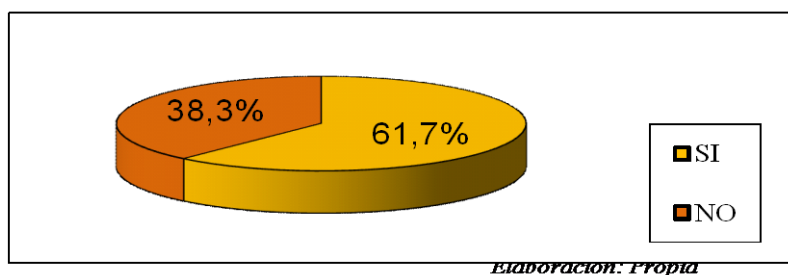
## 4.2. Usuarios y usuarias

1. ¿Se siente usted satisfecho con el servicio de información que le ofrece la biblioteca?

**Cuadro N° 1: Satisfacción con el servicio bibliotecario**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SI	74	61,67
NO	46	38,33
Total	120	100

**Gráfico N° 1: Satisfacción con el servicio**



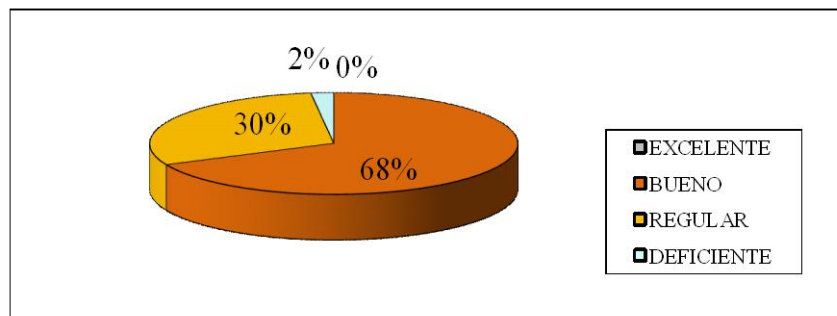
En el siguiente cuadro se puede apreciar que el 61,7% de los usuarios y usuarias encuestados expresan satisfacción considerando que los trabajadores y trabajadoras han tenido dificultades para resolver sus solicitudes en el consumo de información, lentitud y a que a pesar de las carencias que puedan haber, lo hacen de forma eficiente cubriendo al menos, sus necesidades informativas básicas, en contra posición el 38,3% reveló insatisfacción con el servicio prestado por parte del personal.

2. El empleado o/y la empleada de la biblioteca lo orienta de manera:

**Cuadro N° 2: Orientación en la búsqueda de información**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
EXCELENTE	0	0
BUENO	82	68
REGULAR	37	30
DEFICIENTE	1	2
Total	120	100

**Gráfico N° 2: Orientación**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

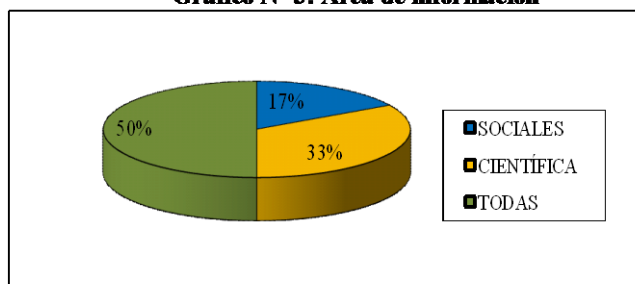
El 68% de los encuestados coincide en que la orientación del empleado de biblioteca es buena, se sienten satisfechos por la orientaciones recibidas, y el 30% piensa que es regular, teniendo en cuenta que si se contara con mayor tiempo y con el trato persona a persona más especializado, así como de un sistema más eficaz, el servicio de información prestado sería más eficiente, por último un 2% considera que la orientación es excelente.

3. ¿Cuál es el área específica en la usted solicita más información?

