



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**PROYECTO EDUCATIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE  
TÍTULO DE LICENCIADA EN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**TEMA**

**INFLUENCIA DEL MARKETING BIBLIOTECARIO EN LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS  
EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
FISCAL ANNE SULLIVAN. PROPUESTA:  
DISEÑAR UNA GUÍA METODOLÓGICA  
PARA LA DIFUSIÓN DEL FONDO  
BIBLIOGRÁFICO Y LOS,  
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS  
QUE PRESTA.**

**AUTORAS:**

**BARRERA SUCUZAÑAY ROSA FLORINDA  
CHAMBA VERA ALICIA STEFANIA**

**CONSULTORA ACADÉMICA:**

**MSC. LUISA CABRERA CASCO**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2016**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**ESCUELA BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**DIRECTIVOS**

---

**MSc. Silvia Moy Sang Castro**  
**DECANA**

---

**MSc. José Zambrano García**  
**SUBDECANO**

---

**MSc. Ruth Carvajal de Lindao**  
**DIRECTORA DE CARRERA**

---

**Ab. Sebastián Cadena Alvarado**  
**SECRETARIO GENERAL**

Guayaquil, Octubre 12 del 2015

**MSC.**

**SILVIA MOY-SANG CASTRO**

**DECANA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS  
Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.**

**CIUDAD. -**

De mi consideración:

En virtud que las autoridades de la Facultad Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación me designaron consultor Académico de Proyectos Educativos de Licenciatura en Bibliotecología y Archivología, el día 4 de Agosto del 2015.

Tengo a bien informar lo siguiente:

Que las estudiantes: **BARERRA SUCUZAÑAY ROSA FLORINDA** con C.I. **0910269513** y **CHAMBA VERA ALICIA STEFANIA** con C.I. **0931043509** diseñaron el proyecto educativo: **INFLUENCIA DEL MARKETING BIBLIOTECARIO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN, UBICADO KM. 15.5 VÍA A LA COSTA, PARROQUIA TARQUI, PROVINCIA DEL GUAYAS, CANTÓN GUAYAQUIL, ZONA 8, DISTRITO: 9 PERÍODO 2015. PROPUESTA: DISEÑAR UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA DIFUSIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO Y LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE PRESTA.**

El mismo que ha cumplido con las directrices y recomendaciones dadas por el suscrito.

Los participantes satisfactoriamente han ejecutado las diferentes etapas constitutivas del proyecto; por lo expuesto se procede a la **APROBACIÓN** del proyecto, y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente



**MSc. Luisa Cabrera Casco**  
Consultora Académica

**SILVIA MOY-SANG CASTRO**  
**DECANA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA,**  
**LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Ciudad.-**

De nuestras consideraciones:

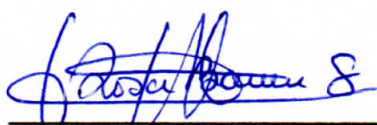
Para los fines legales pertinentes comunicamos a usted que los derechos intelectuales del Proyecto Educativo:

**TEMA:** INFLUENCIA DEL MARKETING BIBLIOTECARIO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN, UBICADO KM. 15.5 VÍA A LA COSTA, PARROQUIA TARQUI, PROVINCIA DEL GUAYAS, CANTÓN GUAYAQUIL, ZONA 8, DISTRITO: 9 PERIODO 2015.

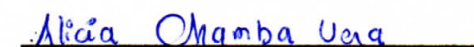
**PROPUESTA:** DISEÑAR UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA DIFUSIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO Y LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE PRESTA.

Pertenecen a la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Atentamente,



**Barrera Sucuzañay Rosa Florinda**  
C.I.0910269513



**Chamba Vera Alicia Stefania**  
C.I.0931043509



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
SISTEMA DE EDUCACIÓN PRESENCIAL  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**PROYECTO EDUCATIVO**

INFLUENCIA DEL MARKETING BIBLIOTECARIO EN LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS EN LA BIBLIOTECA DE LA  
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN UBICADO KM. 15.5 VÍA  
A LA COSTA, PARROQUIA TARQUI 3, PROVINCIA DEL GUAYAS,  
CANTÓN GUAYAQUIL, ZONA 8, DISTRITO: 9, PERIODO 2015.  
PROPUESTA: DISEÑAR UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA  
DIFUSIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO Y LOS SERVICIOS  
BIBLIOTECARIOS QUE PRESTA.

**APROBADO**

---

**Tribunal No. 1**

---

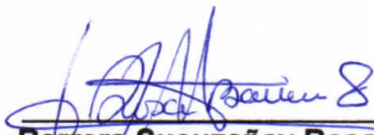
**Tribunal No. 2**

---

**Tribunal No. 3**

---

**Secretaria**

  
**Barrera Sucuzañay Rosa Florinda**  
**C.I.0910269513**

  
**Chamba Vera Alicia Stefania**  
**C.I. 0931043509**

**TRIBUNAL EXAMINADOR OTORGA AL  
PRESENTE TRABAJO**

LA CALIFICACIÓN DE: \_\_\_\_\_

EQUIVALENTE A: \_\_\_\_\_

**TRIBUNAL**

\_\_\_\_\_  
Tribunal No.1

\_\_\_\_\_  
Tribunal No. 2

\_\_\_\_\_  
Tribunal No. 3

## CERTIFICADO DE GRAMATOLOGÍA

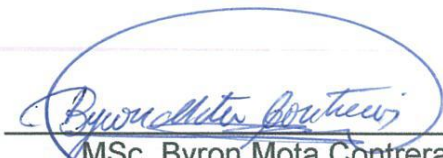
Yo, MSc. Byron Mota Contreras, Docente de Ensayo Científico de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación: Certifico que he revisado la ortografía del contenido del proyecto Educativo: INFLUENCIA DEL MARKETING BIBLIOTECARIO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN UBICADO KM. 15.5 VIA A LA COSTA, PARROQUIA TARQUI 3, PROVINCIA DEL GUAYAS, CANTÓN GUAYAQUIL, ZONA 8, DISTRITO: 9, PERIODO 2015, elaborado por las estudiantes Barrera Sucuzañay Rosa Florinda con C.I. 0910269513 y Chamba Vera Alicia Stefania con C.I. 0931043509 previo a obtener el título de Licenciadas en Bibliotecología y Archivología, otorgado por la Universidad de Guayaquil y la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

En el Proyecto se determinan los siguientes aspectos:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- Acentuación precisa.
- Utilización de los signos de puntuación de manera acertada.
- Evita en todas los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- Aplica correctamente la sinonimia.
- Existe claridad, congruencia y concordancia.
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como especialista en "Literatura y Español", recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su proyecto previo a la obtención del título de licenciado (a) en Bibliotecología y Archivología.

---



MSc. Byron Mota Contreras  
Docente de Ensayo Científico

***Dedicatoria:***

*Dedicamos este trabajo a Dios y a nuestros familiares, quienes nos han sabido dar el apoyo moral y la comprensión necesaria para salir adelante, con quienes hemos compartido paso a paso, minuto a minuto las ideas e inquietudes que ahora las plasmamos en este documento.*





*Agradecimiento:*

*A Dios, a nuestras familias, fuente de motivación permanente y apoyo decidido e incondicional.*

*Al personal docente de la ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA, de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación por haber transmitido sus enseñanzas y sabios conocimientos.*

*A nuestra Profesora Tutora del Proyecto dejamos constancia del sincero y profundo agradecimiento en el apoyo a cumplir nuestra meta.*



## ÍNDICE GENERAL

| <b>CONTENIDO</b>                                      | <b>pág.</b> |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| Caratula.....                                         | i           |
| Páginas de directivos.....                            | ii          |
| Informe del proyecto.....                             | iii         |
| Página de revisión de la redacción de ortografía..... | iv          |
| Derechos intelectuales.....                           | v           |
| Proyecto del tema.....                                | vi          |
| Página del tribunal.....                              | vii         |
| Dedicatoria.....                                      | viii        |
| Agradecimiento.....                                   | ix          |
| Índice general.....                                   | x           |
| Índice de gráficos.....                               | xi          |
| Índice de cuadros.....                                | xii         |
| Resumen.....                                          | xvi         |
| Introducción.....                                     | 1           |

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Contexto de la investigación.....   | 4  |
| Problema de investigación.....      | 7  |
| Situación conflicto.....            | 7  |
| Hecho científico.....               | 8  |
| Causas.....                         | 8  |
| Formulación del problema.....       | 8  |
| Objetivos de investigación:         | 9  |
| Objetivo general.....               | 9  |
| Objetivos específicos.....          | 9  |
| Interrogantes de investigación..... | 10 |
| Justificación.....                  | 11 |

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Antecedentes de Estudio.....    | 12 |
| Base teóricas.....              | 13 |
| Fundamentaciones:               | 34 |
| Fundamentación Psicológica..... | 34 |
| Fundamentación Pedagógica.....  | 35 |
| Fundamentación Sociológica..... | 35 |
| Fundamentación Filosófica.....  | 36 |
| Fundamentación Legal.....       | 36 |

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA, PROCESO, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Diseño Metodológico.....                       | 40 |
| Tipos de Investigación.....                    | 42 |
| Población y Muestra.....                       | 43 |
| Cuadro de Operacionalización de Variables..... | 47 |
| Métodos de Investigación.....                  | 50 |
| Técnicas e Instrumentos de Investigación.....  | 51 |
| Análisis e interpretación de Datos.....        | 54 |
| Prueba del Chi Cuadrado.....                   | 74 |
| Conclusiones y recomendaciones.....            | 75 |

## CAPITULO IV

### LA PROPUESTA

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Título de la propuesta.....      | 76 |
| Justificación.....               | 76 |
| Objetivos.....                   | 77 |
| Objetivo General.....            | 77 |
| Objetivo Especifico.....         | 77 |
| Aspectos Teóricos.....           | 77 |
| Factibilidad.....                | 80 |
| Financiera                       |    |
| Legal                            |    |
| Técnica                          |    |
| Recursos Humanos                 |    |
| Política                         |    |
| Descripción de la propuesta..... | 82 |

### ÍNDICE DE GRAFICOS

|              |                                                                                                |    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico N° 1 | Recursos didácticos                                                                            | 14 |
| Gráfico N° 2 | Relación del marketing y los servicios bibliográficos                                          | 15 |
| Gráfico N° 3 | Relación del marketing y los servicios bibliográficos                                          | 17 |
| Gráfico N° 4 | Bibliotecas Públicas                                                                           | 19 |
| Gráfico N° 5 | La cultura y la comunicación                                                                   | 22 |
| Gráfico N° 6 | Las bibliotecas como un servicio social y cultural.                                            | 25 |
| Gráfico N° 7 | Pregunta número uno. Las bibliotecas deben ser impulsadas por el marketing publicitario        | 51 |
| Gráfico N° 8 | Pregunta número dos. Los servicios que presta la biblioteca son los adecuados                  | 52 |
| Gráfico N° 9 | Pregunta número tres. Los docentes deben incentivar a sus estudiantes a utilizar la biblioteca | 53 |

|         |       |                                                                                                                              |    |
|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico | Nº 10 | Pregunta número cuatro. Es indispensable aplicar estrategias de marketing                                                    | 54 |
| Gráfico | Nº 11 | Pregunta número cinco Los servicios bibliotecarios son los adecuados                                                         | 55 |
| Gráfico | Nº 12 | Pregunta número seis Un buen servicio bibliotecario requiere publicidad                                                      | 56 |
| Gráfico | Nº 13 | Pregunta número siete. Los docentes deben hacer que los servicios bibliotecarios sean en función de los estudiantes          | 57 |
| Gráfico | Nº 14 | Pregunta número ocho. La biblioteca debe tener un plan de marketing                                                          | 58 |
| Gráfico | Nº 15 | Pregunta número nueve. Los maestros deben cambiar su metodología                                                             | 59 |
| Gráfico | Nº 16 | Pregunta número diez. Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios                                                   | 60 |
| Gráfico | Nº 17 | Pregunta número uno de la encuesta para estudiantes Utiliza usted la biblioteca                                              | 61 |
| Gráfico | Nº 18 | Pregunta número dos de la encuesta para estudiantes. Conoce usted los servicios que presta la biblioteca                     | 62 |
| Gráfico | Nº 19 | Pregunta número tres de la encuesta para estudiantes. Impulsar los servicios que presta la biblioteca a través del marketing | 63 |
| Gráfico | Nº 20 | Pregunta número cuatro de la encuesta para estudiantes. Aplicar estrategias de marketing para utilizar las bibliotecas       | 64 |
| Gráfico | Nº 21 | Pregunta número cinco de la encuesta para estudiantes. Los servicios bibliotecarios son los adecuados para la investigación  | 65 |
| Gráfico | Nº 22 | Pregunta número seis de la encuesta para estudiantes. Hacer un marketing publicitario sobre los servicios de la biblioteca   | 66 |
| Gráfico | Nº 23 | Pregunta número siete de la encuesta para estudiantes. Aplicar estrategias motivadoras para el uso de las bibliotecas        | 67 |
| Gráfico | Nº 24 | Pregunta número ocho de la encuesta para estudiantes. La biblioteca debe mejorar sus servicios de atención al cliente        | 68 |
| Gráfico | Nº 25 | Pregunta número nueve de la encuesta para estudiantes. Los maestros deben cambiar su metodología                             | 69 |
| Gráfico | Nº 26 | Pregunta número diez de la encuesta para estudiantes. Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios                   | 70 |

**INDICE DE CUADROS**

|        |       |                                                                                                                     |    |
|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TABLAS | Nº 1  | Competencia de un plan de marketing                                                                                 | 13 |
| TABLAS | Nº 2  | Población                                                                                                           | 42 |
| TABLAS | Nº 3  | Muestra                                                                                                             | 44 |
| TABLAS | Nº 4  | Operacionalizacion de las variables                                                                                 | 44 |
| TABLAS | Nº 5  | Pregunta número uno. Las bibliotecas deben ser impulsadas por el marketing publicitario                             | 51 |
| TABLAS | Nº 6  | Pregunta número dos. Los servicios que presta la biblioteca son los adecuados                                       | 52 |
| TABLAS | Nº 7  | Pregunta número tres. Los docentes deben incentivar a sus estudiantes a utilizar la biblioteca                      | 53 |
| TABLAS | Nº 8  | Pregunta número cuatro. Es indispensable aplicar estrategias de marketing                                           | 54 |
| TABLAS | Nº 9  | Pregunta número cinco. Los servicios bibliotecarios son los adecuados                                               | 55 |
| TABLAS | Nº 10 | Pregunta número seis. Un buen servicio bibliotecario requiere publicidad                                            | 56 |
| TABLAS | Nº 11 | Pregunta número siete. Los docentes deben hacer que los servicios bibliotecarios sean en función de los estudiantes | 57 |
| TABLAS | Nº 12 | Pregunta número ocho. La biblioteca debe tener un plan de marketing                                                 | 58 |
| TABLAS | Nº 13 | Pregunta número nueve. Los maestros deben cambiar su metodología                                                    | 59 |
| TABLAS | Nº 14 | Pregunta número diez. Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios                                          | 60 |
| TABLAS | Nº 15 | Pregunta número uno de la encuesta para estudiantes. Utiliza usted la biblioteca                                    | 61 |
| TABLAS | Nº 16 | Pregunta número dos de la encuesta para estudiantes. Conoce usted los servicios que presta                          | 62 |

|        |       |                                                                                                                              |    |
|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|        |       | la biblioteca                                                                                                                |    |
| TABLAS | Nº 17 | Pregunta número tres de la encuesta para estudiantes. Impulsar los servicios que presta la biblioteca a través del marketing | 63 |
| TABLAS | Nº 18 | Pregunta número cuatro de la encuesta para estudiantes. Aplicar estrategias de marketing para utilizar las bibliotecas       | 64 |
| TABLAS | Nº 19 | Pregunta número cinco de la encuesta para estudiantes. Los servicios bibliotecarios son los adecuados para la investigación  | 65 |
| TABLAS | Nº 20 | Pregunta número seis de la encuesta para estudiantes. Hacer un marketing publicitario sobre los servicios de la biblioteca   | 66 |
| TABLAS | Nº 21 | Pregunta número siete de la encuesta para estudiantes. Aplicar estrategias motivadoras para el uso de las bibliotecas        | 67 |
| TABLAS | Nº 22 | Pregunta número ocho de la encuesta para estudiantes. La biblioteca debe mejorar sus servicios de atención al cliente        | 68 |
| TABLAS | Nº 23 | Pregunta número nueve de la encuesta para estudiantes. Los maestros deben cambiar su metodología                             | 69 |
| TABLAS | Nº 24 | Pregunta número diez de la encuesta para estudiantes. Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios                   | 70 |
| TABLAS | Nº 25 | Prueba de chip cuadrado                                                                                                      | 71 |
| TABLAS | Nº 25 | Presupuesto                                                                                                                  | 97 |
| TABLAS | Nº 26 | Cronograma de actividades                                                                                                    | 98 |



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**AUTORAS: ROSA BARRERA SUCUZAÑAY**  
**ALICIA CHAMBA VERA**  
**CONSULTOR ACADÉMICO: MSc. LUISA CABRERA**

**RESUMEN**

La presente investigación trata sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la Calidad de los Servicios Bibliotecológicos de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, con el objetivo de promocionar, difundir sus servicios y recursos de la misma que va relacionada con el desarrollo científico y tecnológico, a través de un estudio de campo al personal de esta Unidad Educativa. En los últimos años se impone una transformación total hacia un nuevo modelo de gestión bibliotecaria.

Utilizando los siguientes recursos como principal método una guía metodológica con enfoque a la difusión de los servicios bibliotecarios en la biblioteca escolar. Para tener conocimiento de la problemática que existe en la Biblioteca Escolar, se realizaron encuestas y entrevistas a estudiantes y docentes; obteniendo así resultados favorables para poder difundir el fondo bibliográfico, aplicando técnicas de marketing para la difusión, promoción, y comunicación de los servicios que ofrece la biblioteca.

Se analiza e interpreta los resultados y se concluye que los usuarios no utilizan el material bibliográfico, porque la biblioteca no dispone de un horario establecido para la atención, ni personal capacitado que oriente al usuario a sus necesidades investigativas.

Propone una guía metodológica que permitirá desarrollar actitudes, mejorar capacidades en los estudiantes y dar a conocer a la comunidad educativa como autoridades, docentes y estudiantes los servicios que dispone la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

**GUIA  
METODOLOGICA**

**MARKETING**

**SERVICIOS  
BIBLIOTECARIOS**



## UNIVERSITY OF GUAYAQUIL

### FACULTY OF PHILOSOPHY, ARTS AND SCIENCES OF EDUCATION SCHOOL OF LIBRARIANSHIP AND ARCHIVAL

***Authors: ROSA BARRERASUCUZAÑAY***

***ALICIA CHAMBA VERA***

***Consultant Academic: MSc. LUISA CABRERA***

#### **Summary**

The present investigation deals with the influence of the librarian Marketing in the quality of the services Museología of the library of the unit education Attorney Anne Sullivan, aiming to promote, disseminate their services and resources that are related to scientific and technological development through a field survey to the staff of this educational unit. In recent years imposed a total transformation towards a new model of library management.

Using the following resources as primary method a guide to methodological approach to the dissemination of services librarians in the school library. To have knowledge of the problems that exist in the school library were carried out surveys and interviews with students and teachers; getting results so favorable to be able to spread the bibliographic, applying techniques of marketing for the dissemination, promotion, and communication of the service.

Analyzed and interprets the results and it is concluded that users do not use the bibliographic material, because the library does not have a trained set up for attention, or personal schedule that orient the user to their investigative needs.

It proposes a methodological guide that will develop attitudes, improve skills in students and to inform the school authorities, teachers and students services that has the library of the unit education Attorney Anne Sullivan.

**METHODOLOGICAL  
GUIDE**

**MARKETING**

**LIBRARY  
SERVICES**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito fundamental el desarrollo del tema: Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal “Anne Sullivan”, ubicado en el km. 15.5 vía a la Costa, Parroquia Tarquí 3, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, Zona 8, Distrito: 9, periodo 2015.