**Cuadro N° 3: Área de información**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SOCIALES	20	17
CIENTÍFICA	40	33
TODAS	60	50
Total	120	100

**Gráfico N° 3: Área de información**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

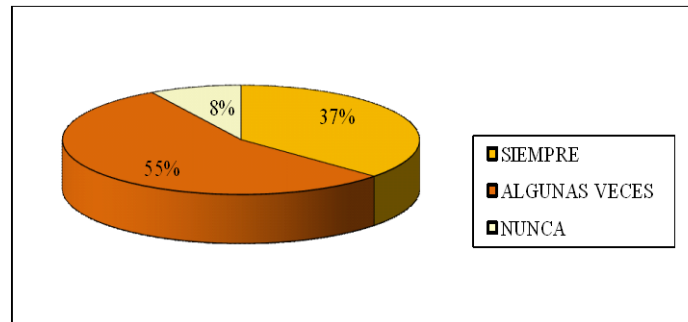
La mitad de los participantes señalan que consumen o solicitan información de todas las áreas del conocimiento lo que indica que son diversas las solicitudes que realizan por materias diferentes, un 33% expresó que sólo solicitan en el área científica y un 17% manifestó que en el área de sociales.

4. Ha obtenido usted la información requerida de manera satisfactoria:

**Cuadro N° 4: Obtención de información**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SIEMPRE	44	37
ALGUNAS VECES	66	55
NUNCA	10	8
Total	120	100

**Gráfico N° 4: Obtención de información**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

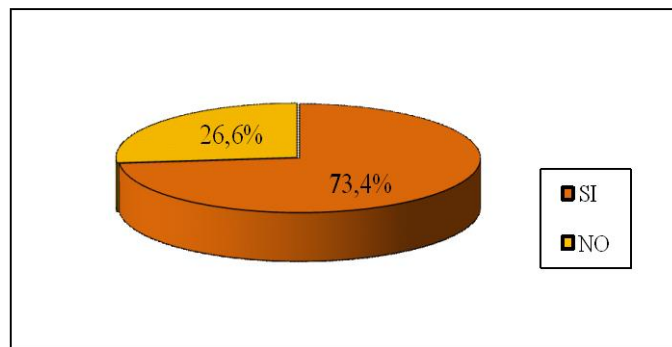
Los usuarios y las usuarias encuestados agrupados en el 55%, opinan que sólo algunas veces se le ha suministrado de manera precisa la información requerida en la primera consulta, aclarando que en las consultas posteriores si logran obtener la información con exactitud, por otra parte un 37% expresó que siempre y un 8% manifestó claramente que nunca.

5. ¿Se le brinda en la biblioteca un trato cortés, profesional y de alta calidad?

**Cuadro N° 5: Trato recibido**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SI	88	73,4
NO	32	26,6
Total	120	100

**Gráfico N° 5: Trato recibido**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

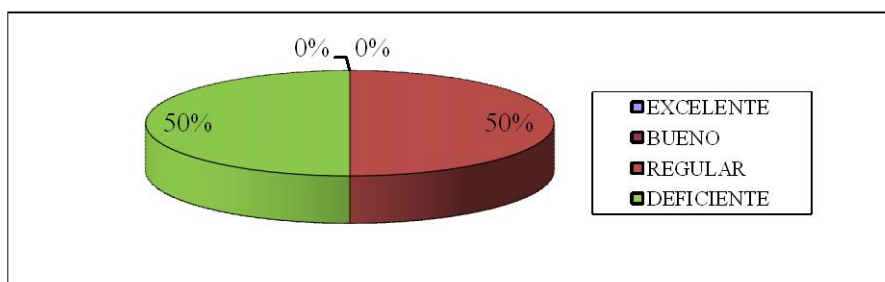
El siguiente aspecto trata sobre la atención que se le brinda siendo un trato cortés, profesional y de alta calidad, el 73,4% de los usuarios y usuarias encuestados, respondieron que sí hay un excelente comportamiento y disposición, lo cual influye al momento de utilizar la unidad de información y en consecuencia si estos se sienten bien con el servicio ofrecido, serán consecuentes con la biblioteca. En contraste, el 26,6% considera que el servicio se ofrece de una manera un tanto apresurada y poco personalizada.

6. ¿Cómo es la capacidad de respuesta de los trabajadores y trabajadoras de la biblioteca?