Las nuevas tecnologías se introdujeron en las bibliotecas a principios de los años cincuenta. Uno de los primeros y más importantes avances fueron la introducción y la difusión del uso de “microfilme” para ampliar los recursos de la biblioteca. En las últimas décadas, debido, por una parte a la proliferación de la información y la aparición de las tecnologías aplicadas a la difusión de las bibliotecas, centros de información y documentación en general y en la educación en particular, han experimentado un cambio sin precedentes en la forma de organizar sus funciones.

Para que la biblioteca escolar pueda cumplir sus objetivos y principios establecidos, se hace necesario contar con un buen diseño de infraestructura, el cual debe estar enmarcado dentro de las políticas de la institución y de las necesidades que presenta la misma. Los servicios que prestan las bibliotecas escolares son una parte importante ya que su planificación y funcionamiento deben estar previstos de las características del plantel. Por otra parte, el acceso público al dominio del conocimiento y de la información prioritaria sobre la propia comunidad escolar; su entorno, sus servicios y recursos disponibles a través de la implementación en toda biblioteca escolar es una exigencia profesional y fundamental para que el ciudadano, de cualquier condición social, pueda documentarse e informarse al respecto, conocer sus derechos y obligaciones, para poder asumir un papel activo, consiente y protagónico

en la dinámica local, en la construcción del tejido social de su medio y en la toma de decisiones privadas y colectivas, como parte de un proceso de educación formal estrechamente vinculado al logro de una mejor calidad de la vida cotidiana y ciudadana. El presente proyecto educativo está dirigido a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

**Capítulo I.** Se presenta el problema que se investiga con la situación conflicto, causas y consecuencias, categorización de las variables, interrogantes de la investigación, los objetivos, la justificación e importancia y los beneficiarios.

**Capítulo II.** Se expone la Fundamentación Teórica, Epistemológica, Sociológica, Andragógica y la fundamentación Legal en que se apoya el presente proyecto.

**Capítulo III.** Diseño de la investigación. Se determina el diseño, la clase, procedimientos (población y muestra) y los instrumentos de investigación, es decir los métodos y técnicas que se utilizaron. Análisis e interpretación de los resultados, aquí colocaremos la interpretación y análisis de la tabla y gráfico obtenidos según la Prueba de Varianza (Prueba de Chi Cuadrado). Discusión de los resultados. Las conclusiones y recomendaciones.

**Capítulo IV.** Propuesta con los antecedentes, justificación, objetivos, importancia, factibilidad, aspectos legales, Andragógicos, psicológicos, sociológicos, así también la misión, visión, beneficiarios, impacto social, definición de términos importantes, bibliografía y anexo.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Las bibliotecas son lugares que siempre se utilizaron para coleccionar información de diferentes autores, los que son utilizados por una comunidad con fines culturales educativos. Actualmente las bibliotecas afrontan el marketing bibliotecario de diversas maneras para difundirlo en busca de que el lector se interese por acceder a su uso en búsqueda de información acorde a sus requerimientos investigativos.

La Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan se encuentra ubicada en el km. 15 ½ de la vía a la Costa. Sus inicios se dieron en el año 1993 cuando un grupo de personas con hijos con necesidades especiales educativas, se asociaron y decidieron comprar un terreno para fundar una escuela para sus hijos. En 1996 se inició con estudiantes regulares, luego con la crisis bancaria la institución educativa entro en una situación económica crítica porque necesitaba la contratación de personal especializado para personas con necesidades educativas especiales, el número de estudiantes disminuyo.

En el año 2012 en el mes de abril se comunicó a los docentes, estudiantes y padres de familia el cierre de la institución, sin embargo el Ministerio de Educación intervino y compró la institución, en el mes de noviembre del mismo año le dieron el nombre de colegio fiscal Ágora, hasta el año 2013.

En el año 2014 se le dio el nombre de Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, en honor a una maestra que se dio el tiempo y la paciencia para enseñar a personas que no podían oír ni escuchar.

Se facilitó matrículas para los niños del sector y el número de

estudiantes aumentó, lo que conllevó a dividir en dos jornadas: matutina y vespertina, cuenta con 40 aulas con capacidad de 20-25 estudiantes. En la jornada matutina asisten estudiantes de educación inicial, básica y bachillerato mientras que en la jornada vespertina tiene educación inicial y básica hasta décimo año, en esta jornada concurren estudiantes con necesidades especiales, intelectuales o físicas.

Cuenta con baterías sanitarias, alcantarillado, agua potable, teléfono, luz eléctrica, canchas deportivas, juegos para niños, rampas para minusválidos y un vivero. Hoy en día la institución sigue preparando a los estudiantes y les enseñan que todos deben ayudar, compartir, cuidar y tratar con respeto a sus compañeros con capacidades especiales, la directora de esta institución es la MSc. Rosa Chenche Jácome.

En la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan no existe horario de atención específico, no cuentan hace un año con profesional bibliotecario por falta de recursos, dentro de la biblioteca existen 3 computadoras, 1 tv lcd, 1 aire acondicionado, 24 sillas, 8 mesas, 7 archiveros con su fondo bibliográfico, colecciones, Cd de películas infantiles y programas educativos, revistas y periódicos en variedades.

Al hablar de marketing bibliotecario, se considera reconocer las competencias las cuales responden a facilitar un sin número de información en un ambiente adecuado cuya función organizativa consiste básicamente responder a la necesidad de la comunidad, mediante la aplicación de principios y técnicas de marketing para brindar un servicio de consulta eficaz y eficiente en los préstamo del material bibliográfico.

La gestión de otorgar servicios de información bibliográfica, catálogos, bases de datos tecnológicos en miras a cubrir los requerimientos del usuario, en concreto el marketing bibliotecario es parte del análisis de la

situación de la calidad de los servicios bibliotecológicos mediante la recaudación de información del contexto que genera un ámbito acorde a la entidad.

La presente investigación tiene relevancia en el Marketing Bibliotecario de la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, ya que los estudiantes requieren tener en sus dependencias libros acorde a los niños especiales que en la institución se educan, además de reconocer la importancia de educar a los niños e incentivar la investigación como estímulo al aprendizaje.

La presente investigación es pertinente ya que la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan requiere de una biblioteca con servicios adecuados para que el lector encuentre con facilidad la información que requiere a través de una guía metodológica.

La influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos es original, puesto que no existe una guía metodológica para la difusión del fondo bibliotecario, de forma que los estudiantes tengan al alcance la información que necesitan para la continuación del aprendizaje que en las aulas la maestra motiva.

El estudio sobre la influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan es Factible ya que cuenta con los recursos necesarios tanto humanos como materiales y económicos los que permitirán que los investigadores desarrollen el estudio y aplique la propuesta señalada. El lector encontrará una redacción del documento clara y precisa, cuya semántica está estructurada lógica y coherente de forma que sea comprensible en las ideas que se desean plasmar en ella, atendiendo a las necesidades de los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

## **Problema de la Investigación**

La presente investigación pretende contribuir con la comunidad educativa de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan con un estudio relevante en relación a la problemática existente tratando de reconocer el alcance de afectación de la influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, ubicado en el km. 15.5 vía a la Costa, Parroquia Tarquí 3, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, Zona 8, Distrito: 9, periodo 2015. Descubriendo que entre sus variables existe la relación siendo ellas: 1) Marketing Bibliotecario y 2) calidad de los servicios bibliotecológicos. Por lo que está establecida de esta forma los parámetros de la investigación a realizar.

## **Situación y Conflicto**

El principal conflicto en estudio dentro de la presente investigación es la falta de Calidad de los servicios bibliotecológicos, esto acontece a causa de la falta de Difusión de los recursos bibliotecarios puesto que la información no posee libres accesos, no hay personal capacitado y la mayor parte del tiempo permanece cerrada la biblioteca.

En el contexto de la sociedad de la Información de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, los textos y el aprendizaje no van de la mano, avizorando a simple vista la evidente necesidad de formar usuarios asiduos a visitar la biblioteca y de conocer la forma correcta de ubicar la información que necesiten al consultar para que sus clientes sean capaces de manejar dicha información de forma autónoma, buscándola, seleccionándola, utilizándola, transmitiéndola, evaluándola y creando conocimientos positivos para su desarrollo intelectual.

Los principales problemas de la biblioteca de la Unidad Educativa

Fiscal Anne Sullivan es que no tiene horario de atención específico, no cuentan hace un año con profesional bibliotecario por falta de recursos económicos, los programas de incentivación carecen de verdadero valor organizacional como un elemento importante para la eficiencia y competitividad de la influencia del marketing bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en los cuales quienes están a cargo de ella, de tal manera los estudiantes y docentes no son asiduos visitantes del área de la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

En la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan no existe el personal especializado, quien administra la instalación tiene poco conocimiento sobre cómo realizar un marketing bibliotecario y ayudar a los docentes y estudiantes en la difusión del fondo bibliotecario utilizando una guía metodológica que el usuario utilice con facilidad y de modo eficaz para ubicar los textos que requieran.

La Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan carece de presupuesto económico para aumentar con insumos bibliotecarios a la biblioteca de la institución, por lo tanto requiere de pronta ayuda para la obtención de textos que ayuden al aprendizaje e investigación que los estudiantes deben realizar para complementar sus conocimientos.

### **Hecho Científico**

Baja calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, ubicado en el km. 15.5 vía a la Costa, Parroquia Tarquí 3, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, Zona 8, Distrito: 9, periodo 2015

### **Causas**

- Difusión de los recursos bibliotecarios

- Marketing Bibliotecario
- Formación de usuarios
- Programas de incentivación
- Personal con poco conocimiento
- Carencia económica

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera influye el Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, ubicada en el km. 15.5 vía a la Costa, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, Parroquia Tarquí 3, Zona 8, Distrito: 9, periodo 2015?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Difundir los servicios Bibliotecarios en la calidad de los servicios bibliotecológicos, mediante un estudio bibliográfico, análisis estadístico, para diseñar una guía metodológica con enfoque al marketing.

### **Objetivo Especifico**

- Difundir los servicios de la biblioteca por medio de folletos, volantes, carteleras, banner, trípticos, redes sociales como: Facebook, twiter, whatsapp, instagram etc.
- Utilizar los recursos materiales y tecnológicos para los estudiantes y personal en general.
- Realizar el marketing bibliotecario para la comunidad escolar y personal docente.

## **INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

- 1.- ¿Qué es marketing bibliotecario?
- 2.- ¿Qué objetivo se persigue con el estudio de la influencia del marketing bibliotecarios en la calidad de los servicios bibliotecológicos?
- 3.- ¿Qué importancia tiene el marketing bibliotecario?
- 4.- ¿Qué beneficio brinda el marketing bibliotecario?
- 5.- ¿Cuál es la metodología a utilizar para mejorar la calidad de servicio a través del marketing bibliotecario?
- 6.- ¿Qué implica la calidad de los servicios bibliotecológicos?
- 7.- ¿Qué caracteriza la calidad de los servicios bibliotecológicos?
- 8.- ¿Cuál es la importancia de optimizar la calidad de los servicios bibliotecológicos?
- 9.- ¿Qué beneficios se obtendrán en mejorar la calidad de los servicios bibliotecológicos?
- 10.- ¿Qué proceso se debe aplicar para mejorar la calidad de los servicios bibliotecológicos?
- 11.- ¿Qué es una guía metodológica?
- 12.- ¿Qué beneficios brinda una guía metodológica?
- 13.- ¿Cómo ayuda a los docentes y estudiantes en la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios?
- 14.- ¿Qué se requiere para implementar la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios?

- 15.- ¿Cuál es la necesidad educativa de una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios?

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación está encaminada a incorporar el marketing como una herramienta estratégica de uso metodológico e innovador de gran interés para la comunidad escolar de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

El estudio sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos ha originado una investigación en la cual se trata de analizar la mejor optativa de solución a esta problemática teniendo como iniciativa de solución de diseñar una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios.

Dicho estudio y solución dará la satisfacción de conocer la calidad en la difusión de los servicios de una biblioteca a la comunidad escolar y de contribuir al desarrollo intelectual de los mismo, con el presente proyecto se beneficiaran los estudiantes, los docentes y el personal bibliotecario, logrando así que el cliente y o usuario obtenga una mejor atención, eficiente, eficaz y de calidad de servicio bibliotecario.

La Ley del Libro de Ecuador en Congreso Nacional, El Plenario de las Comisiones Legislativas Considerando: Que el libro constituye un instrumento indispensable para la difusión de la cultura y la transmisión de conocimientos. Que es obligación del Estado adoptar las medidas adecuadas para difundir el libro promover la lectura entre todos los ecuatorianos claramente se encuentra estipulado en esta ley que el sector bibliotecario es de gran importancia para docentes, estudiantes y comunidad en general en la necesidad de potencializar el conocimiento y la motivación investigativa de las personas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

En la presente investigación se realizó una minuciosa búsqueda sobre algún proyecto que se hubiere realizado y que exista constancia de ello, no se encontró ningún tema relacionado, sin embargo, no se descarta que existan otros parecidos realizados en otras instituciones de educación superior.

En el Centro de Estudios de Posgrado Especialización en Bibliotecología Y Documentación TEMA: El marketing de servicios bibliotecarios en la Biblioteca Raúl Cadena de la Facultad De Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato” Trabajo de Investigación previa a la obtención del Título de Especialista en Bibliotecología y Documentación Autora: Ing. MSc. Lorena Ibarra Galora, Director: Lcdo. MBA Jorge Cerón Mantilla Ambato – Ecuador 2012.

En esta investigación existe un ligero parecido con el presente proyecto ya que la prioridad es dar a conocer los servicios que prestan las bibliotecas, gracias a la tecnología se ha podido recuperar documentos antiquísimos y se ha actualizado información de hechos históricos. Stein, G. (2011), en su publicación Stein, las pedagogías innovadoras ofrecen respuestas exitosas a través de programas de estimulación, metodologías apropiadas para estudiantes con problemas de aprendizaje, tratamientos pedagógicos para el manejo del fracaso escolar, programas de integración para estudiantes con necesidades educativas especiales.

## **BASES TEÓRICOS**

### **Marketing Bibliotecario**

La biblioteca es una organización de servicio con perspectiva de marketing estrechamente vinculado con la principal actividad de la biblioteca que es la comunicación, está sometida a cambios: la evolución tecnológica, cambios en los usuarios, cambios en los proveedores de información. González Murrieta, Alfredo (2012) (p. 76). Se considera que el marketing se caracteriza por ser una herramienta que se requiere en toda institución que brinde los servicios bibliotecarios, cuándo se lo emplea se fijan las acciones que deben realizarse en el área del marketing presenta objetivos que se vincula en conjunto con todos y cada una de las personas que laboran en la biblioteca.

El marketing bibliotecario no puede ser considerado de forma aislada dentro de una institución, debe seguramente ser un todo coordinado y adecuado con el plan estratégico, para lo cual se debe realizar adaptaciones de acuerdo a las necesidades y objetivos.

El marketing, pone en marcha una planificación que considere lejos de riesgos y fracasos, proporciona una visión clara del objetivo final y de lo que se desea alcanzar para llegar a la meta, para lo cual realiza informes con datos que permiten al plan calcular el tiempo que se necesita para ser ejecutado dando una idea clara del tiempo que se empleará para ello, además de establecer con cuanto personal se debe contar para alcanzar la consecución de los objetivos y lo más importante la disposición de los recursos económicos necesarios, instituciones que coleccionan y diseminan la información, materiales informativos, culturales y educativos en sus respectivas comunidades con referencia al mercado particular de esa biblioteca. Cordón Arévalo, Ricardo, (2013) (p. 2). Analizar estrategias

es un proceso imprescindible para comprender que un plan de marketing es uno de los principales activos en la obtención de los resultados, aporta a la sociedad una óptica de marketing actual y de futuro que le servirá para marcar sus directrices con el mínimo error y las máximas garantías.

| Tabla N° 1                                                                                                                                          |                                                                           |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| N°                                                                                                                                                  | COMPETENCIA DE UN PLAN DE MARKETING                                       | Grafico                                                                               |
| 1                                                                                                                                                   | Facilita el avance progresivo hacia la consecución de los objetivos.      |    |
| 2                                                                                                                                                   | Detalla todas las variables específicas de márketing.                     |                                                                                       |
| 3                                                                                                                                                   | Dirigido a la consecución de los objetivos                                |  |
| 4                                                                                                                                                   | Suelen ser realizadas a corto plazo: un año                               |                                                                                       |
| 5                                                                                                                                                   | Debe ser sencillo y fácil de entender.                                    |  |
| 6                                                                                                                                                   | Debe ser práctico y realista en cuanto a las metas y formas de lograrlas. |  |
| 7                                                                                                                                                   | Debe ser flexible, con gran facilidad de adaptación a los cambios.        |                                                                                       |
| 8                                                                                                                                                   | Las estrategias deben ser coherentes                                      |                                                                                       |
| 9                                                                                                                                                   | El presupuesto debe ser real.                                             |  |
| <b>Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan</b><br><b>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda</b><br><b>Chamba Vera Alicia Stefania</b> |                                                                           |                                                                                       |

Un plan de marketing se lo considera útil para el control de la gestión que vincule cada sector que representan a una empresa como equipos de trabajos con los cuales es posible obtener y administrar eficientemente los recursos que se tiene como activos, lo cual origina que cada integrante de una empresa sea reflexivo para generar la competencia y a través de ellas controlar y evaluar los resultados y actividades.

Las estrategias son vías de acción que una empresa tiene para alcanzar los objetivos previstos; al elaborar un plan debe tenerse definidas el mercado que se desea conquistar, reconocer muy bien la competencia, de esta forma se puede alcanzar rentabilidad a los recursos con los que se cuenta.

La visión de la biblioteca totalmente electrónica en la actualidad es extrema. Hay una línea divisoria entre los servicios de información tradicionales y los electrónicos que avanza gradualmente desde los tradicionales a los electrónicos Según Margaix Arnal, Daniela. (2014) (p. 45). Toda estrategia debe ser manifestada en base a los componentes que posee la compañía reconociendo cuáles son sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas como factores internos y los demás competidores del mercado como agentes externos que intervienen en la puesta de un plan.

**Gráfico N° 1**



**Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania**

**Gráfico N° 2**  
Recursos didácticos



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

La elaboración de un plan de marketing es una tarea realmente compleja, planificada con estrategias metodológicas con ello se pretende sistematizar las diferentes actuaciones para conseguir los mejores resultados de acuerdo con las circunstancias del mercado, los planes de marketing generalmente se aprecian en un período de validez a corto plazo de un año, sin embargo, otros se realizan a largo plazo, tres o cinco años, en ambos casos se contemplan las acciones anuales de marketing, para determinar los incrementos del servicio que se brinda respecto de alguna necesidad.

## **RELACIÓN DEL MARKETING Y LOS SERVICIOS BIBLIOGRÁFICOS**

La planificación estratégica es esencial para un programa de marketing. Relacionar la planificación estratégica y el marketing es dividirlo en elementos principales que se relacionan uno a uno con el proceso de planificación estratégica y con el medio ambiente externo. Villavicencio González Fernando (2014) (p. 23). La misión de la biblioteca, es desarrollar su actividad en su propio contexto y qué valore dicha

actividad es alto para la institución. La oportunidad de crear sistemas tecnológicos que oriente sobre el contenido de la misma es importante para las bibliotecas, les permite desarrollar las capacidades suficientes para manipular los recursos disponibles haciéndose notoria su eficacia.

En el mundo actual las bibliotecas tienen competidores muy fuertes el principal, el internet, las fotocopadoras, etc., los cuales cuentan con tiempo libre de la gente para transformar una palabra, título de un libro, etc. El internet ha sustituido en gran medida la labor documental académica que prestaban las bibliotecas. Pero a pesar de que los estudiantes se consideran hábiles y capacitados para buscar información con fines académicos a través de la Red, distintos estudios demuestran que sus destrezas en la búsqueda y selección de fuentes documentales son limitadas.

**Gráfico N° 3**



**Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania**

Luego de la búsqueda de oportunidades, se debe identificar el “mercado meta”, que se corresponde con el paso de la determinación de objetivos de la planificación estratégica. El mercado meta es un grupo de

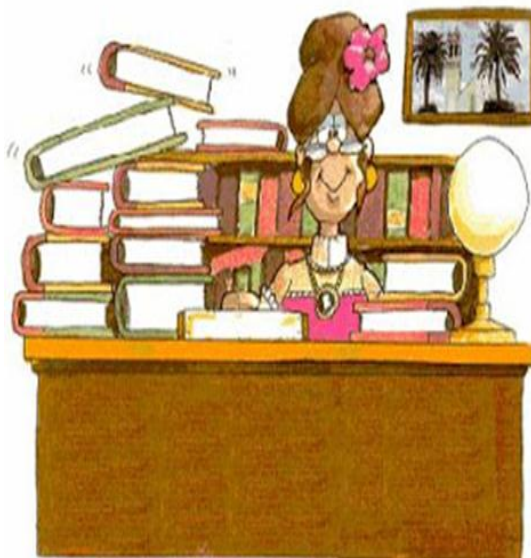
usuarios bien definido cuyas necesidades bibliotecarias es planificar y satisfacer. Universidad de Zaragoza. Biblioteca. (2013) (p. 34). La biblioteca de una institución educativa tiene tres grupos definidos que son sus asiduos visitantes los estudiantes, profesores e investigadores, entre los cuales se puede hacer la distinción de búsqueda de información tanto para conocimientos de pregrado como para postgrado.

La biblioteca pública, donde hay muchos segmentos a los que servir, dado que tiene la obligación de servir a todos los habitantes de su comunidad es difícil el acceso inmediato a la información, por lo que se requiere tiempo para conseguirlo. La biblioteca debe planificar su marketing en cuanto a grupos de poblaciones que requieren de sus servicios el cual debe poseer personal especializado que solvante las necesidades de acelerar la forma de buscar información.

La biblioteca necesita contar con personal que tenga la motivación y las habilidades adecuadas, que sea capaz de interactuar bien con los usuarios. Sin el personal, que es el punto de interface con la gente, la biblioteca no puede funcionar. El personal es el recurso más importante que tiene la biblioteca para llevar a cabo un programa de marketing. Beltrán Nava, Thomas (2014) (p. 26). El personal de la biblioteca tiene un fuerte compromiso con el servicio al cliente, ya que es de tipo personal, es decir utilizan a diario la palabra con el usuario o lector.

Hay un status desigual, donde la biblioteca adopta una posición poderosa otorgando un servicio regular a los usuarios. Este no es el tipo de filosofía que pone a la biblioteca en un mismo nivel de asociación con su comunidad escolar o las que requieran de sus servicios para la investigación en la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan. La función de la biblioteca es la de transferir y proveer la información requerida, ayudar para el mejor uso de los recursos y servicios que presta, facilitar el acceso a las tecnología de comunicación e información.

**Gráfico N° 4**



**Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania**

La palabra cliente, implica pago por un producto o servicio, refleja mejor lo que sucede actualmente entre la biblioteca y la gente en la comunidad. Con este término, el mito de la biblioteca de libre acceso y servicio se desvanece y se llega a un concepto más exacto para este servicio. Si las bibliotecas han de transformar la tradición de servicio desde una vaga filosofía hacia un vital mandato operacional, la percepción y uso del término cliente es un buen comienzo.

## **REALIDAD INTERNACIONAL**

### **Colombia**

El Premio Nacional de Bibliotecas Públicas anunció la preselección de las mejores 22 bibliotecas en Colombia, que están ubicadas en 16 departamentos y divididas en tres categorías: pequeñas medianas y

grandes. Castellanos V., Gonzalo (2012) (p. 45). El termino bibliotecología posee la conceptualización difícil de especificar a menos que sea globalizadora refiriéndose a su carácter dinámico de trabajo el cual es cambiante y al mismo tiempo de atención al cliente. Estas características son frecuentes visiblemente en el mundo actual, donde las bibliotecas están sujetas a un cambio importante con la llegada del internet por lo que se requiere personal plenamente capacitado acorde a dichos cambios.

Una nación crece y se fortalece en la medida en que sus habitantes son capaces de participar en un proyecto común. Una sociedad más justa, equitativa, solidaria y cohesionada se da cuando la gran mayoría de personas tiene las mismas oportunidades de educarse, informarse y participar en las decisiones. Santillán Robles Alberto, (2013) (p. 27). Cuando se habla de bibliotecas salta inmediatamente a la mente la idea de libros y silencio, siendo esto muy tradicional, en los actuales momentos la biblioteca es un lugar donde las personas pueden hacer tarea, organizar teatros, visitar páginas web, etc.

#### **Gráfico N° 5**



**Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania**

En la biblioteca colombiana existe un periodo de transición y renovación de las mismas como parte de una identidad cultural que le sirve a la comunidad, será implementado con tecnologías que permitirá participar activamente con el resto del mundo, conectado a un sistema de cambio social y donde la ciudadanía participe y disfrute de un mundo de conocimientos.

Las bibliotecas colombianas permiten ser parte de la formación ciudadana, activa las relaciones interpersonales, así como también fomenta la lectura, escritura, etc. Esto permite el constante aprendizaje por lo que constituye un reto para quienes laboran en las bibliotecas en favorecer el desarrollo personal y social, potencializar la innovación a través del pensamiento creativo. Quienes son parte de las bibliotecas buscan incentivar la lectura a través de marketing, lo que se desea es que practique la lectura y escritura como una actividad diaria poniendo a disposición la información que el público necesita de acuerdo a sus requerimientos.

La biblioteca puede y debe contribuir en crear oportunidades de lectura y escritura desde la infancia y para todos los grupos de la población. El acceso a la información es un derecho ciudadano y es obligación del Estado dotar y mantener una biblioteca pública con servicios gratuitos y abiertos a todos los ciudadanos. Martínez Cáceres, Lucila, (2014) (p. 34). El gobierno colombiano tiene la obligación de dotar de infraestructura y mantenimiento a las bibliotecas públicas nacionales ya que son consideradas bienes de utilidad pública e interés social, las bibliotecas programan actividades para mejorar su funcionamiento y prestación de servicios, por lo que juegan un papel muy importante para un investigador asiduo de la información requerida. El Gobierno ha implementado nuevas políticas en la educación debido a los avances tecnológicos que se dan en estos tiempos.

En las instituciones educativas y el currículum establecido tienen como base fundamentalmente la investigación por cuanto el estudiante debe aprender haciendo el mismo su propio conocimiento y para ello se vale de la biblioteca creando el espacio adecuado para el acceso a la información que permita el desarrollo de proyectos creativos, educativos, culturales, entre otros. Los ciudadanos requieren estar informados, comunicarse, aprender, formarse, resolver problemas, tomar decisiones planificar y la biblioteca debe tener el espacio adecuado para ello, la biblioteca es gratuita para todos aquellos que requieren acceder a la información de toda índole, el bibliotecario brinda apoyo y orientación, crea un espacio agradable de lectura, facilita el acceso a la información.

## **Argentina**

El Tratado de Marrakech, conocido así debido a que fue celebrado como una Conferencia Diplomática por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) en la ciudad de Marrakech, Marruecos para facilitar el acceso a las obras publicadas para personas con discapacidad de la visión o con otras dificultades, facilitando el uso de obras en formato digital, que les permita acceder al texto. Bonilla Salaberria Goldin, (2014) (p. 45). Con este tratado se busca promover la accesibilidad en cada país de forma gratuita y con muy bajo costo, aunque los libros producidos sean de otros lugares. Este Tratado fue posible a pesar de la oposición de Estados Unidos y la Unión Europea, que veían en el tratado una puerta para democratizar el acceso a la información y disminuir su ventajosa posición actual, en donde la protección de los derechos de autor está por sobre los intereses colectivos.

La comunicación brinda todo lo necesario para procesar la información adquirida de la lectura, relatos y narraciones, invita a formar el criterio de

las personas, leer es una acción placentera a la cual se le debe dedicar tiempo diario, facilitando el aprendizaje y el vehículo para despertar el interés de los estudiantes, “las bibliotecas deben prestar especial atención a los grupos culturalmente diversos de sus comunidades, incluyendo a los pueblos indígenas e inmigrantes, personas con una procedencia cultural mixta, etc.”. Marchesi Sánchez Miret, (2015) (p. 34). Con la lectura los seres humanos se transportan a otras vidas, lugares y épocas. La lectura debe ser considerada por los profesionales de la educación como una estrategia para mejorar la calidad de la educación y nada mejor que formar una red de bibliotecas escolares para alcanzar dichos objetivos.

La República Argentina tiene un sistema federal de gobierno que es autónomo de políticas nacionales. “En el campo de las bibliotecas escolares, esto se traduce en realidades heterogéneas tanto en el plano de la legislación provincial como en su articulación en subsistemas”. Redondo Herrera Rosse, (2014) (p. 56). Por ello el sistema educativo argentino, a través del Ministerio de Educación, creó el Programa de Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina cuyo objetivo principal es la construcción de un sistema federal de bibliotecas. En ese sentido, el fin de sistematizar información actualizara el plan de lectura y la promoción de la literatura argentina con su diversidad cultural como una realidad educativa de aula.

## **Perú**

La Biblioteca Nacional del Perú es responsable de la aplicación de proyectos que permita brindar servicios bibliotecarios reactivándola lectura siendo necesario acceder a medidas que impúlsenlos beneficios del servicio de bibliotecario, los que pudieran estar enfocados en la formación de las personas. “La biblioteca pública garantizará las herramientas y recursos necesarios para prestar servicios de calidad,

considerando no solamente las personas en situación de discapacidad, sino todos los ciudadanos que tengan dificultades para acceder a la biblioteca y sus servicios”. Gill, Philip (2011) (p. 34). Un profesional que ejerce la labor de bibliotecario trabaja con el arte, con un mundo diferente de ensueños y diferentes culturas, ejerce confianza de actitud frente a la vida convirtiendo los sueños en utopías que son las que ponen en marcha en la sociedad activa y desarrollar la civilización

El desarrollo de la historia del libro determina la introducción de la imprenta en Lima, desde ese momento la Biblioteca es concebida con el centro de conexión entre el presente y el pasado de los seres humanos, surge entonces el bibliotecólogo el cual se encarga de atender las necesidades de una sociedad con el objetivo de la inclusión educativa y social. “La biblioteca pública es un componente esencial de la sociedad como facilitadora de procesos de mejoramiento de la calidad de vida de las personas, constituyendo un espacio para la convivencia, el sano esparcimiento, el conocimiento, la educación”. Marín García, Nelson (2013) (p. 56). La biblioteca debe ofrecer todos los servicios necesarios para hacer partícipes a los usuarios permitiéndoles interactuar a sus visitantes, el bibliotecario debe informar al público adecuadamente de las funciones a desarrollar en el lugar para una correcta comunicación, recordando que la biblioteca tiene procesos de evolución y maduración personal, lo que crea en el valor de la biblioteca ante la sociedad.

## **Venezuela**

La ciudadanía venezolana demanda que las bibliotecas sean de fácil uso ya que en ocasiones quienes atienden las bibliotecas no son personas que estén completamente capacitadas para la atención al público. “La influencia de la gestión bibliotecaria ha supuesto la incorporación del marketing que supone la satisfacción de las necesidades de los clientes, en el caso de la biblioteca pública tienen que

aprender a atraer y a mantener a sus clientes, imitando la forma en que el sector comercial”. Sánchez Debado, Máximo. (2015) (p. 76). Por parte las instituciones poseen iniciativas educativas o culturales a través de las cuales transmiten el deseo investigativo en los estudiantes generando servicios que salgan a la búsqueda y creación de la demanda de los ciudadanos.

Las condiciones que debe poseer una biblioteca invitan al crecimiento imaginario del lector, haciendo que a través del mundo de la imaginación se llegue a conocer otros ámbitos de la cultura, surgiendo la tarea del pensamiento en efectuar la crítica constructiva sobre la cual se pueda ampliar la mirada al mundo

El marketing en las bibliotecas se debe plantear como una actividad continua y organizada para la satisfacción del usuario como parte del sistema organizativo; haciendo que el resultado diferencie una propuesta integrada y original para los diferentes sectores del mercado. Herrera Pulido Mauricio, (2014) (p. 34). La sociedad de la información nos da indicios de nuevas formas de acceso a la información que influyen en la evolución de las demandas sociales y ciudadanas, las cuales llevan un proceso en el que se mezcla la capacidad de adaptación con iniciativa, dónde los intereses por la información accesible disponen de capacidades adquisitiva de libros y de una conexión de banda ancha a Internet gratuitos.

La cultura y la comunicación tienen gran influencia en las acciones educativas, culturales, informativas para lo cual las bibliotecas prestan un servicio social y cultural que, en cierto modo, compiten por la financiación con otras iniciativas culturales públicas (artes escénicas, grandes festivales y ciclos musicales, grandes exposiciones, museos y centros de artes) que tienen una gran capacidad de absorber recursos. Es por ello que los centros de información deben buscar nuevas formas para captar la atención de la comunidad que requiera de sus servicios.

**Gráfico N° 6**



**Fuente :Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania**

Las funciones de las bibliotecas posibilitan el desarrollo de las personas en un entorno de libertad, igualdad, solidaridad, reconocimiento mutuo y diálogo, para satisfacer las demandas de los usuarios”, Olmo García, Joyce, (2013) (p. 56). Se describen diversas experiencias de servicios bibliotecarios muestran ayudan a los ciudadanos, potenciando la inclusión y cohesión social. El contexto de las bibliotecas venezolanas pretende legitimar a la sociedad de la información acceder a la tecnificación que muchas bibliotecas del país van consiguiendo como aporte a la cultura dé esta forma se abre paso para ocupar un espacio social creciente.

En las cinco “Parques Biblioteca” de Medellín construidas en barrios marginales de esta ciudad, se han dado un indicador único de resultados importantes y positivos, el cual es de llegar a más ciudadanos, tienen limitados recursos para visitar estos centros o las bibliotecas, esta acción se sigue incrementando continuamente, por lo que el avance de las bibliotecas es consecuencia de la reorganización, de servicios de calidad con la aplicación de procesos de gestión que incluye

- Delimitar grupos concretos,
- Adaptar servicios y productos para asegurar la idoneidad de la oferta.
- Generar satisfacción.
- participación tanto en espacios sociales

## **REALIDAD NACIONAL**

En junio de 2010, en Ecuador, se realizó una consultoría llamada Conformación del Sistema Nacional de Bibliotecas FLACSO sede Ecuador donde se hace un análisis general sobre la situación de las bibliotecas públicas, escolares y universitarias del país como aporte al fortalecimiento de las políticas que en biblioteca deben implementarse. Astuto, Philip Eugenio, (2014) (p. 65). Ecuador busca en tiempos actuales reorganizar el Sistema Nacional de Biblioteca del Ecuador (SINABE) el cual desde el punto de vista del área bibliotecológica tiene la facultad de tratar temas nacionales relacionados con las Bibliotecas, para conseguir reforzar el apoyo del Estado a las bibliotecas públicas en el afán de cumplir con el plan del Buen Vivir- Sumak Kawsay.

El SINABE tiene como objetivo dirigir procesos que orienten a la construcción de políticas públicas que democratizen el acceso a la información del conocimiento llevado a cabo en las bibliotecas, por lo que el deseo de unir en una misma red a las bibliotecas del país es en el afán de fortalecer las políticas públicas, objetivos y lineamientos en el área de bibliotecas, acervos, recursos y servicios.

Entre los objetivos del SINABE, se pueden mencionar:

- Potenciar el uso de las bibliotecas, bajo el nuevo enfoque inclusivo de todos los sectores más desprovistos de

necesidades.

- Libre acceso a la información, conocimiento, pensamiento y cultura.
- Coordinar la creación de programas de formación y capacitación en temas relacionados a la gestión bibliotecaria.
- fortalecer al talento humano vinculado al sector bibliotecario.
- Implementar con equipos, herramientas tecnológicas e infraestructura adecuada para crear espacios que garanticen la inclusión, el estudio, la investigación y esparcimiento.

Resaltar la función de estos servicios culturales de las bibliotecas dentro del régimen del Buen Vivir y como una parte importante de los derechos culturales, “las bibliotecas y la configuración de planes, programas y proyectos para el sector es un acierto que busca no quedarse solo en el análisis de la situación actual, sino en avanzar en alternativas de fortalecimiento y ampliación de las bibliotecas en el País”. Llano Calles, José Luis, (2014) (p. 23). Actualmente en el país vive cambios innovadores dictaminados en la Carta Política del Estado en la cual los derechos culturales garantiza el acceso y participación en el espacio público, conforme lo determina el Art.23: “Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad”.

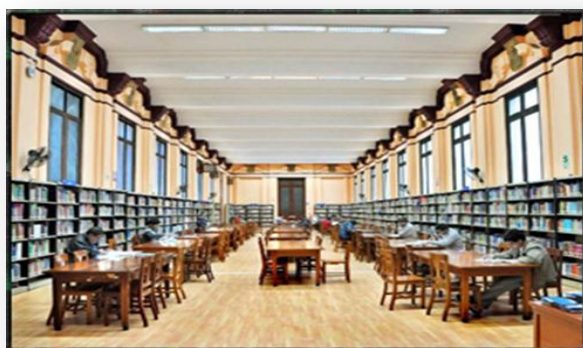
Esto determina que no existirán limitaciones a la hora de realizar expresiones relacionadas con la cultura y su difusión.

En el Art. 18 se establece que: todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior.

Se acoge también el segundo párrafo del Art. 28 establece que: Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

Se reconoce que las normativas dadas en la carta magna describen la enorme responsabilidad del estado de potencializar las bibliotecas como un servicio social y cultural a la comunidad en general, sea de cualquier estrato social en que se desarrolle.

**Gráfico N° 7**



**Fuente:**Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
**Elaborado por:** Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

La biblioteca pública es una institución de carácter social y cultural, financiado por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el acceso libre y gratuito a la información registrada en soporte documental, que responda a la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Rodríguez García, Aarón (2015) (p. 76). El campo de la bibliotecología ha dado un cambio extraordinario en su forma de buscar la información y que la interacción sea una forma de aprender dentro de una biblioteca.

Las grandes sociedades del conocimiento tratan de ofrecer un servicio bibliotecario profesional acorde a las expectativas de los asiduos visitantes, las instituciones educativas se están innovando utilizando como estrategias de enseñanza la búsqueda de información al inducir a sus estudiantes a la investigación haciendo un nuevo camino de información con nuevos recursos.

## **SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS**

Servicios básicos son los de consulta, préstamo externo, referencia, formación de usuarios, servicio de información local, programación cultural en la biblioteca, servicios de extensión a la comunidad, acceso a internet, promoción de lectura y alfabetización digital. Gómez Hernández, John (2014) (p. 14). El Programa de formación de usuarios dentro de una biblioteca permite diseñar documentos que orienten en las funciones que una biblioteca brinda a sus usuarios, como son las charlas, talleres, exhibiciones, etc. El bibliotecario tiene la obligación de enseñar a sus visitantes o lectores la forma de tratar los documentos que reposan dentro de sus dependencias.

La biblioteca permite asistir al usuario en el uso y manejo de los documentos y aparatos tecnológicos permitiendo encontrar rápidamente la información requerida la misma que siempre se encuentra en orden alfabético o en índice. Otro servicio que se desea implementar en las bibliotecas es el préstamo de textos a casas con las garantías que se encuentran establecidas en cada institución.

Dentro de los servicios básicos mencionados por la ley se encuentra la formación de usuarios, para esta propuesta la consideraremos como un servicio que debe tener un apartado y desarrollo propio; ya que en él se concentra tanto la capacidad formativa del bibliotecario como la

proyección que la biblioteca debe tener hacia su comunidad. Carrión Gutiérrez, María, (2013) (p. 42). El préstamo necesita de una reglamentación eficiente en cuanto a un servicio de circulación de libros a domicilio para estimular la investigación y la lectura en todos los grupos utilizando una modalidad muy útil de extensión del servicio bibliotecario a grupos y comunidades apartadas que no pueden acceder al libro.