**Cuadro N° 6: Capacidad de respuesta**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
EXCELENTE	0	0
BUENO	0	0
REGULAR	60	50
DEFICIENTE	60	50
Total	120	100

**Gráfico N° 6: Capacidad de respuesta**



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

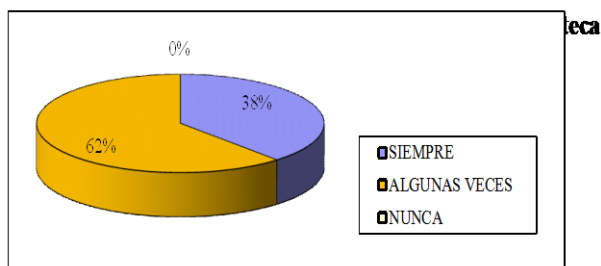
Este resultado arroja opiniones divididas: 50% de los usuarios y las usuarias encuestados, coincide que el tiempo y la capacidad de respuesta ante las solicitudes o requerimientos de información es regular, refiriendo que muchas veces tardan en procesar y responder a una solicitud, por su parte el otro 50% de los encuestados, manifestó que la respuesta es deficiente, debido a la lentitud, por cuanto su tiempo de espera es mayor o la información suministrada es imprecisa en la primera consulta, aseguran que con una mayor cantidad de personal mejoraría notablemente el tiempo.



7. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la biblioteca?

**Cuadro N° 7: Frecuencia del uso de la biblioteca**

Tipo de Respuesta	Cantidad	%
SIEMPRE	46	38
ALGUNAS VECES	74	62
NUNCA	0	0
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>



*JUNIO 2013/14*

*Elaboración: Propia*

Es relevante este resultado específico, se percibe el hábito por parte de los usuarios y usuarias de recurrir a la biblioteca como principal fuente de información, en tal sentido se aprecia que el 62% de los encuestados, expresó que sólo algunas veces utiliza el servicio de la biblioteca para satisfacer su necesidad de información relacionada con sus estudios, esto a pesar de su cercanía, prefieren usar otras fuentes tales como: Internet, otras bibliotecas y bibliografías que tiene en sus hogares o vecinos, por otro lado un grupo expresó que siempre frecuenta la biblioteca, agrupan el 38% de la muestra.

## **Conclusiones**

- Inicialmente se destaca que esta investigación permitió detectar el consumo de información en la BPAN en el período desde Junio 2013 hasta Junio 2014, tomando como muestra el 33,24 % de la población de usuario identificados como estudiantes de la Misión Sucre, se identificaron las fortalezas y las debilidades que deben ser reforzadas para un mejor desempeño y uso de la unidad por parte de los participantes.
- Al identificar la acciones relacionadas con el servicio de la biblioteca ofrecido al usuario, y basándose, en los resultados obtenidos de esta investigación, la primera variable que afecta el servicio es el tiempo de respuesta a las necesidades, en un valor estimado de 10 minutos por frecuencia de usuarios atendidos.
- Se destaca entre las carencias y las debilidades del servicio de la biblioteca el factor tecnológico y los procedimientos de tramitación en la búsqueda y en la solicitud de información, también el desconocimiento por parte de los usuarios en el desempeño o destrezas en las búsquedas que incide en la prestación de una atención eficaz al solicitante causando que en la primera consulta el empleado le sea difícil cubrir las necesidades de información y entregar la documentación requerida lo que a su vez genera incertidumbre e insatisfacción a los usuarios y usuarias.

- Tanto para los trabajadores y trabajadoras, como para los usuarios y las usuarias, es de mucha importancia la relación entre el prestador de servicio y el receptor, el buen trato y la orientación e información adecuada con tendencias a mejorar, destacando factores como el volumen de usuarios, ausencia y disponibilidad de algunos títulos bibliográficos.
  
- Los índices de insatisfacción en 38,3 %, la atención en 26,6 %, que es una tendencia de atención parcial, frente a la relación de una atención plena, la ausencia de un control continuo y poco efectivo que afecta directamente a los usuarios y usuarias.
  