Otros servicios que se dan en las bibliotecas son:

- **Servicios básicos operativos:** Encierran las labores diarias que el bibliotecario o bibliotecaria municipal realiza todos los días.
- **Formación de usuarios:** Busca generar en sus usuarios dos objetivos fundamentales, la formación ciudadana y la cultura general.
- **Servicios fundamentados en programas:** Permiten a una institución la implementación de proyectos bajo el principio de la inclusión social y la gestión participativa.

Los servicios son todas las actividades que realiza la biblioteca para llevar a buen fin sus objetivos de difusión de la información y fomento de la lectura y escritura, para las cuales utiliza todas sus zonas o ambientes de acuerdo a las necesidades y niveles de enseñanza. Caravia Hernández Susana, (2014) (p.12). Las instituciones educativas deben prestar el servicio de biblioteca a la comunidad educativa ya que son usuarios potenciales para la investigación para lo cual deben llevar con organización una política de cooperación para que se pueda llevar a cargo los servicios que debe desarrollar la biblioteca. Para ello todas las unidades académicas deben tener acceso libre, brindar un tiempo completo para que los usuarios estén cómodos en la atención.

Lo deseable es que la biblioteca pueda estar abierta por un periodo de tiempo diario superior al horario de clase, y que durante todo este

tiempo también se puedan prestar todos los servicios que permitan orientar y formar a los lectores.

Las bibliotecas de las unidades educativas deben prestar entre otros los siguientes servicios:

- Servicio de referencia
- Servicio de información bibliográfica
- Servicio de orientación
- Servicio de consulta, de búsquedas documentales, etc.
- Servicio de atención al usuario
- Servicio de atención a la comunidad
- Servicio de información local

La biblioteca entendida como una institución social, ha realizado significativos aportes al desarrollo educativo y cultural del país, “fortalecen las relaciones existentes entre ella, la comunidad a la cual presta sus servicios y el Estado”. Álvarez Gómez, George. (2012) (p. 65). El marketing de la biblioteca es un proceso continuo de análisis para desarrollar un atractivo servicio de calidad el cual debe ser utilizado aplicando métodos acordes a sus necesidades.

Los servicios que ofrecen las bibliotecas y la flexibilidad que brinda para atender las demandas entre otras pueden ser:

- Coleccionar texto de tipo diverso
- distribuir espacios acordes a las necesidades
- Apropiaada colección para usuarios y personal.

## **DIFUSIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO**

En la antigüedad el fondo bibliográfico de una biblioteca estaban

constituidas por todas aquellas obras que tenían más de cien años, por lo que se las considera un tesoro de una sociedad para la posteridad, “una Colección viva siempre está creciendo y por tanto es válida tanto para el estudiante como para el investigador”. Minteguía Apodaca, Raquel (2013) (p. 54). La selección en una biblioteca se realiza en colaboración de docentes, bibliotecarios e investigadores; las obras generales o multidisciplinarias, de referencia, como enciclopedias, bibliografías, etc. son las que crean el fondo bibliográfico, sin embargo existen varias características que se ponen a continuación:

Los servicios básicos son procesos técnicos, la extensión bibliotecaria y adquisición del fondo bibliográfico se encuentran a cargo de los docentes de la institución de acuerdo a las asignaturas que imparten, siempre bajo la coordinación de la Dirección de la Biblioteca, que sigue una política de adquisiciones bajo los siguientes parámetros:

- Duplicar el material bibliográfico de ser necesario
- Tener en consideración no crear espacios procurando llenarlos cuando las secciones lo requieran.
- Adquirir obras de referencia y de interés común a todas las secciones.

**Proceso Técnico.-** Es la parte que mantiene actualizados los registros bibliográficos conservando de esta forma el Fondo Bibliográfico, también se encargan de realizar acciones como:

- Restauración de libros antiguos
- Encuadernación
- Reprografía o reproducción de documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia o fotografía.

- Archivo de fondos bibliográficos
- Conservación de fondos bibliográficos especiales

**Servicios al usuario.-** Cuyo objetivo principal es que los docentes para reforzar sus clases pongan a disposición los textos y documentos existentes en las bibliotecas a los estudiantes para facilitar sus tareas.

Para ello la biblioteca brinda servicios que son:

- **Información bibliográfica y de referencia.-** Limita los documentos y textos que existen en la biblioteca, están disponibles en bases de datos en un CD y en redes de información nacional e internacional.
- **Reprografía.-** Permite conseguir reproducciones de documentos que no se encuentran entre los fondos de la Biblioteca, de los centros nacionales e internacionales, respetando normas que se encuentran dentro de la ley de propiedad intelectual.
- **Lectura y consulta.-** Para lo cual debe existir salas de lectura para las personas en general y otra para los investigadores.
- **Préstamo.-** Pueden ser préstamos presenciales o a domicilio bajo normas de seguridad que impone la biblioteca.

### **Fundamentaciones:**

#### **Fundamentación Psicológica**

Enfatiza en los hechos científicos producto de la investigación que describen el crecimiento y desarrollo físico, cognoscitivo y de la personalidad, incluyendo el desarrollo emocional y social como principios psicológicos aplicados al proceso de enseñanza-aprendizaje en el

contexto educativo y sus implicaciones en la educación. La actividad bibliográfica se ha definido como una forma específica para relacionar activamente los cambios científicos basados en textos y la práctica adecuada de los servicios bibliotecarios con el objeto de integrar la realidad mediante la práctica íntegra y social acogiendo a nueva perspectiva, sobre el conocimiento de la realidad para aprender a través de un proceso mental intransferible que construye la realidad apoyada en experiencias, conocimiento y opiniones.

### **Fundamentación Pedagógica**

Aprender es adquirir las estrategias y habilidades de pensamiento que permiten relacionar los conocimientos nuevos con los servicios de manera que pueda construir un nuevo conocimiento aplicable en diferentes contextos. “La motivación en el ámbito escolar se relaciona con factores interpersonales en los que se destaca la importancia de las relaciones afectivas” .Miguel de Guzmán Ozámiz (2014) (p. 45). Todo maestro debe poseer estrategias para lograr el aprendizaje en sus estudiantes al realizar el estudio sobre la influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan y satisfacer la necesidad de obtener conocimientos mediante la investigación.

### **Fundamentación Sociológica**

La sociología continuó con un desarrollo intenso, uno de los retos era desarrollarse como una ciencia autónoma de la filosofía y la psicología. “El sistema educativo desempeña transformaciones sociales requeridas sobre impactos reales de la sociedad”. Mauricio Gómez Villegas (2011) (p. 34). La presente investigación sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, está sustentada

en la presente fundamentación ya que la finalidad de la guía es difundir los servicios que prestan las bibliotecas y de esta forma ayudar a la comunidad educativa a obtener conocimientos.

### **Fundamentación Filosófica**

El presente proyecto se fundamenta en la teoría pragmática ya que a través de ella se analiza el aprendizaje afirmando o negando contenidos científicos mediante la observación, e identificar los problemas y las causas que lo motivan para lo cual se requiere buscar la solución de los mismos.

El proceso del pensamiento es un medio por el cual los estudiantes planifican y proyectan la verdad de una idea que se debe aplicar a la práctica.

### **Fundamentación Legal**

**Del Consejo Nacional de Bibliotecas en su Artículo 10.-** El Consejo Nacional de Bibliotecas es un Organismo adscrito a la Subsecretaría de Cultura con carácter normativo y de control, con sede en la Capital de la República.

**En el Artículo 11.-** El Consejo Nacional de Bibliotecas ejercerá su acción a nivel nacional, a través de la Secretaría Permanente. El titular de la Secretaría Permanente es el Secretario Ejecutivo

**En el Artículo 15.-** Son funciones y atribuciones del Consejo Nacional de Bibliotecas:

- Normar, orientar y controlar la organización y el funcionamiento de las Bibliotecas Públicas

- Coordinar, estimular y asesorar la labor de las Bibliotecas privadas abiertas al público
- Orientar y supervisar el proceso de catalogación del fondo bibliográfico nacional
- Impulsar la creación y fomento de Bibliotecas Públicas en todas las capitales de provincia, de manera especial las bibliotecas para niños y jóvenes
- Organizar y propiciar programas de capacitación y perfeccionamiento de bibliotecarios

**Según la Ley de Libro en el Artículo 7.-** El Ministerio de Educación y Cultura, tienen el objetivo de fomentar como política de Estado la lectura, edición y difusión del libro ecuatoriano, además de sus planes específicos, elaborará un plan bianual de adquisición de ejemplares de cada libro de autor ecuatoriano, editado e impreso en el país, previo el informe favorable y fundamentado de la Comisión Nacional del Libro, para la actualización de los fondos bibliográficos existentes en la Red Nacional de Bibliotecas; además impulsará la lectura mediante campañas y programas en todos los niveles de educación del país.

La Ley de Fomento del Libro dada en Quito, en la Sala de Sesiones del Plenario de las Comisiones Legislativas, a los cuatro días del mes de agosto de mil novecientos ochenta y siete. El Presidente Andrés Vallejo Arcos y el Secretario General Dr. Carlos Jaramillo Díaz en el Art. 1. Declarase de interés nacional la creación, producción, edición, comercialización, distribución y difusión del libro, para salvaguardar las publicaciones de autores que con sus estudios, conocimientos y aportes construyen la educación de los ecuatorianos.

Según la Ley de Propiedad Intelectual, Título Preliminar Art.1. El

Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador. Por tanto se requiere proteger los documentos existentes en las bibliotecas los cuales aportan con la educación e investigación de aquellas personas que buscan aumentar su cultura e intelectualidad.

Ley Orgánica De Educación Superior, Título I, Ámbito, Objeto, Fines y Principios del Sistema de Educación Superior, **Capítulo 2**, Fines de la Educación Superior Art. 3.- Fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Por tanto la presente investigación cumple con esta ley en consolidar el diseño de una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios en el afán de que la de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, tenga un mejor servicio bibliotecario.

Ley Orgánica de Educación Intercultural, **Título I**, de los Principios Generales Capítulo Segundo, de las Obligaciones del Estado Respecto del Derecho a la Educación, Art. 5.- La educación como obligación de Estado.- literal o. Elaborar y ejecutar las adaptaciones curriculares necesarias para garantizar la inclusión y permanencia dentro del sistema educativo, de las personas con discapacidades, adolescentes y jóvenes embarazadas; según estos literales está justificado legalmente el estudio y diseño del presente proyecto educativo, con el cual se pretende mejorar la difusión de los recursos bibliotecarios y su importancia en el ámbito educativo.

Plan nacional del buen vivir 2013 -2017 **Objetivo 4.3**. Queremos generar una democracia al acceso de la información educativa y científica y de conocimientos generales, que se desarrollen en un lugar en que

todas las personas sin distinción de raza, religión ni color puedan participar en este derecho, provocar espacios físicos, fomentar el uso de las Tics para una mejor aplicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje, herramientas importantes en este mundo globalizado.

En el ART. 3 T-U. Habla de fomentar el avance del conocimiento científico y tecnológico, que va abriendo espacios para el análisis crítico. No es suficiente ofrecer buenos servicios debemos luchar contra la desconfianza y el desconocimiento que tienen los clientes de los servicios que la biblioteca presta; debemos utilizar métodos y estrategias modernas que permitan diseñar y proyectar una imagen pública positiva de los servicios que ofrece la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan y conformar una opinión pública favorable.

El cliente tiene la necesidad de ser bien recibido y comprendido por el personal bibliotecario, de sentirse importante, de no sentirse como un extraño, disfrutar de la comodidad de sus instalaciones. Por lo tanto debemos hacerle sentir que se está comunicando de forma efectiva.

### **Gráfico N° 8**



**Fuente:Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **DISEÑO METODOLÓGICO**

Los investigadores requieren de un orden sistemático para realizar sus estudios, por tanto deben tener una forma de estructurar paso a paso lo que descubren y orientar el estudio para hacerla funcional en beneficio de la sociedad, toda investigación debe tener un diseño o estructura metodológica que indique la forma sistemática del estudio.

Para comprender el alcance que se desea obtener en la presente investigación se encuentra orientada a determinar la problemática observada, los objetivos que se desea alcanzar para solucionarla, justificándose en documentos legales, realizando las indagaciones requeridas para lo cual no solo se ha realizado la investigación de campo, sino científica utilizando textos, documentos, revistas, etc.

La necesidad de orientar de la mejor forma el proyecto permite aplicar un diseño metodológico basado en métodos y técnicas de investigación, para lo cual se tabularan y analizaran encuestas a realizar en la población o comunidad escolar que se encuentra afectada.

Al final se podrá diseñar la propuesta de una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios que presta la biblioteca de esta Unidad Educativa determinando los aspectos legales que permitirán su aplicación. De esta forma se establece el plan de trabajo que sea de manera organizada para determinar que el presente diseño metodológico responde a la concepción de las variables que son:

## **EL MÉTODO EMPÍRICO**

El método empírico requiere una forma lógica de pensamiento dentro de una investigación científica que permitirá obtener datos importantes que permitirán validar el presente estudio.

El método empírico vincula las características esenciales y fundamentales del objeto de estudio, a través de procedimientos prácticos con diversos medios de estudio. Su utilidad destaca en la entrada en campos inexplorados o en aquellos en los que destaca el estudio descriptivo. Malinos Juskin Jones (2013) (p. 3). La presente investigación sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, utilizara este método para reconocer las formas lógicas del pensamiento de los niños con cierto grado de discapacidad y la importancia que es para ellos saber cómo funciona la biblioteca y los servicios que presta.

## **EL MÉTODO ESTADÍSTICO**

Organiza cuantitativamente los datos obtenidos en una encuesta como una información relevante que sustentará un trabajo de investigación de forma directa del sitio mismo de los hechos. La estadística es utilizada para reconocer los fundamentos cuantitativos que constituyen la aplicación y el desarrollo de las ideas de la teoría de las probabilidades como una de las disciplinas matemáticas más importantes. Litardo Carrasco, Julián (2014) (p. 42). El presente estudio hará uso de un instrumento de evaluación cuantitativa sobre la problemática de Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, estará formulada de manera que cubra las interrogantes sobre las variables de la investigación a realizarse en el lugar.

## **TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Descriptivo**

Permite observar las características fundamentales de una problemática de esta forma se describe cual es el problema si como se le dará una posible solución. Los estudios descriptivos pueden implicar una interacción con grupos de personas, los estudios descriptivos en que el investigador interacciona con el participante puede involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria. Félix Mateo, Landry (2013) (p. 34). Mediante el método descriptivo en la presente investigación sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca, se determinará de forma organizada y sistemática el estudio que se realizara, las causas y las consecuencias que se observaron y que se desea solucionar.

### **Exploratoria**

El método exploratorio es aplicable cuando el problema de investigación tiene el propósito de destacar los objetivos de la problemática para examinar un tema o problema de investigación poco estudiado. “La investigación exploratoria es utilizada para resolver problemas y determinar el mejor diseño de la investigación, recogiendo datos de carácter fundamental de que un problema que se percibe en realidad”. Cardona Mazzo Alonso, (2013) (p. 54). La presente investigación utilizara el método exploratorio puesto que buscará información relevante que sustente la investigación sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la Biblioteca esto permitirá certificar la viabilidad del estudio y así poder aplicar su propuesta la cual será la respuesta a la problemática.

## **Explicativa**

Establece las causas de la problemática intentando responderlas y explicar el porqué de las causas mediante el análisis y síntesis de la información que se utiliza. “Se encarga de determinar las causas y efectos de la hipótesis, los resultados y conclusiones resultan de las conclusiones que se obtienen a través del conocimiento, intentando dar a conocer la realidad significativamente dando la oportunidad de corroborar los hechos o fenómenos que se producen”. Giménez, Gustavo, (2015) (p. 10). Una investigación de esta naturaleza pretende explicar los hechos para a través de ellos poder dar conclusiones certeras sobre una problemática y buscar la mejor solución para resolverla. Explicar es analizar previamente los contenidos de un todo para abordar el tema haciendo un juicio crítico responsable y constructivo que ayude a mejorar el estudio que se realiza.

## **POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **Población**

Son los individuos con determinadas características, de la cual se obtiene la muestra para extrapolar los resultados de dicho estudio “El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio” Barajas Jiménez Fernando, (2013) (p. 41). Para la presente investigación, el Universo de la investigación está determinado por 79 docentes, 1 directivo y 986 estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

| TABLA N° 2<br>POBLACION                                                                                                        |             |        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|------------|
| ITEM                                                                                                                           | DETALLE     | NÚMERO | PORCENTAJE |
| 1                                                                                                                              | DIRECTOR    | 1      | 8%         |
| 2                                                                                                                              | DOCENTES    | 79     | 11%        |
| 3                                                                                                                              | ESTUDIANTES | 986    | 81%        |
|                                                                                                                                | TOTAL       | 1066   | 100%       |
| Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br>Chamba Vera Alicia Stefania |             |        |            |

## Muestra

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población, su característica más importante es la representatividad, es decir, que “sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación”. Barajas Jiménez Fernando, (2013) (p. 67). Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico mediante el cual se obtienen resultados, de una muestra elegida después de una ecuación adecuada, dichos resultados son válidos para la población de la que se ha extraído la muestra, dentro de límites de error y probabilidad, que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

Para la presente investigación se ha obtenido una muestra de un grupo seleccionado de estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, la cual sobrepasa de cien personas un total de 130 personas,

sumadas a los 79 docentes y un directivo suma una población maestra de 210, existen dos clases de muestreo que se ajustan perfectamente a cualquier tipo de investigación estas son:

**Probabilístico o aleatorio.** -Significa este tipo de muestreo que se puede tomar en cuenta para la aplicación de la encuesta a todos y cada uno de los individuos que conforma la población.

**No Probabilístico o propositiva.** -Este tipo de muestra hace referencia a la medición de la encuesta según ciertas características que posee la población a encuestar.

## FORMULA PARA OBTENER LA MUESTRA

Al aplicar la fórmula antes citada se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1)+1}$$

Dónde:

- **n** = Muestra
- **e<sup>2</sup>** = Margen de error =  $(0.06)^2$
- **m** = Población = 2277

Al aplicar la fórmula antes citada se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{986}{(0.06)^2 (986 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{594}{(0.0036)(985) + 1}$$

$$nn = 130,66 \approx 130$$

| TABLA N° 3<br>MUESTRA                                                                                                          |             |        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|------------|
| ITEM                                                                                                                           | DETALLE     | NÚMERO | PORCENTAJE |
| 1                                                                                                                              | DIRECTOR    | 1      | 8%         |
| 2                                                                                                                              | DOCENTES    | 79     | 11%        |
| 3                                                                                                                              | ESTUDIANTES | 130    | 81%        |
|                                                                                                                                | TOTAL       | 210    | 100%       |
| Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br>Chamba Vera Alicia Stefania |             |        |            |

| TABLA N° 4<br>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES                                                                              |                        |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE                                                                                                         | DIMENSION Es           | INDICADORES    | INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| MARKETING BIBLIOTECA RIO                                                                                                       | CONCEPTUALIZACIONES    | CONCEPTO       | <ul style="list-style-type: none"><li>González Murrieta, Alfredo, (2012) El Plan de Marketing de la Biblioteca Universitaria de Murcia: una herramienta de mejora continua para la calidad, Revista de ANABAD-Murcia, no. 11</li><li>CORDÓN-GARCÍA, J. A.; ALONSO-ARÉVALO, J. and GÓMEZ-DÍAZ, R. (2013), Nuevas herramientas digitales y participación de los usuarios: el papel de las bibliotecas en la dinamización de los contenidos. Mi Biblioteca, vol. 9, no. 32, pp. 72-75</li><li>Villavicencio González Fernando, (2014), Bibliotecas y marketing en red. Textos Universitarios de Biblioteconomía y Documentación, vol. 23, no. 2 p.136</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                |                        | OBJETIVO       | <ul style="list-style-type: none"><li>Universidad de Zaragoza. Biblioteca. (2013) El índice en las bibliotecas universitarias españolas, Disponible en: <a href="http://goo.gl/DS2MIq">http://goo.gl/DS2MIq</a></li><li>Castellanos V., Gonzalo, (2012), La biblioteca pública que queremos mediante la Ley de bibliotecas públicas: Una guía de fácil comprensión Colombia: Ministerio de Cultura. 68 págs. <a href="http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_usuario/documentos_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf">www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_usuario/documentos_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf</a></li><li>Santillán Robles Alberto, (2013), Interculturalidad y biblioteca pública. Memorias del I Encuentro de interculturalidad y biblioteca pública, Bogotá, 10-13 de noviembre de 2013. Colombia: Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia. 240 págs.</li></ul> |
|                                                                                                                                | REALIDAD INTERNACIONAL | Colombia       | <ul style="list-style-type: none"><li>Martínez Cáceres, Lucila, (2014), Marketing cultural y biblioteca pública: Estrategias de gerencia creativa. Instituto Colombiano de Cultura, Guías 3, 71 págs.</li><li>SÁNCHEZ DEBADO, MAXIMO. (2015). «Marketing bibliotecario una realidad en abstracta, Vól, 3, pag.235</li><li>Herrera Pulido Mauricio, (2014), Teoría y nuevos escenarios de la Biblioteconomía, 2ª edición, Buenos Aires: Alfabrama ediciones.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                |                        | Venezuela      | <ul style="list-style-type: none"><li>Olmo García, Joyce, (2013), Nativo digital, lector multitarea. Notas sobre jóvenes, universidad y lectura en EE.UU. Educación y Biblioteca, 165, p. 136.</li><li>Astuto, Philip Eugenio, (2014), Biblioteca Ecuatoriana Clásica, Tomo 12 "Precursores", Quito, Corporación Editora Nacional, 1989 (Reedición de la Biblioteca Ecuatoriana Mínima).</li><li>Llano Calles, José Luis, (2014), La biblioteca en el medio rural: reflexiones, Revista Educación y Biblioteca, Vól. 6, n.º 51, pp. 434</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                | REALIDAD NACIONAL      | ¿CÓMO AFECTA?  | <ul style="list-style-type: none"><li>Rodríguez García, Aarón (2015) Propuesta de un programa para la formación de bibliotecólogos, (Tesis de Maestría en Bibliotecología). México: UNAM, 129 p.</li><li>Gómez Hernández, Jhon, (2014), Los servicios bibliotecarios. Biblioteconomía aplicada de Biblioteconomía General y Aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Revista MURCIA, 2ª parte, p.11</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                |                        | ¿CÓMO INFLUYE? | <ul style="list-style-type: none"><li>Carrión Gutiérrez, María, (2013), Uso y difusión de la colección bibliotecaria: Capítulo 12 de Manual de bibliotecas, 2ª edición, Madrid, p. 424:</li><li>Caravia Hernández Susana, (2014), Los servicios de préstamo de la biblioteca. Capítulo 8 primera parte, Revista Gijón, p. 80</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br>Chamba Vera Alicia Stefania |                        |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| VARIABLES<br>DEPENDIENTE                                                                                                                  | DIMENSIONES                  | INDICADORES                                                       | INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios<br/>Bibliotecol-<br/>Gicos</b>                                                                                               | <b>metodológica</b>          | <b>CONCEPTO</b>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bonilla Salaberria Goldin, (2014). Bibliotecas y escuela: Retos y posibilidades en la sociedad del conocimiento. Madrid: Editorial Océano Travesía. Pág. 234</li> <li>Marchesi Sánchez Miret, (2015). Las bibliotecas escolares en España: Análisis y recomendaciones. Madrid: Fundación Germán Rupérez, idea, pp. 127</li> <li>Redondo Herrera Rosse, (2014). Bibliotecas el escenario para que cada libro encuentre su lector. Ministerio de Educación de la Nación. Biblioteca Nacional de Maestros, p.235</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                           |                              | <b>Objetivos y<br/>clases de<br/>servicios<br/>bibliotecarios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GILL, Philip. Directrices Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México D.F.: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas. 2002, 220</li> <li>Marín García, Nelson (2013). Capacitación para bibliotecarios de Colombia en el marco del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, Departamento de Ciencia de la Información, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, p.231</li> <li>Álvarez Gómez, George. (2012). El discurso bibliotecario público sobre la lectura en América Latina una revisión preliminar con énfasis en Colombia, Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol,25, numero1, pàg.136.</li> </ul>             |
|                                                                                                                                           | <b>Realidad<br/>nacional</b> | <b>¿CÓMO<br/>INFLUYE y<br/>AFECTA?</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Régimen Tributario Interno (Congreso Nacional, 2014), en su art. 19 establece:</li> <li>Hansen-Holm, M. A., &amp; Chavez, L. (2012). NIIF para PYMES, teoría y práctica. Guayaquil: Hansen-Holm &amp; Co.</li> <li>Jiménez, P. (17 de Marzo de 2011). wikispaces.com. Recuperado el 4 de Diciembre de 2014, de <a href="http://pjimenez.wikispaces.com/file/view/InformeNICvs.NE.C.pdf">http://pjimenez.wikispaces.com/file/view/InformeNICvs.NE.C.pdf</a>.</li> <li>Pacioli, L. (4 de noviembre de 2014). Wiki pedía. Recuperado el 8 de diciembre de 2014, de Wiki pedía: <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/Luca_Pacioli">http://es.wikipedia.org/wiki/Luca_Pacioli</a>.</li> </ul> |
| <p>Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br/> Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br/> Chamba Vera Alicia Stefania</p> |                              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| VARIABLES<br>DEPENDIENTE                                                                             | DIMENSIONES                                                                                                                             | INDICADORES                                 | INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios que presta | Guía Metodológica                                                                                                                       | <b>Concepto</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Miguel de Guzmán Ozámiz (2014), en su obra Desarrollo de la creatividad a través de los procesos para pensar mejor, habla sobre la pedagogía Malinowski Jólluskin Jones (2013), Método y finalidad de la investigación en el ámbito de la educación y de la etnografía escolar pp. 142.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                      |                                                                                                                                         | Características                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Litardo Carrasco, Julián, (2014). Métodos estadísticos para evaluar la concordancia del sistema educativo y la calidad de educación Pág. 122, Supl. 1, vol. 2</li> <li>Félix Mateo, Landry (2013). Estudio descriptivo sobre el acoso y violencia escolar en la educación. Escritos de Psicología (Internet), vol. 2 , número 2, pag.351.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                      | Servicio bibliotecario                                                                                                                  | <b>Fondo bibliográfico</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.ane.gob.ec/instituto_nacional_de_estadistica">http://www.ane.gob.ec/instituto_nacional_de_estadistica</a></li> <li><a href="http://www.ine.es/inebaseweb/libros.do?ntnp=71807">http://www.ine.es/inebaseweb/libros.do?ntnp=71807</a></li> <li>Acceso abierto a la información en las bibliotecas académicas de América Latina y el Caribe</li> <li><a href="file:///C:/Users/pccasa/Downloads/LFLACSO-Martinez-COOR-127488-PUBCOM.pdf">file:///C:/Users/pccasa/Downloads/LFLACSO-Martinez-COOR-127488-PUBCOM.pdf</a></li> <li>real biblioteca del monasterio de san Lorenzo de el escorial<a href="http://rbme.patrimonionacional.es/home/Sobre-la-Biblioteca/Composicion-del-fondo-bibliografico-impresso.aspx">http://rbme.patrimonionacional.es/home/Sobre-la-Biblioteca/Composicion-del-fondo-bibliografico-impresso.aspx</a></li> <li></li> <li><a href="#">Pedro Pérez Barrantes FONDO BIBLIOGRÁFICO NACIONAL ANTIGUO DE LIBROS 1830 A 1900 PARA LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COSTA RICA "MIGUEL OBREGÓN LIZANO"</a></li> </ul> |
|                                                                                                      |                                                                                                                                         | <b>Aspectos Pedagógicos</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kechikian, A. (2015). Filósofos de la Educación. Revista Educación y Pedagogía, 3(7), 119-128.</li> <li>Bartolomé, M., Cabrera, F., Campo, J. D., Espín, J. V., Marín, M., Rodríguez, M. &amp; Sabadiego, M. (2015). Líneas de investigación del Grupo de Investigación en Educación Intercultural (GREDI). 4(7), 156-160</li> <li>Yelitza Bracho (2010) Gestión de Calidad. (p. 15).</li> <li>Barajas Jiménez Fernando, (2013), Población y muestra. Pedagogía Experimental II. Tomo I. Revista UNED. Madrid. pp. 229.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                      |                                                                                                                                         | <b>Aspectos Sociológicos, Profesionales</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rojas, Aguilar Oscar David (2011) Aprendizaje por procesos, (Pág 7)</li> <li>Abril, Víctor Hugo (2011), Métodos de Investigación Pág. 12- 13</li> <li>Marban, Omar (2012) técnicas de investigación,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                      | <p>Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br/>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br/>Chamba Vera Alicia Stefania</p> |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Método de Observación**

La técnica de la observación permite descubrir y poner en evidencia las condiciones de los fenómenos investigados; ayudando al investigador a discernir, inferir, establecer hipótesis y buscar pruebas, que permitan la identificación de las variables y establecer la factibilidad del estudio de la problemática. “subconjunto de casos o individuos de una población estadística”. Rojas, Aguilar Óscar David, (2011) (p. 7). En la presente investigación sobre la influencia del marketing bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, se observó que los estudiantes con dificultades para leer no pueden acceder con facilidad a los servicios de la biblioteca, para procurarse un aprendizaje autónomo, pro esto se considera que la mejor solución sería diseñar una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios que presta.

### **Método Deductivo**

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico. “Es el único método universalmente para información científica, procedimiento derivado de la práctica y la experiencia de muchas generaciones, aplicable en ciencias formales: matemática y lógica”. Lizcano Álvarez, Víctor (2013) (p. 63). La presente investigación parte de la apreciación de los estudiantes que presentan un bajo rendimiento académico por falta de motivación, empatía y de la inclusión de estrategias didácticas innovadoras que dinamicen el proceso enseñanza aprendizaje a través del uso de las bibliotecas.

## **Método Analítico**

El método analítico es “la segmentación de un todo en sus partes constitutivas a través de varias etapas que son de fácil aplicación como observación, descripción, descomposición del fenómeno, enumeración de las partes, ordenación y clasificación”. Abril, Víctor Hugo (2011) (p. 32). La investigación sobre la influencia del marketing bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos en la biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, será analizada para reconocer que la propuesta y la presentación de las variables se vinculan y la proyección de solución sería potencializar los servicios que la biblioteca presta para ayudar a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

## **TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

Las técnicas de investigación son los instrumentos que se aplicaran para corroborar la factibilidad del estudio y de su pertinencia en la aplicación de su solución establecida como variable.

### **Encuesta**

Considerada una técnica que permite obtener información a partir de una serie de preguntas de acuerdo a las variables y que será aplicada a la población estimada. “La encuesta es la técnica de recopilación de datos constituida por interrogantes que están elaboradas en base a sus variables las cuales se desarrollan sin ninguna identificación de los integrantes de la población a encuestar y para establecer la factibilidad o no de una investigación”. Marban, Omar (2012) (p. 2). Habiendo establecido la población y la muestra de la presente investigación se procederá a aplicar la encuesta como un instrumento válido sobre el cual se obtendrán datos que ayuden a validar la investigación y sustentarla para presentar un trabajo bajo parámetros de calidad.

## **El Cuestionario**

Instrumento de investigación que se utiliza, preferentemente en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales como técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. “El diseño del cuestionario admite que el investigador diseñe preguntas acordes a una problemática existente referentes a un problema y en concordancia con sus variables establecidos, mediante la cual se concretan las opiniones, afirmaciones o hipótesis que el investigador tiene establecidas”. Zapata, Micaela (2010) (p. 95). Para la encuesta se requiere de un instrumento que esté acorde y diseñado en base a las variables, su estructura dará alternativas de respuestas que permitirán establecer la problemática existente y de la solución que se dará sea acogida de forma certera.

## **MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Investigación de campo**

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, procesamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia directa de la realidad de la problemática las cuales son necesarias para la investigación. “refiérase al análisis sistemático de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos y entender su naturaleza para explicar sus causas y efectos” Martínez, Edda (2015) (p. 6). La presente investigación es realizada bajo la concepción de que los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan llevan el proceso educativo de forma tradicionalista, por lo que los estudiantes no son investigativos, es necesario entonces cambiar los procesos metodológicos y las funciones y servicios de las bibliotecas para mejorar la calidad educativa.

## **Investigación Bibliográfica**

Una investigación requiere de un análisis teórico, conceptual y práctico que facilite la elaboración de un informe con material registrado y certificado, mediante la cual se verifique la realidad. “El sistema es utilizado para obtener información contenida en documentos de forma específica como un conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a la información pertinente de la investigación”. Becerra González, Bertha Leticia (2010) (p. 12).

Para elaborar un informe investigativo muy bien detallado será necesario que la investigación bibliográfica sea abalada por expertos en la temática de estudio, esto brindara sustento al diseño de estudio y proporcionara las herramientas adecuadas para aplicar la propuesta establecida dando solución a la comunidad académica y mejorando la calidad educativa como parte de la matriz productiva del país.

La investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes –teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver.

Además el acierto en la elaboración de cualquier trabajo de investigación depende de la cuidadosa indagación del tema, de la habilidad para escoger y evaluar los materiales, de tomar notas claras y bien documentadas. La Investigación bibliográfica y documental es un proceso sistemático y secuencial de: recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico, impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES

### 1. ¿Piensa usted que las bibliotecas deben ser impulsadas por el marketing publicitario?

**TABLA N°5**

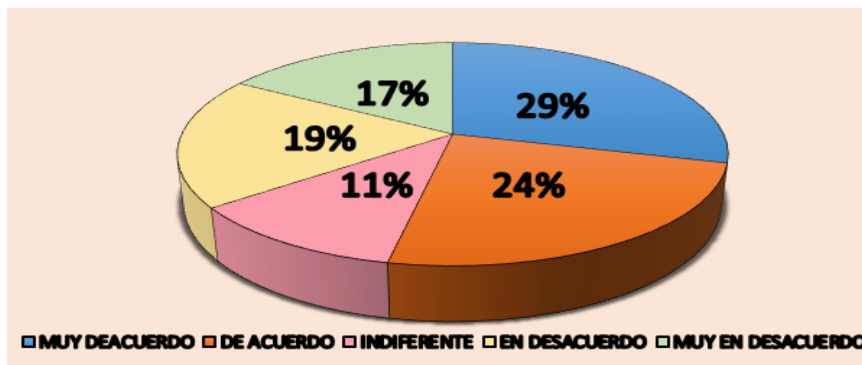
#### Bibliotecas deben ser impulsadas por el marketing publicitario

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>1</b> | MUY DEACUERDO     | 23         | 29%        |
|          | DE ACUERDO        | 19         | 24%        |
|          | INDIFERENTE       | 9          | 11%        |
|          | EN DESACUERDO     | 15         | 19%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 13         | 16%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 7**

#### Bibliotecas deben ser impulsadas por el marketing publicitario



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

#### Comentario:

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número uno, para el muy desacuerdo 29% de los encuestados sostienen que las bibliotecas deben ser impulsadas por el marketing publicitario, el 24% se manifestaron de acuerdo, el 11% se pronunciaron indiferente, el 19% en desacuerdo y el 16% muy en desacuerdo.

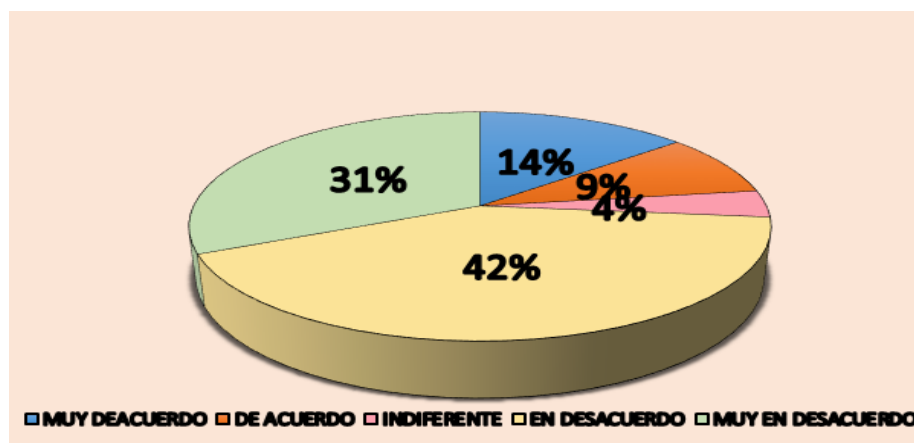
2. ¿Cree usted los servicios que presta la biblioteca son los adecuados?

**TABLA N° 6**  
**Servicios que presta la biblioteca son los adecuados**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>2</b> | MUY DEACUERDO     | 11         | 14%        |
|          | DE ACUERDO        | 7          | 9%         |
|          | INDIFERENTE       | 3          | 4%         |
|          | EN DESACUERDO     | 33         | 42%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 25         | 32%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N°8**  
**Servicios que presta la biblioteca son los adecuados**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número dos, las respuestas para cada variable fueron establecidas en porcentajes, así se obtuvo para en desacuerdo el 42%, por lo que los encuestados consideran que los servicios que presta la biblioteca no son los adecuados.

3. ¿Cree usted que los docentes deben incentivar a sus estudiantes a utilizar la biblioteca para investigar temas relevantes?

**TABLA N° 7**

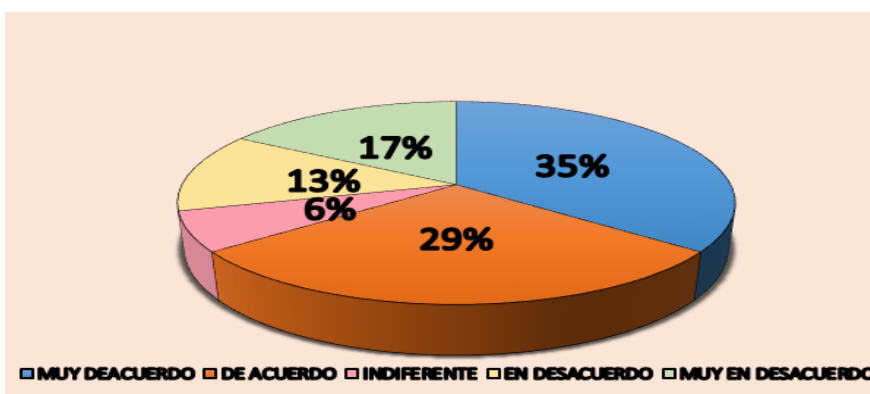
**Los docentes deben incentivar a sus estudiantes a utilizar la biblioteca**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>3</b> | MUY DEACUERDO     | 28         | 35%        |
|          | DE ACUERDO        | 23         | 29%        |
|          | INDIFERENTE       | 5          | 6%         |
|          | EN DESACUERDO     | 10         | 13%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 13         | 16%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 9**

**Los docentes deben incentivar a sus estudiantes a utilizar la biblioteca**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número tres sobre si para lo cual las respuestas para cada variable fueron establecidas en porcentajes, así se obtuvo para el muy de acuerdo 35%, de acuerdo 29% por lo que los encuestaron manifestaron que los docentes deben incentivar a sus estudiantes a utilizar la biblioteca para investigar temas relevantes.

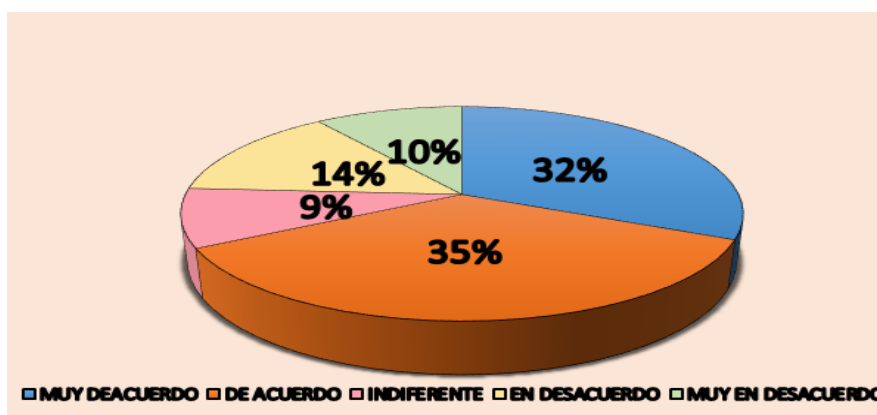
4. ¿Considera usted que es indispensable aplicar estrategias de marketing en el uso de las bibliotecas?