- El uso de la biblioteca por parte de los usuarios y las usuarias es de poca frecuencia, con tendencia a la baja, los encuestados consideran utilizar primero otras fuentes y recursos, e incluso otros servicios que incluyen bibliotecas más lejanas del punto donde residen o estudian para realizar sus consultas antes de acudir al servicio bibliotecario.
  
- Otro factor de desmotivación por parte de los usuarios y usuarias ante el servicio es la carencia y el acceso a herramientas tecnológicas que lograría enriquecer la investigación. Es importante destacar que la tendencia actual es el usuario independiente efectuando la investigación y obtención de información por Internet.

## **Recomendaciones**

- Se propone que las políticas bibliotecarias nacionales, los servicios de información y la red de bibliotecas públicas con respecto a los planes de formación educativos deben constituir programas transversales que garanticen los resultados requeridos por el Estado al instituir proyectos relacionados con sistemas formativos e informativos.
- Diseñar un sistema de formación para el personal como un mecanismo a fin de garantizar: emprendimiento e iniciativas que incidan positivamente en la prestación de servicios, el uso de herramientas tecnológicas y tradicionales en los servicios de información pública y bibliotecaria; y por ende mejorar la experiencia del usuario.
- Relacionar un plan nacional de desarrollo de colecciones y servicios de información que tenga inherencia con todas las misiones de educación formal y las metas planteadas en el marco proyecto país.
- Promover los servicios y el consumo de información en el marco de las misiones y grandes misiones.
- Evaluación continua del personal, de los resultados sectorizados, su incidencia y desempeño en el logro de las metas de la BPAN y de las misiones y grandes misiones.

- Establecer una guía referencial para acercar los servicios de la biblioteca a la comunidad y captar a potenciales usuarios y usuarias.
- Fortalecer relaciones permanentes con la Misión Sucre y sus facilitadores como parte de un plan multisectorial en el plan nacional de adquisiciones documentales.
- Implantar programas de formación de usuarios para que estos puedan contar con las herramientas que les permitan: la búsqueda, localización, recuperación, procesamiento, evaluación bibliográfica y adquirir habilidades en el uso de los servicios bibliotecarios.
- Reforzar los procedimientos de evaluación de la colección en función de las solicitudes de información por parte de los usuarios a fin de direccionar la inversión/actualización de la colección según las características de los usuarios y en las áreas de mayor demanda, para poder dar respuesta a (como profesional de la información) la pregunta formulada por Guinchat y Menou: "¿información para quién?"<sup>60</sup>
- Este análisis desde la perspectiva de la Misión Sucre hacia el consumo de información es un aporte que puede ser un punto de partida para que se realicen otras investigaciones que permitirán incrementar un nivel de desarrollo y conocimientos en este aspecto y la interrelación entre necesidad

---

<sup>60</sup> Guinchat, Claire y Menou, Michael.(1993). **Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación**. Claire Guinchat y Michael Menou. 2. ed. cor. y aum. Por Marie– France Blanquet. París: UNESCO.

de información, consumo de información y las bibliotecas públicas, que faciliten y garanticen la toma de decisiones por parte de la dirección de las mismas en la selección y adquisición bibliográfica y los servicios de atención al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (1999). **El proyecto de investigación: guía para su elaboración.**

Caracas: Editorial: Episteme.

Arvelo P. José E. (1995). **Evaluación de las necesidades de información de los usuarios en la biblioteca de cuatro hospitales de Caracas.** Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

Caldeira, Joselyn y Coronado, Pedro (2007). **El bibliotecario escolar venezolano frente a su trabajo: Realidad vs. Exigencia del siglo XXI.** Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

Calero, Jorge L. (2000). **Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales.** Revista Cubana de Endocrinología, 11 (3), 192-198.

Campbell D, Stanley J. (1982). **Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social.** Buenos Aires, Argentina: Ammorortu Editores.

Cohin, Harris (1986). **Necesidad de los usuarios y mercado de la información: Importancia en el currículo de las escuelas.** Revista Interamericana de Biblioteconomía, 9(1), 15-16.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, 30 de diciembre). **Gaceta Oficial de la República N° 5453**, Marzo 3, 2000.