**TABLA N° 8**  
**Es indispensable aplicar estrategias de marketing**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>4</b> | MUY DEACUERDO     | 25         | 32%        |
|          | DE ACUERDO        | 28         | 35%        |
|          | INDIFERENTE       | 7          | 9%         |
|          | EN DESACUERDO     | 11         | 14%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 8          | 10%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 10**  
**Es indispensable aplicar estrategias de marketing**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

### Comentario

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número cuatro, para lo cual las respuestas para cada variable fueron establecidas en porcentajes, así se obtuvo para el muy de acuerdo 32%, de acuerdo 35% siendo los más elevados puesto que los encuestados establecieron que es indispensable aplicar estrategias de marketing en el uso de las bibliotecas.

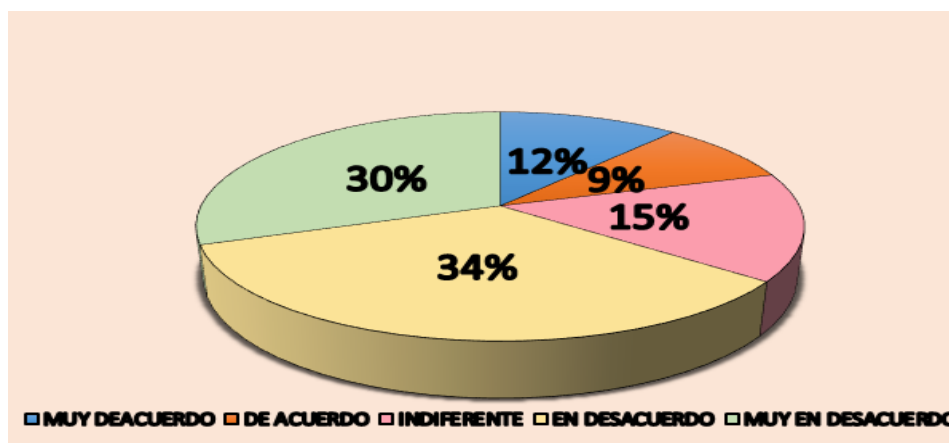
5. ¿Cree usted que los servicios bibliotecarios son los adecuados para los estudiantes?

**TABLA N° 9**  
**Los servicios bibliotecarios son los adecuados**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>5</b> | MUY DEACUERDO     | 9          | 11%        |
|          | DE ACUERDO        | 7          | 9%         |
|          | INDIFERENTE       | 12         | 15%        |
|          | EN DESACUERDO     | 27         | 34%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 24         | 30%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 11**  
**Los servicios bibliotecarios son los adecuados**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número cinco, así se obtuvo para en desacuerdo 34%, muy en desacuerdo 30%. Lo cual estipula que las personas consideran que los servicios bibliotecarios no son los adecuados para los estudiantes.

6.-¿Cree usted que un buen servicio bibliotecario requiere publicidad?

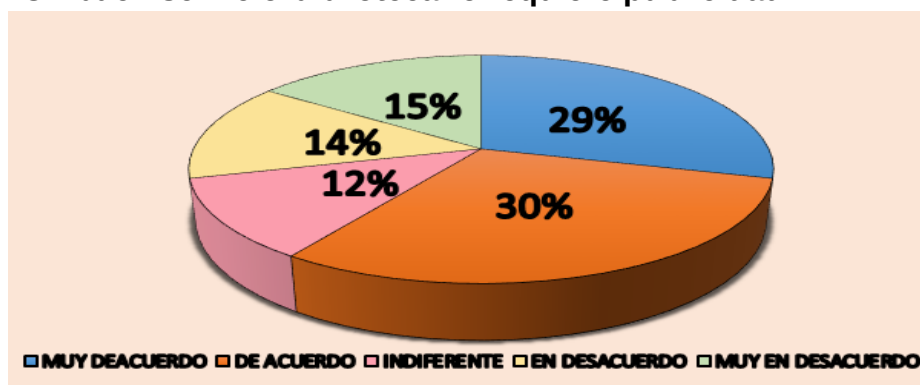
**TABLA N° 10**  
**Un buen servicio bibliotecario requiere publicidad**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>6</b> | MUY DEACUERDO     | 23         | 29%        |
|          | DE ACUERDO        | 24         | 30%        |
|          | INDIFERENTE       | 9          | 11%        |
|          | EN DESACUERDO     | 11         | 14%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 12         | 15%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 12**

**Un buen servicio bibliotecario requiere publicidad**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

#### **Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número seis, para el muy de acuerdo 29%, de acuerdo 30% así se obtuvo que los encuestados manifestaron que un buen servicio bibliotecario requiere publicidad para que los estudiantes mejoren su aprendizaje.

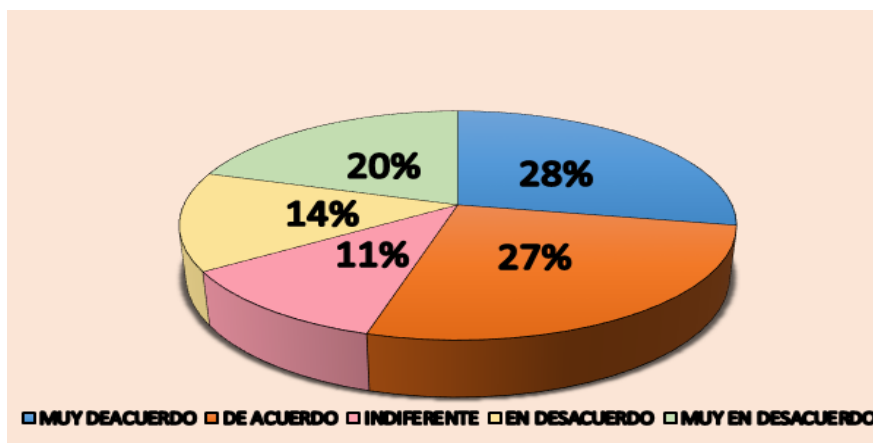
**7. ¿Considera usted que los docentes deben hacer que los servicios bibliotecarios sean en función de los estudiantes?**

**TABLA N° 11**  
**Los docentes deben hacer que los servicios bibliotecarios sean en función de los estudiantes**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>7</b> | MUY DEACUERDO     | 22         | 28%        |
|          | DE ACUERDO        | 21         | 27%        |
|          | INDIFERENTE       | 9          | 11%        |
|          | EN DESACUERDO     | 11         | 14%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 16         | 20%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 13**  
**Los docentes deben hacer que los servicios bibliotecarios sean en función de los estudiantes**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número siete para el muy de acuerdo 28%, de acuerdo 27% de forma que los individuos encuestados respondieron certeramente que los docentes deben hacer que los servicios bibliotecarios sean en función de los estudiantes.

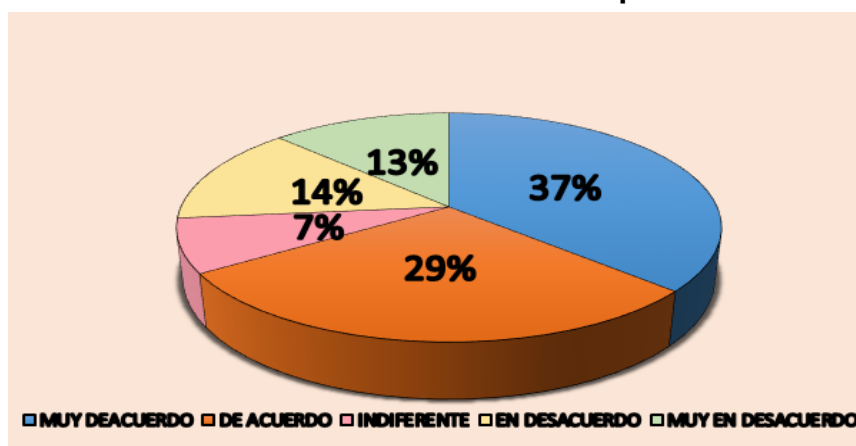
8. ¿Cree usted que la biblioteca debe tener un plan de marketing que permita conocer sus funciones?

**TABLA N° 12**  
**La biblioteca debe tener un plan de marketing**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>8</b> | MUY DEACUERDO     | 29         | 37%        |
|          | DE ACUERDO        | 23         | 29%        |
|          | INDIFERENTE       | 6          | 8%         |
|          | EN DESACUERDO     | 11         | 14%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 10         | 13%        |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 14**  
**La biblioteca debe tener un plan de marketing**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número ocho sobre si, para el muy de acuerdo 37%, de acuerdo 29%, se registraron que la mayoría de los encuestados coincidieron en que la biblioteca debe tener un plan de marketing que permita conocer sus funciones.

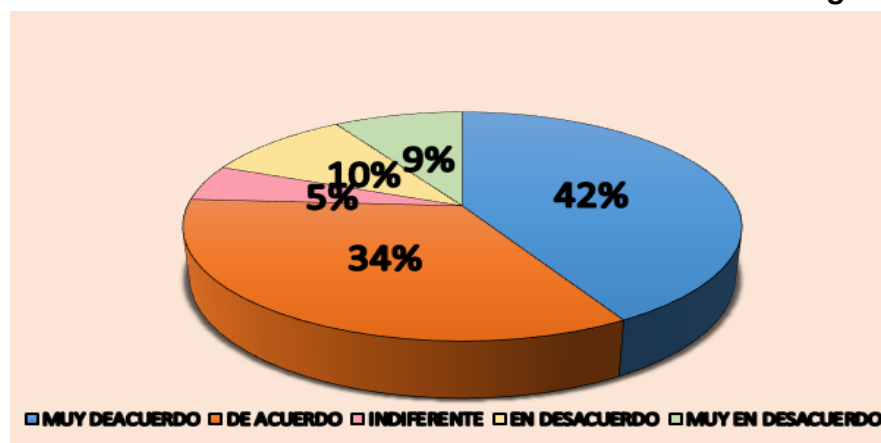
9. ¿Considera usted que los maestros deben cambiar su metodología y aplicar estrategias en las cuales sea necesario el uso de la biblioteca?

**TABLA N° 13**  
**Los maestros deben cambiar su metodología**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>9</b> | MUY DEACUERDO     | 33         | 42%        |
|          | DE ACUERDO        | 27         | 34%        |
|          | INDIFERENTE       | 4          | 5%         |
|          | EN DESACUERDO     | 8          | 10%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 7          | 9%         |
|          | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 15**  
**Los maestros deben cambiar su metodología**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

#### **Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número nueve sobre si, para el muy de acuerdo 42%, de acuerdo 34% de forma que la respuesta de los encuestados determinaron que los maestros deben cambiar su metodología y aplicar estrategias en las cuales sea necesario el uso de la biblioteca.

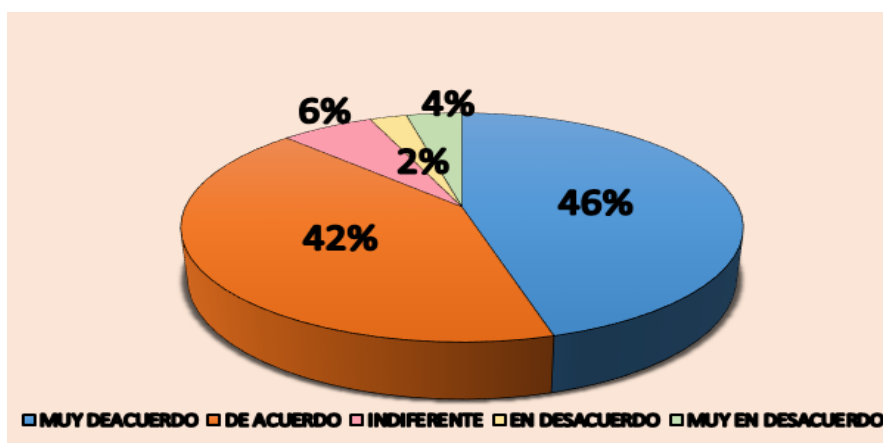
**10. ¿Considera usted que una guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios incentivarán a la comunidad a utilizarla?**

**TABLA N° 14**  
**Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios**

| ITEM      | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|-------------------|------------|------------|
| <b>10</b> | MUY DEACUERDO     | 36         | 46%        |
|           | DE ACUERDO        | 33         | 42%        |
|           | INDIFERENTE       | 5          | 6%         |
|           | EN DESACUERDO     | 2          | 3%         |
|           | MUY EN DESACUERDO | 3          | 4%         |
|           | TOTAL             | 79         | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 16**  
**Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número diez para el muy de acuerdo 46%, de acuerdo 42% de los encuestados coinciden en que es necesario el diseño de una guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios incentivarán a la comunidad a utilizarla y mejorar la calidad de la educación.

# 1. ¿Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada los estudiantes de la Unidad Educativa Anne Sullivan

## 1. ¿Utiliza usted la biblioteca?

**TABLA N°15**

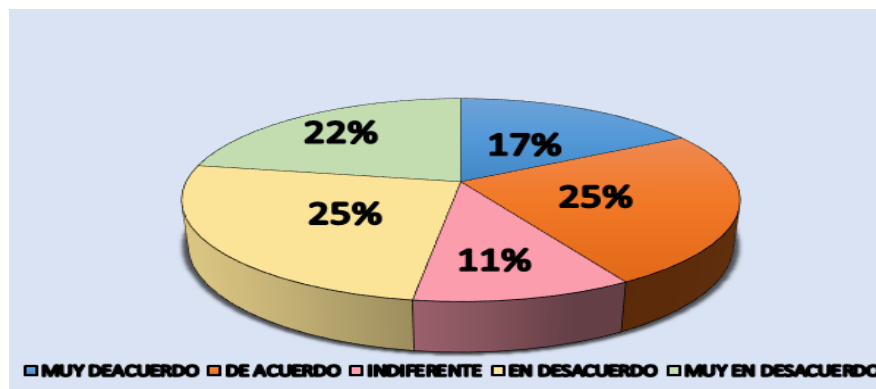
### Utiliza usted la biblioteca

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>1</b> | MUY DEACUERDO     | 22         | 17%        |
|          | DE ACUERDO        | 32         | 25%        |
|          | INDIFERENTE       | 14         | 11%        |
|          | EN DESACUERDO     | 33         | 25%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 29         | 22%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N°17**

### Utiliza usted la biblioteca



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

### Comentario:

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número uno para el 17% considero estar muy de acuerdo, el 25% expreso estar de acuerdo, el 11% se mostraron indiferente, el 25% manifestaron estar en desacuerdo y el 22% determino estar muy en desacuerdo por lo que se estable que la mayoría de los estudiantes no utiliza la biblioteca como apoyo a su educación.

## 2. ¿Conoce usted los servicios que presta la biblioteca?

**TABLA N° 16**

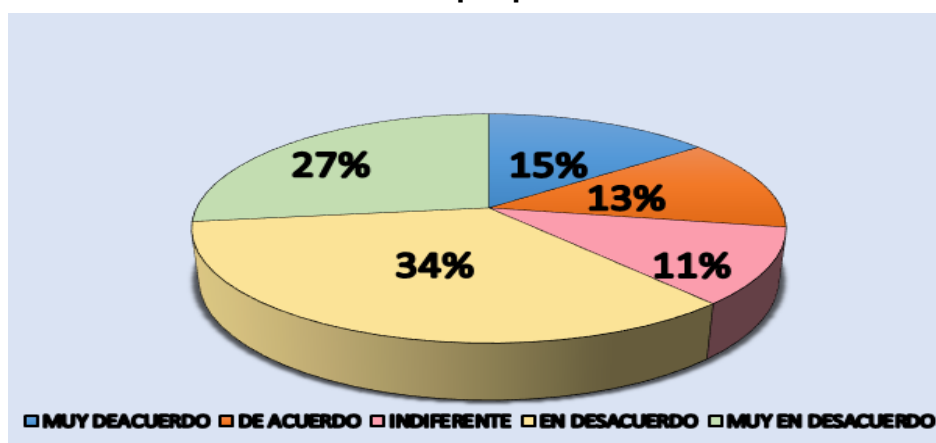
**Conoce usted los servicios que presta la biblioteca**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>2</b> | MUY DEACUERDO     | 19         | 15%        |
|          | DE ACUERDO        | 17         | 13%        |
|          | INDIFERENTE       | 14         | 11%        |
|          | EN DESACUERDO     | 45         | 35%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 35         | 27%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 18**

**Conoce usted los servicios que presta la biblioteca**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

### Comentario:

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número dos para el 35% manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo 27% lo que permite asumir que la mayoría de los estudiantes aseveran que no conocen los servicios que presta la biblioteca.

**3. ¿Considera usted debería impulsarse los servicios que presta la biblioteca a través del marketing?**

**TABLA N°17**

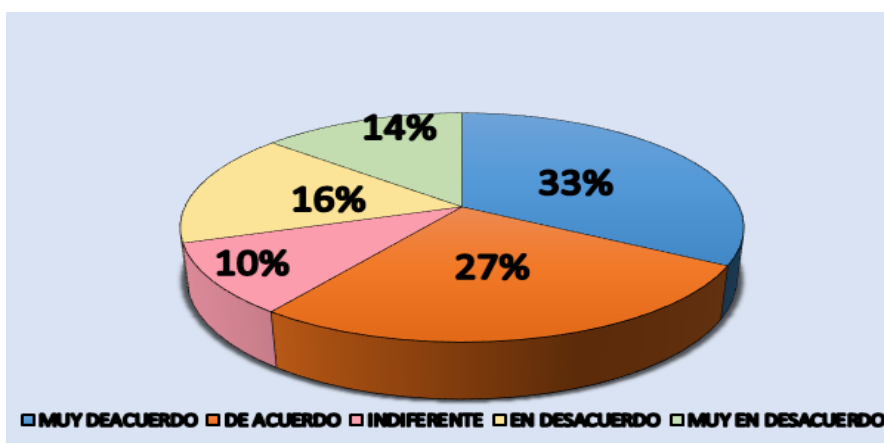
**Impulsarse servicios que presta la biblioteca a través del marketing**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>3</b> | MUY DEACUERDO     | 43         | 33%        |
|          | DE ACUERDO        | 35         | 27%        |
|          | INDIFERENTE       | 13         | 10%        |
|          | EN DESACUERDO     | 21         | 16%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 18         | 14%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N°19**

**Impulsarse servicios que presta la biblioteca a través del marketing**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número tres para el muy de acuerdo 33%, de acuerdo 27% los estudiantes consideran que se debería impulsar los servicios que presta la biblioteca a través del marketing para mejorar su accionar en la sociedad educativa de la institución.

4. ¿Cree usted que es indispensable aplicar estrategias de marketing para saber cómo utilizar las bibliotecas?

**TABLA N° 18**

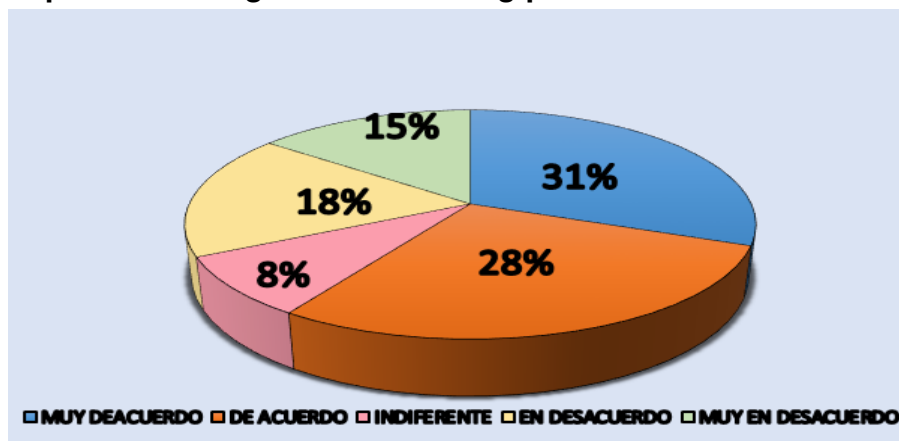
**Aplicar estrategias de marketing para utilizar las bibliotecas**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>4</b> | MUY DEACUERDO     | 40         | 31%        |
|          | DE ACUERDO        | 37         | 28%        |
|          | INDIFERENTE       | 11         | 8%         |
|          | EN DESACUERDO     | 23         | 18%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 19         | 15%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 20**

**Aplicar estrategias de marketing para utilizar las bibliotecas**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número cuatro para el 31% manifestaron estar muy de acuerdo, el 28% estuvieron de acuerdo, en que es indispensable aplicar estrategias de marketing para saber cómo utilizar las bibliotecas.

**5. ¿Cree usted que los servicios bibliotecarios son los adecuados para la investigación?**

**TABLA N° 19**

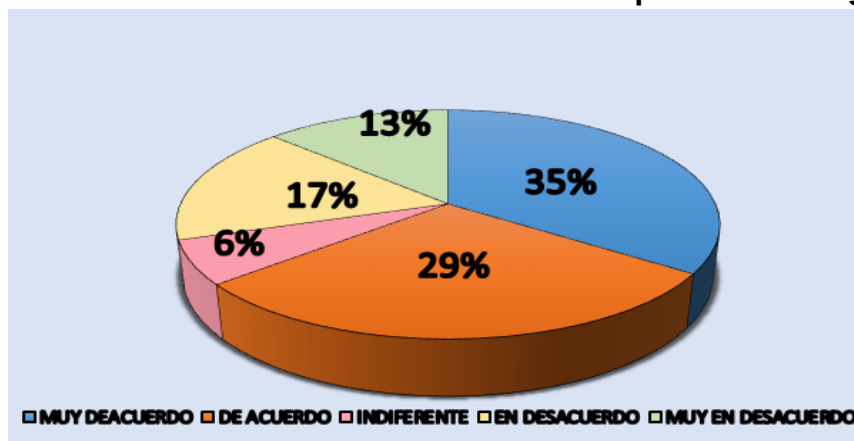
**Los servicios bibliotecarios son los adecuados para la investigación**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>5</b> | MUY DEACUERDO     | 45         | 35%        |
|          | DE ACUERDO        | 38         | 29%        |
|          | INDIFERENTE       | 8          | 6%         |
|          | EN DESACUERDO     | 22         | 17%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 17         | 13%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 21**

**Los servicios bibliotecarios son los adecuados para la investigación**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número cinco el 35% afirmaron estar muy de acuerdo, el 29% manifestaron su posición como de acuerdo en que los servicios bibliotecarios son los adecuados para la investigación.

**6. ¿Considera usted necesario hacer un marketing publicitario sobre los servicios que ofrece la biblioteca?**

**TABLA N° 20**

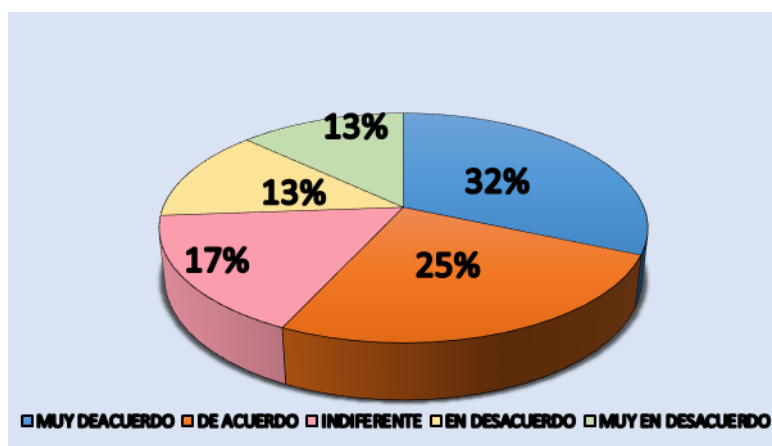
**Hacer un marketing publicitario sobre los servicios de la biblioteca**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>6</b> | MUY DEACUERDO     | 41         | 32%        |
|          | DE ACUERDO        | 33         | 25%        |
|          | INDIFERENTE       | 22         | 17%        |
|          | EN DESACUERDO     | 17         | 13%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 17         | 13%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 22**

**hacer un marketing publicitario sobre los servicios de la biblioteca**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número seis el 32% manifestaron estar muy de acuerdo, el 25% consideraron estar de acuerdo en que es necesario hacer un marketing publicitario sobre los servicios que ofrece la biblioteca

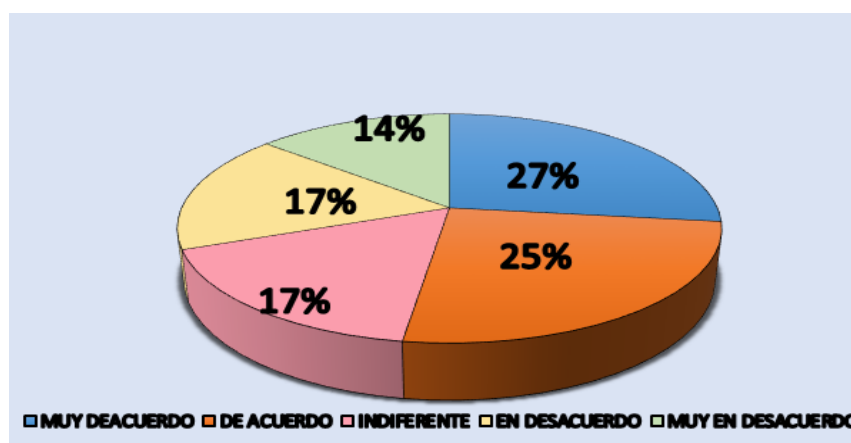
**7. ¿Considera usted que aplicar estrategias motivadoras de interés educativo favorecerá el uso de las bibliotecas?**

**TABLA N° 21**  
**Aplicar estrategias motivadoras para el uso de las bibliotecas**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>7</b> | MUY DEACUERDO     | 35         | 27%        |
|          | DE ACUERDO        | 33         | 25%        |
|          | INDIFERENTE       | 22         | 17%        |
|          | EN DESACUERDO     | 22         | 17%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 18         | 14%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 23**  
**Aplicar estrategias motivadoras para el uso de las bibliotecas**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número siete el 27% consideraron la alternativa muy de acuerdo, el 25% determinaron estar de acuerdo, en aplicar estrategias motivadoras de interés educativo favorecerá el uso de las bibliotecas.

8¿Cree usted que la biblioteca debe mejorar sus servicios de atención al cliente?

**TABLA N° 22**

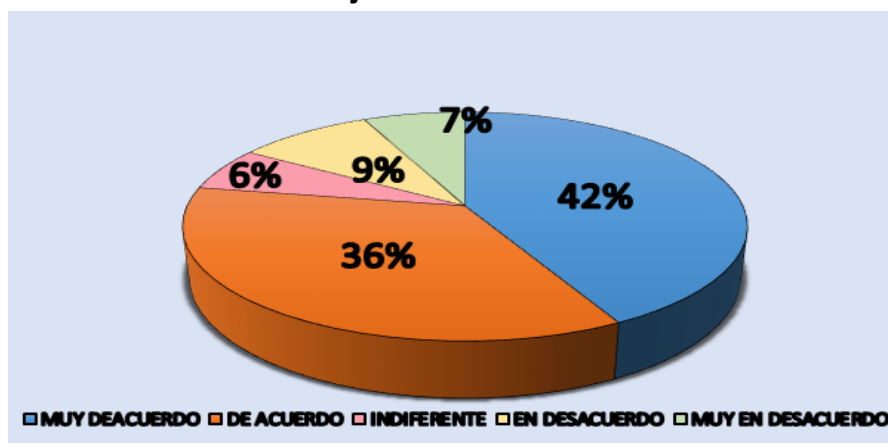
**La biblioteca debe mejorar sus servicios de atención al cliente**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>8</b> | MUY DEACUERDO     | 55         | 42%        |
|          | DE ACUERDO        | 46         | 35%        |
|          | INDIFERENTE       | 8          | 6%         |
|          | EN DESACUERDO     | 12         | 9%         |
|          | MUY EN DESACUERDO | 9          | 7%         |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 24**

**La biblioteca debe mejorar sus servicios de atención al cliente**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

### **Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número ocho el 42% manifestaron estar muy de acuerdo, el 35% consideraron la optativa de acuerdo, por lo que se asume que los estudiantes reconocen que la biblioteca debe mejorar sus servicios de atención al cliente.

9. ¿Considera usted que los maestros deben cambiar su metodología y aplicar estrategias en las cuales sea necesario el uso de la biblioteca?

**TABLA N° 23**

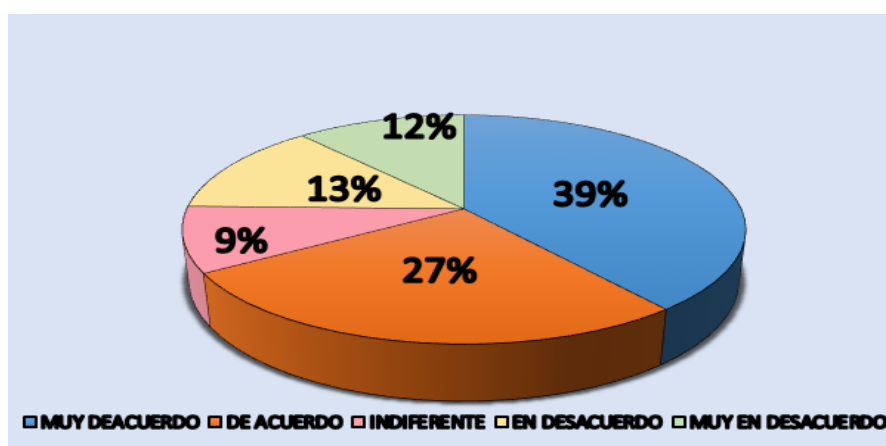
**Los maestros deben cambiar su metodología**

| ITEM     | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|-------------------|------------|------------|
| <b>9</b> | MUY DEACUERDO     | 51         | 39%        |
|          | DE ACUERDO        | 35         | 27%        |
|          | INDIFERENTE       | 12         | 9%         |
|          | EN DESACUERDO     | 17         | 13%        |
|          | MUY EN DESACUERDO | 15         | 12%        |
|          | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 25**

**Los maestros deben cambiar su metodología**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

#### **Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número nueve el 39% manifestaron estar muy de acuerdo, el 27% afirmaron estar de acuerdo en que los maestros deben cambiar su metodología y aplicar estrategias en las cuales sea necesario el uso de la biblioteca.

**10. ¿Considera usted que una guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios incentivara a la comunidad a utilizarla?**

**TABLA N° 24**

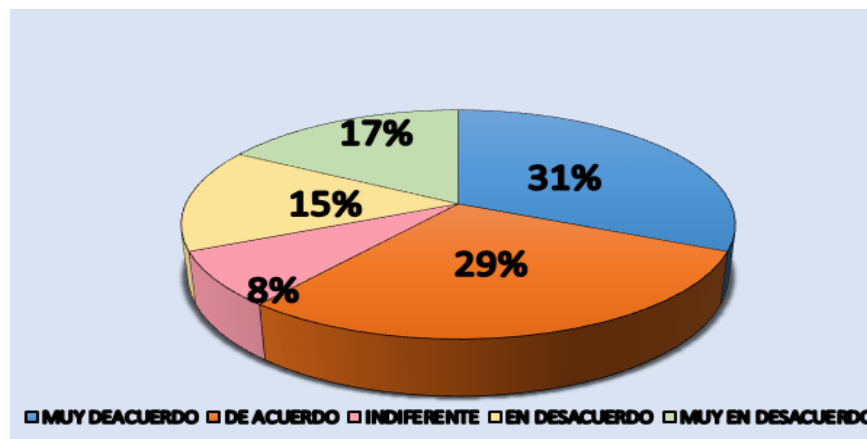
**Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios**

| ITEM      | VARIABLE          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|-------------------|------------|------------|
| <b>10</b> | MUY DEACUERDO     | 41         | 32%        |
|           | DE ACUERDO        | 38         | 29%        |
|           | INDIFERENTE       | 10         | 8%         |
|           | EN DESACUERDO     | 19         | 15%        |
|           | MUY EN DESACUERDO | 22         | 17%        |
|           | TOTAL             | 130        | 100%       |

Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**GRÁFICO N° 26**

**Guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios**



Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
Chamba Vera Alicia Stefania

**Comentario:**

Realizada la tabulación se han obtenido datos que servirán para el análisis de la pregunta número diez el 32% optaron por la variable muy de acuerdo, el 29% manifestaron estar de acuerdo en la necesidad de que diseñe una guía metodológica sobre los servicios bibliotecarios incentivara a la comunidad a utilizarla.

## PRUEBA CHI CUADRADO

**Objetivo:** Demostrara estadísticamente si existe relación entre las dos **VARIABLES**

**Variable Independiente:** Marketing bibliotecario

**Variable Dependiente:** Servicios bibliotecológicos

**CUADRO N°**

Resumen.

|                                                                                                                                                                        | Casos  |            |          |            |       |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
|                                                                                                                                                                        | Válido |            | Perdidos |            | Total |            |
|                                                                                                                                                                        | N      | Porcentaje | N        | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| ¿piensa usted que la biblioteca deben ser impulsadas por el marketing publicitario? * ¿cree usted que la biblioteca debe mejorar los servicios de atención al cliente? | 78     | 60,0%      | 52       | 40,0%      | 130   | 100,0%     |

¿piensa usted que la biblioteca deben ser impulsadas por el marketing publicitario? \* ¿cree usted que la biblioteca debe mejorar los servicios de atención al cliente? (recuento, fila %).

| ¿piensa usted que la biblioteca deben ser impulsadas por el marketing publicitario? | ¿cree usted que la biblioteca debe mejorar los servicios de atención al cliente? |                  |                  | Total            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                                                                     | indiferente                                                                      | de acuerdo       | muy de acuerdo   |                  |
| SS                                                                                  | ,00<br>,00%                                                                      | 1,00<br>100,00%  | ,00<br>,00%      | 1,00<br>100,00%  |
| muy en desacuerdo                                                                   | 2,00<br>16,67%                                                                   | 10,00<br>83,33%  | ,00<br>,00%      | 12,00<br>100,00% |
| en desacuerdo                                                                       | ,00<br>,00%                                                                      | 15,00<br>100,00% | ,00<br>,00%      | 15,00<br>100,00% |
| indiferente                                                                         | ,00<br>,00%                                                                      | 8,00<br>100,00%  | ,00<br>,00%      | 8,00<br>100,00%  |
| de acuerdo                                                                          | ,00<br>,00%                                                                      | 2,00<br>10,53%   | 17,00<br>89,47%  | 19,00<br>100,00% |
| muy de acuerdo                                                                      | ,00<br>,00%                                                                      | ,00<br>,00%      | 23,00<br>100,00% | 23,00<br>100,00% |
| Total                                                                               | 2,00<br>2,56%                                                                    | 36,00<br>46,15%  | 40,00<br>51,28%  | 78,00<br>100,00% |

Pruebas Chi-cuadrado.

| Estadístico                 | Valor  | df | Sig. Asint. (2-colas) |
|-----------------------------|--------|----|-----------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson     | 80,02  | 10 | ,000                  |
| Razón de Semejanza          | 100,15 | 10 | ,000                  |
| Asociación Lineal-by-Lineal | 7,25   | 1  | ,007                  |
| N de casos válidos          | 78     |    |                       |

SAVE

**Fuente:** Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan  
**Elaborado por:** Barrera Sucuzañay Rosa Florinda  
 Chamba Vera Alicia Stefania

Nivel de significancia: alfa = 0,05 o 5%

Estadístico de prueba a utilizar: Chi cuadrado

Valor P o significancia:

Como el valor de P es menor a 0,05 se afirma que si existe relación entre las variables por lo tanto el marketing bibliotecario contribuirá con el servicio bibliotecológico

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Luego de haber realizado la encuesta y obtenido sus datos se puede concluir que:

- Se concluye que los servicios bibliotecarios necesitan ser difundido para que la biblioteca sea un lugar de agrado para todas las personas.
- Los estudiantes de la la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan requieren conocer de los servicios que presta la biblioteca de la institución para así saber que pueden aprender en ella.
- Los maestros deben cambiar su forma tradicional de enseñanza para que los estudiantes tomen interés en aprender
- Las autoridades y docentes no se interesan en mejorar la calidad educativa de la institución.
- La institución no posee un manual de servicios de la biblioteca de la institución.

### **Recomendaciones**

Habiendo hecho las conclusiones se procede a realizar las recomendaciones pertinentes a ser tomadas en consideración

- Se recomienda aplicar una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios que presta.
- Los estudiantes requieren que se les enseñe cómo funciona la biblioteca y que pueden realizar para hacer ameno el aprendizaje
- Las metodologías que utilizan los maestros en su enseñanza debe ser más dinámico para motivar a los estudiantes
- Se requiere que la institución permita a los docentes aplicar metodologías que invite a la investigación de los conocimientos a los estudiantes.

## **CAPÍTULO IV**

### **LA PROPUESTA**

#### **TÍTULO**

**Diseñar una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios que presta.**

#### **JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta sienta su justificación en la necesidad de los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan deban adquirir conocimientos sobre la organización de fondos y servicios bibliotecarios que existe en la institución y que no se le da el uso adecuado para mejorar el aprendizaje de los estudiantes, la biblioteca debe estar orientada fundamentalmente al usuario y especializada en la transmisión de cultura.

La pretensión de aportar planteamientos renovadores, compartiendo experiencias transmitiendo todo cuanto dentro de una biblioteca se puede realizar en la transmisión de conocimientos y cultura que guíen la adopción de una determinada decisión respectó a la organización de secciones o servicios y, sobre todo, a modo de conclusión, presentar cuál sería la línea de acción qué garantice una adecuada difusión de la biblioteca en el contexto de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

Por tanto, se requiere orientar la interacción usuario-biblioteca, la ordenación de fondos, los servicios de información o las actividades de difusión de la biblioteca, hacer de los estudiantes individuos reflexivos y críticos de los conocimientos que en la biblioteca se pueden encontrar sobre el mundo real e irreal dando la opción de liberar el pensamiento

lleno de ideas que bien encaminada innoven el contexto de aplicación de esas ideas.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Difundir el fondo bibliográfico y sus servicios por medio de una guía metodológica para mejorar la calidad de los servicios.

### **Específicos**

- Identificar tipos de fondos bibliográficos orientando adecuadamente al proceso de selección y adquisición rápida del material adquirido.
- Priorizar la necesidad del usuario para llevarlos procesos internos de organización de fondos y servicios bibliotecarios.
- Promover la información y calidad de servicios para la demanda de la educación.

## **ASPECTOS TEÓRICOS**

### **Aspectos Pedagógicos**

**Balazs Hojas, Rovira, (2014). Educación física y su salud en la formación integral.**

La metodología requiere estrategias para la enseñanza basada en conceptos teóricos y apoyados con técnicas de aprendizaje efectivas que logren el desarrollo de las capacidades cognitivas en los estudiantes. (p. 19). Los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan deben aplicar estrategias metodológicas que invite a sus estudiantes a

interesarse por la cultura a través de la investigación, tomando en consideración una herramienta fundamental como lo es la biblioteca en la cual se encuentra un mundo de maravillosos contenidos que con facilidad y buena organización pueden lograr el pensamiento reflexivo, lógico y coherente haciendo de los estudiantes seres con capacidad de análisis para resolver problemas.