Decreto N° 2.517 (**Creación de la Universidad Bolivariana de Venezuela**). (22 de Julio de 2003). Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 37.737, Julio de 2003.

Decreto N° 2601 (**Creación de la Misión Sucre**). (8 de septiembre del 2003) Gaceta Oficial de la República Bolivariana Venezuela, 37.779, Septiembre, 2003.

Fernández De Aviles, Paloma (1998). **Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes**. España: Ediciones Trea.

Fuenmayor T., Luís (2002). **A propósito de las iniquidades en el ingreso a la Educación Superior en Venezuela**. Revista Venezolana de Gerencia. 7(17), 30.

García, Márcia (1982). **Avaliação de serviços de referencia**. Revista Brasileira de Biblioteconomía e Documentação, 5, 4.

Garvey, W. D. y Griffith, B. C. (1966). **Studies of social innovations in scientific communication in psychology**. American Psycholgist, 21(11), 1019-1036.

Guinchat, Claire y Menou, Michael.(1993). **Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación**. Claire Guinchat y Michael Menou. 2. ed. cor. y aum. Por Marie– France Blanquet. París: UNESCO.

Hernández Sampieri, R., y Otros (2003). **Metodología de la investigación**. México, Mc Graw Hill.



Ley de Universidades (1970). **Gaceta Oficial de la República de Venezuela**, N° 1429 [Extraordinario]. Septiembre 8, 1970.

Litton, Gastón (1973). **La biblioteca pública**. Serie Breviarios del bibliotecario 2da Edición. Argentina: Bowker Editores.

López, Deyanira H. y Gutiérrez T, Carlos (2000). **Evaluación de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca “Salvador de la Plaza”, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

López Piñero, J. M. (1972). **El análisis estadístico y sociométrico de la literatura científica**. Valencia: Centro de Documentación e Información Médica.

Mastromatteo L. E, Campo, O., y Suárez B. (1998). **El Análisis temático y estudio bibliométrico de las tesis de grados de la Escuela de Sociología, UCV 1971-1996**. Trabajo especial de grado optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

Meilán, Xabier, (2010). **Causas y consecuencias del consumo de información política en España (2000-2009)**. Madrid: Centro de investigaciones Sociológicas.

Ministerio de Comunicación e Información (MINCI) 2007. **Misiones Bolivarianas**. Colecciones Temas de Hoy. Caracas.

MINCI (2005). **Educación Bolivariana**. Colecciones Temas de Hoy. Caracas.

Ministerio del Poder Popular para la Cultura. Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (s.f). **Biblioteca Pública “Aquiles Nazoa”:** **Patrimonio cultural de la parroquia Caricuao**. [Folleto]. Caracas: Autor.

Ministerio para la Economía Popular (MINEP) 2005. **Desarrollo Endógeno Bolivariano (Eje de Formación Sociopolítica)**. Caracas.

MINEP (2005). **Democracia Protagónica (Eje de Formación Sociopolítica)**. Caracas.

MINEP (2005). **Elementos culturales de la revolución Bolivariana. 2da Edición**. Caracas.

Nery A., Malvina y Verela M, Emily (2005). **Estudio de usuarios de la biblioteca de Casa de estudio de la Historia de Venezuela “Lorenzo A. Mendoza Quintero”**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

Noriega, José De (2007). **Diagnóstico de la biblioteca de las escuelas municipales y estadales del municipio autónomo Caroní del estado Bolívar**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología. Caracas, UCV.

Paisley, W.J, (1968). **Information needs and uses**. Annual review of Information Science and Technology, 3. 1-30.

Peña, Fernando X., (2011). **Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias**. Trabajo especial de postgrado para optar al título de bibliotecología y Estudios de la Información, México, UNAM.

Pérez Álvarez-Ossorio J, R.; Gómez L. y Sempere, M. J. (1987). **International visibility of domestic scientific literature**. Journal of information Scienc., 23(1), 98-101.

Price, D. J. de Solla (1973). **Hacia una ciencia de la ciencia**. Barcelona: Ariel.

Ramírez, Tulio (1999). **¿Cómo hacer un proyecto de investigación?**. Caracas: Editorial Panapo de Venezuela.

Rendón G., Nora E (2000). **La formación de usuarios de la información: Una propuesta curricular**. Revista Interamericana de Bibliotecología, 23(1-2), 91-105.

Rodríguez S., Gloria M. (2007) **La biblioteca pública: análisis a manifiestos y directrices**.- (Colección Biblioteca Pública vital, 9). Fondo Editorial Confenaldo Antioquia. Colombia.

Sarmiento, Luisa (2000). **Estudio a la biblioteca “Efraín Hurtado” de la escuela de Antropología de la UCV.** Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Caracas, UCV.

Sanz C., Elías. (1994). **Manual de estudio de usuarios.** Madrid: Pirámide.

Sanz C. E, García Z., C.M.M.C. y Lascurain S., M. L. (2001). **Las disciplinas científicas como encrucijada de saberes: El caso de los estudios de Biblioteconomía y Documentación de las universidades españolas.** Revista General de Información y Documentación, 11(1), 175-89.

Stone, S. (1982). **Humanities scholars: information needs and uses.** Journal of Investigación, 38(4), 292-313.

Terrada, M. L. (1973). **La literatura analítica española: estudio estadístico y sociométrico.** Valencia: Centro de Documentación e Información Médica.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Cerlalc, «**Por las bibliotecas escolares de Iberoamérica**». Pensar el Libro No. 5, Cerlalc, diciembre de 2007. [Página Web en línea]. Disponible en [http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/bibliotecas\\_escolares.pdf](http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/bibliotecas_escolares.pdf) [Consulta: 23 de Julio 2014].

Jaramillo, Orlanda (2012). **La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública**. Revista Interamericana de Bibliotecología. 35(1), 73-82. . [Página Web en línea]. Disponible: <http://eprints.rclis.org/19990/1/v35n1a7.pdf> [Consulta: 27 de Junio, 2014].

Martínez, Gemma (2002). **El consumo de información: una primera aproximación al concepto**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.hipertext.net> [Consulta: 02 de Marzo, 2014].

Ministerio del Poder Popular para la Juventud (2014). **¿Sabes qué es el Sistema de Misiones y Grandes Misiones?** [Página Web en línea]. Disponible: <http://inj.gov.ve/index.php/zona-informativa/noticias/item/171-sabes-que-es-el-sistema-de-misiones-y-grandes-misiones/171-sabes-que-es-el-sistema-de-misiones-y-grandes-misiones> [Consulta: 15 de Julio, 2014].

Ministerio de Educación Superior (MES) (2007). **Fundación Misión Sucre**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.misionesbolivarianas.gob.ve/misiones/mision-sucre.html> [Consulta: 15 de Mayo, 2014].

Organización de Estados Americanos (1982). **Modelos flexibles para un Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.oea.org>. [Consulta: 23 de Enero, 2014].

Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura: Declaración Mundial sobre educación para todos (Jomtien, Tailandia 5 al 9 de marzo, 1990). **Satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje**. Disponible: <http://www.oei.es/efa2000jomtien.htm> [Consulta: 18 de Noviembre, 2013].

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2007). **La educación básica para todos: Cumplir con los compromisos del foro mundial de Dakar**. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.unesco.org.uy/educacion/objetivosDakar.html> [Consulta: 18 de Noviembre, 2013].

Parra S., María C., (2010). “**Las Transformaciones de la educación superior en Venezuela: En búsqueda de su identidad**”. Educación Superior y Sociedad. Año 15, Número 1, Enero 2010 [Página Web en línea]. Disponible: <http://ess.iesalc.unesco.org.ve/index.php/ess/article/viewFile/325/276> [Consulta: 1 de Agosto, 2014].

Secretaría de Educación Pública de México. (SEP). **Ley General de Bibliotecas**. [Página Web en línea] Disponible: <http://www.sep.gob.mx/work/resources/LocalContent/13905/1/2008.pdf> [Consulta: 18 de Enero, 2014].

Silvera I., Claudia (2005, Mayo). **Los bibliotecarios en la sociedad de la información**. ACIMED v.13 n. [Documento en línea]. Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352005000300007&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352005000300007&script=sci_arttext) [Consulta: 24 de Julio, 2014].

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**MODELO DE CUESTIONARIO**

**Instrucciones:**

- Lea cada una de las preguntas presentadas.
- Marque con una (X) la opción de respuesta que se ajuste a su opinión.
- Se le agradece responda con una sola opción de respuesta.
- Si es posible responda a todas las preguntas del cuestionario.
- Al confrontar alguna duda consulte con el investigador.
- Agradecemos su gran colaboración y atención.

**Empleados:**

1. ¿Considera Usted que brinda un buen servicio de información al usuario?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿El tiempo en que e tramita la solicitud de información lo considera?

CORTO \_\_\_\_\_ MODERADO \_\_\_\_\_ LARGO \_\_\_\_\_

3. ¿Ofrece usted al usuario una buena asesoría acerca del tipo de información que éste requiere?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que existen imprecisión con la solicitud de información?

SIEMPRE \_\_\_\_\_ ALGUNAS VECES \_\_\_\_\_ NUNCA \_\_\_\_\_



5.¿Considera usted que ofrece un servicio profesional y de alta calidad para la obtención de información?

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

6.¿Considera usted que existen disparidades en cuanto a la información que solicitan los usuarios y la que se dispone en la biblioteca

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

7. ¿Cómo considera que es la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los usuarios?

EXCELENTE\_\_\_\_\_ BUENO\_\_\_\_\_ REGULAR\_\_\_\_\_ DEFICIENTE\_\_\_\_\_

8. ¿Usted como bibliotecario está en la disposición de efectuarle al usuario otras gestiones adicionales en la búsqueda de información?

SIEMPRE\_\_\_\_\_ ALGUNAS VECES\_\_\_\_\_ NUNCA\_\_\_\_\_

9. ¿Cuándo existen fallas o inexistencias en la información solicitada se le informa al usuario a tiempo?

SIEMPRE\_\_\_\_\_ ALGUNAS VECES\_\_\_\_\_ NUNCA\_\_\_\_\_

**Usuarios:**

1..¿Se siente usted satisfecho con el servicio de información que le ofrece la biblioteca?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2..El empleado o/y la empleada de la biblioteca lo orienta de manera:

EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENO \_\_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_\_ DEFICIENTE \_\_\_\_\_

3..¿Cuál es el área específica en la usted solicita más información?

SOCIALES \_\_\_\_\_ CIENTÍFICA \_\_\_\_\_ TODAS \_\_\_\_\_

4..Ha obtenido usted la información requerida de manera satisfactoria:

SIEMPRE \_\_\_\_\_ ALGUNAS VECES \_\_\_\_\_ NUNCA \_\_\_\_\_

5..¿Se le brinda en la biblioteca un trato cortés, profesional y de alta calidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6..¿Cómo es la capacidad de respuesta de los trabajadores y trabajadoras de la biblioteca?

EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENO \_\_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_\_ DEFICIENTE \_\_\_\_\_

7..¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la biblioteca?

SIEMPRE \_\_\_\_\_ ALGUNAS VECES \_\_\_\_\_ NUNCA \_\_\_\_\_

## ANEXO B

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, POR AÑO

1991-2005

AÑOS	TOTAL	VARIACIÓN
1991	31.022	52,32
1992	26.072	47,98
1993	24.780	14,19
1994	22.918	6,07
1995	24.842	(2,59)
1996	27.210	52,32
1997	25.570	47,98
1998	22.497	14,19
1999	16.552	6,07
2000	25.212	(2,59)
2001	37.308	52,32
2002	42.603	47,98
2003	45.191	14,19
2004	44.020	6,07
2005	58.789	(2,59)

#### VARIACIÓN INTERANUAL DE LOS ASIGNADOS CNU EN EL SUBSISTEMA

Nota: Tomado de la siguiente página Web

[http://www.cnu.gov.ve/estadisticas/boletin\\_estadistico/descargas/boletin/PNCnro6/5-02.pdf](http://www.cnu.gov.ve/estadisticas/boletin_estadistico/descargas/boletin/PNCnro6/5-02.pdf)

## Fachada de la Biblioteca Aquiles Nazoa



## Sala de lectura