### **Aspectos Psicológicos**

**Domínguez Calleja, Noelia, (2014).** Consideran que los niños aprenden según: Todo proceso cognitivo resulta de incluir los sentidos como la percepción para después emitir criterios sobre un conocimiento desarrollando la capacidad de pensar y de reflexionar para que los aprendizajes se conviertan en significativos”. (p. 31). La Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan recibe a niños de capacidades especiales, es por tanto muy necesario que los docentes y padres de familia adopten medidas para desarrollar el potencial de pensamiento y psicomotricidad que los estudiantes requieren, en la biblioteca encontraran estos aspectos beneficiándose en gran medida los niños por que encontraran teorías culturales que le permitirá tener una visión amplia sobre sus capacidades para desarrollar su personalidad y cognición.

### **Aspectos Tecnológicos**

**Morales, César (2010)** consideran que la forma en que los estudiantes muestran en la actualidad es: Un programa educativo está diseñado para apoyar procesos educativos como mediador entre la aplicación y el desarrollo de su contenido de esta forma alcanzar los conocimientos aplicando análisis, criterios juicios validos sobre teorías de adquisición cognitiva con destrezas y habilidades necesarias en un estudiante. (p. 52) Es de conocimiento mundial que la tecnología forma

parte de la vida diaria de cada habitante. La Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan no es exclusiva ya que para administrar los fondos y servicios bibliotecarios requiere tener una organización adecuada que brinde la tecnología y de esta forma acceder fácilmente a cualquier información que se requiera para ampliar el conocimiento.

### **Aspectos Sociológicos**

**Emilio Lamo de Espinosa & Cristóbal Torres (2010).** “Consideran que los servicios bibliotecarios necesitan: La interacción social es la respuesta de la dinámica que un maestro expresa durante el proceso enseñanza aprendizaje en cuya acción los estudiantes interactuar e interrelacionan socialmente entre sus compañeros”. (p. 18). Los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan tienen la interacción como base fundamental del proceso de enseñanza y aprendizaje, por tanto son los niños que se pueden relacionar socialmente con facilidad para mejorar su estabilidad emocional ante una sociedad cambiante que les brinda posibilidades de inclusión de acuerdo con la Carta Magna ecuatoriana.

### **Aspectos Legales**

**OBJETIVOS 4. Del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017** el mismo que trata de Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. En sus numerales 4.4; 4.6 establece: Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles, generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, crítica, participativa y productiva. Potenciar el rol de docentes creando un profesional orientador y guía del aprendizaje. Promover la interacción recíproca entre educación, sector productivo, la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva del país.

## **Factibilidad**

### **Factibilidad financiera**

El diseño y ejecución de una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios cuenta con la colaboración de las autoridades, docentes, padres de familia y estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan con la finalidad que los estudiantes utilicen adecuadamente la biblioteca para lo cual cuentan con la factibilidad:

### **Legal**

Ley Orgánica de Educación Intercultural Título I, De Los Principios Generales, Capítulo Único del Ámbito, Principios y Fines.

Art. 2.- Principios. - Educación para el cambio. - La educación constituye instrumento de transformación de la sociedad; contribuye a la construcción del país, de los proyectos de vida y de la libertad de sus habitantes, pueblos y nacionalidades; reconoce a las y los seres humanos.

De acuerdo a este artículo los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan constitucionalmente tienen el derecho a ser educados cabalmente considerándose como un aspecto relevante dentro del sistema educativo ecuatoriano.

El objetivo del buen vivir guarda un vínculo directo con el diseño una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios ya que los estudiantes egresados de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación en concordancia con el sistema educativo, procurar que al campo profesional de la educación sean competentes que solucionen problemas sociales para demostrar los

conocimientos adquiridos en afán de mejorar la calidad de la educación.

### **Técnica**

El presente proyecto cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para la indagación de información, diseño de una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios, ya que la educación no puede quedarse fuera de los recursos que mueven al mundo y dinamizan todos los procesos que se lleven a cabo en mejoras comunes.

### **Recursos Humanos**

La predisposición de las autoras de la presente investigación es importante, así como también es la debida autorización de quienes conforman la parte administrativa de las instituciones que intervienen en el presente estudio como son la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación y la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, los cuales brindan todo el apoyo para que se realice y aplique la presente investigación.

### **Política**

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

## DESCRIPCIÓN

El presente programa educativo de protección ambiental tiene en su estructura material didáctico referente a la programación de reciclaje y tratamiento de los desechos sólidos, para lo cual se utilizará graficas que atraerán la atención de los estudiantes y además de una ficha de evaluación de tratamiento y reciclaje de dichos desechos.

|                                           |          |
|-------------------------------------------|----------|
| <b>PORTADA DE LA GUÍA METODOLÓGICA</b>    |          |
| <b>GUÍA METODOLÓGICA</b>                  | <b>1</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                       | <b>2</b> |
| <b>MISIÓN</b>                             | <b>3</b> |
| <b>VISIÓN</b>                             | <b>3</b> |
| <b>PROCESOS DE DIFUSIÓN BIBLIOTECARIA</b> | <b>4</b> |
| <b>ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA</b>      | <b>5</b> |
| <b>HORARIO DE ATENCIÓN Y ACTIVIDADES</b>  | <b>6</b> |
| <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>           | <b>7</b> |



[illegible]

**AUTORAS**  
**BARERRA SUCUZAÑAY ROSA FLORINDA**  
**CHAMBA VERA ALICIA STEFANIA**





## **GUÍA METODOLÓGICA**

La guía metodológica es un instrumento práctico que describe el método de trabajo a seguir de procesos o el fortalecimiento, o en nuevas entidades financieras a crear a partir de la iniciativa de un grupo de promotores. “Fortalecer la gestión estratégica institucional en articulación con los nuevos componentes del sistema educativo: Nuevo Modelo de Gestión Territorial, Nuevo Modelo de Apoyo y Seguimiento a la Gestión Educativa, Estándares Educativos, Currículo de Educación General Básica y Bachillerato General Unificado”. Programa de Formación Docente Carbajal López, David, (2015) (p. 8). La Guía Metodológica es un conjunto de nociones, sugerencias y conocimientos para capacitar a través de metodología activa con principios pedagógicos que sirven para la autogestión de los aprendizajes.

Los profesionales de la educación la utilizan como un recurso para capacitar a grupos de personas. Dentro de la estructura de la guía debe definirse los lineamientos de un proceso de capacitación como flexibilidad, coherencia y lógica que garanticen el desarrollo del proceso de acuerdo con los siguientes objetivos:

La guía metodológica tiene como principal objetivo proporcionar a los responsables de los programas presupuestarios y a los empleados públicos que llevan a cabo las tareas de elaboración del presupuesto, un procedimiento que les permita disponer de criterios homogéneos para la definición y selección de objetivos, actividades e indicadores de los programas presupuestarios.

## **INTRODUCCIÓN**

La biblioteca es un centro de información que estimula la imaginación y creatividad garantizando el espacio adecuado para acceder a todos los recursos que promuevan la educación, el aprendizaje y la cultura. Para ello la biblioteca debe ofrecer servicios de calidad a través de planificaciones bibliotecarias donde se requiere crear espacios adecuados para la interacción de la información y el usuario.

La importancia de fomentar la lectura e investigación desde tempranas edades permite lograr en los estudiantes el hábito de reflexionar constructivamente sobre temas de diferentes tópicos mejorando su desarrollo y la capacidad de aprendizaje, la biblioteca debe promover la participación de los usuarios para obtener el máximo provecho de sus recursos y dotación de fondos, el personal bibliotecario debe ser especializado, con una formación profesional y cultural acorde con las necesidades de los usuarios, permitiéndole poner en práctica sus habilidades para desarrollar el acercamiento de los lectores.

La biblioteca independientemente debe organizarse y mejorar sus servicios, también relacionarse externamente con otras instituciones promoviendo acciones de interés cultural para lograr un mayor acercamiento, se debe hacer una buena promoción de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca. Al renovar la imagen de la biblioteca se potencializa y mejoran los servicios que ofrece la misma.

## **MISIÓN**

Comprometerse con las funciones de generación y transmisión del conocimiento mediante una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios con organización de los recursos de información para los usuarios.

## **VISIÓN**

Administrar las bibliotecas con capacidad para tomar decisiones sobre los recursos humanos, informativos, tecnológicos y financieros; originando un ambiente, participativo, equitativo y armónico que apoye la formación del pensamiento reflexivo y crítico en los estudiantes además de contribuir al desarrollo de la personalidad.

## PROCESOS DE DIFUSIÓN BIBLIOTECARIA

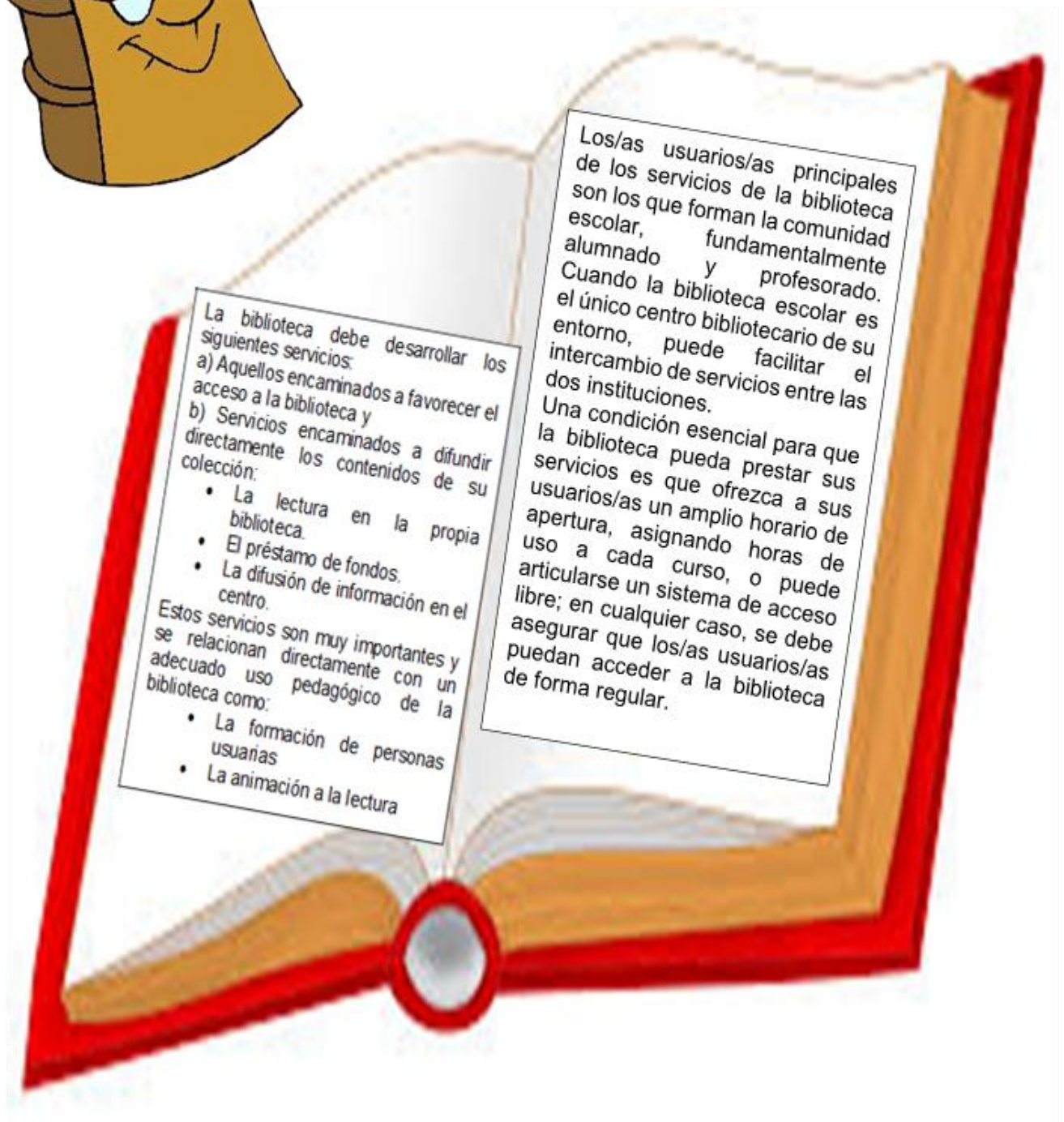


La difusión de los fondos de una biblioteca es la culminación de todas las tareas analizadas en los capítulos anteriores, organizando los diversos servicios a los/as lectores/as que serán más o menos complejos según los recursos disponibles exponiendo servicios básicos que puede ofrecer una biblioteca escolar y dar ideas sobre su vertiente pedagógica

El bibliotecario posee el acceso a medios informativos tecnológicos para lo cual debe adquirir las siguientes competencias:

- Administración de recursos informativos
- Conoce la necesidad de información de sus usuarios y se adelanta a la solicitud.
- Trabaja en equipo
- Uso intensivo de las TICs
- Se integra a la alfabetización informacional.
- Comparte y construye el conocimiento colectivamente.
- Participa en la creación de un nuevo conocimiento.
- Se convierte en líder.
- Centra su atención en los servicios.
- Reconoce su papel como docente
- Hacer de la biblioteca un lugar donde la comunidad escolar pueda recurrir en búsqueda de cualquier tipo de información
- Debe articular todas las actividades de

## .ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA



## HORARIO DE ATENCIÓN Y ACTIVIDADES



## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.



### **El servicio de información**

El principio básico del aprendizaje activo es la búsqueda y elaboración de la información. Esta información ha de ser completa y comprensible para permitir que se extraigan unos conceptos claros. Así, proporcionar el acceso a la información es hoy en día, junto con la promoción de la lectura, una finalidad básica de la biblioteca escolar. El acceso a la información que proporciona la biblioteca se canaliza a través del servicio de información

El bibliotecario informador  
Informar a los/as usuarios/as es una de las funciones esenciales del profesor/a bibliotecario. Para ser un buen informador el/la bibliotecario/a escolar debe cumplir dos requisitos básicos: poseer una base sólida de conocimientos documentales, los cuales le permiten manejar los documentos y fuentes de información, tanto de su propia biblioteca como los de otros centros de documentación y contar con los conocimientos pedagógicos que le permitan difundir esta información de una manera clara y sencilla.



#### *Información de referencia*

El/la bibliotecario/a escolar deberá responder a preguntas concretas de los/as alumnos/as sobre el tipo de obra de referencia que puede dar solución a sus necesidades. Así, por ejemplo, si un/a alumno/a necesita información sobre el clima de un lugar en una época concreta se le puede aconsejar que recurra a distintas obras de referencia: un diccionario enciclopédico, un atlas geográfico, etc.

#### *Información para la investigación*

A la vez que el/la bibliotecario/a realiza una tarea de información bibliográfica o de referencia, debe ir iniciando a los/as alumnos/as en las técnicas de investigación, a través de explicaciones sobre la utilización de las fuentes más apropiadas y la actividad investigadora.

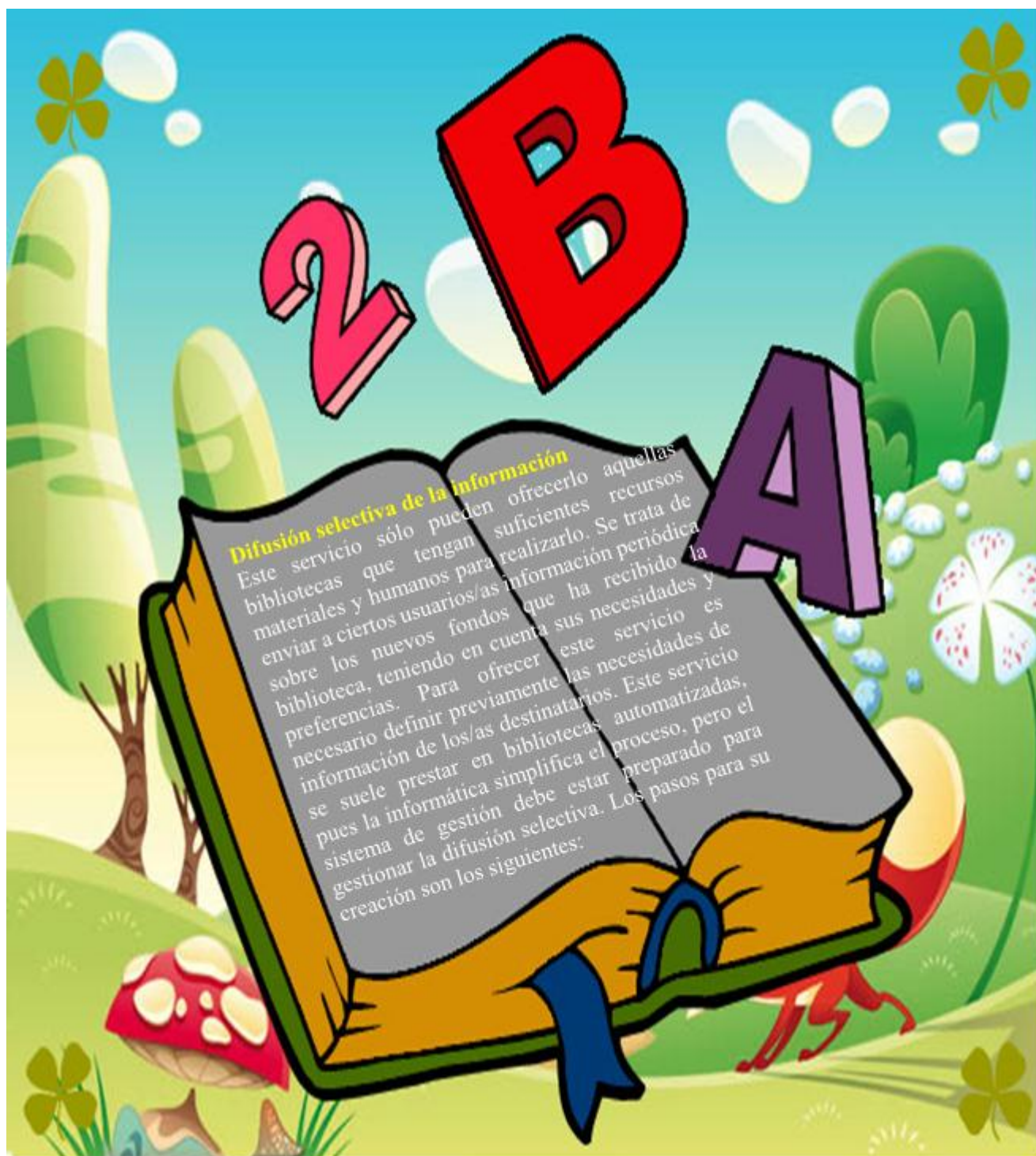
#### *Información general*

*La biblioteca debe ser el centro al cual se acude para buscar todo tipo de informaciones con los intereses de sus usuarios/as. Para ofrecer un servicio de información general, se deberán seguir los siguientes pasos:*

- *Estudiar los temas que resultan de interés para los/as estudiantes. Para ello se puede realizar una encuesta entre los/as lectores/as sobre el tipo de información que les interesa: música, deportes, actividades culturales, ecología, sexualidad, transportes, intercambios, trabajos, cooperación, universidad, integración, igualdad, becas, etc.*
- *Establecer contactos con las entidades y personas que pueden proporcionar estas informaciones: Áreas de Juventud y Deportes, organismos pertinentes,*
- *Recepción de la documentación y organización física de la misma en carpetas temáticas.*
- *Realizar la actualización periódica de todas las informaciones expuestas.*
- *Dar a conocer las informaciones a través de diferentes sistemas: un simple anuncios,*

Analizar si se cuenta con medios para ofrecer el servicio.  
Decidir a qué colectivos se va a prestar (profesores, delegados de alumnos, alumnos, etc.).  
Ofrecer a los destinatarios seleccionados el servicio y explicar sus posibilidades.  
Citarles y definir de mutuo acuerdo los asuntos concretos que les interesen.  
Intentar unificar los diferentes perfiles de interés, lo cual agilizará el servicio sin deteriorarlo.  
Establecer la periodicidad con la que se va a informar.  
Introducir los datos en el ordenador.  
Si se realiza manualmente, buscar artículos de prensa, informes, información de otros centros, redes de información... Buscar no solo contenidos sino también referencias de novedades bibliográficas sobre el tema en revistas, bibliografías, catálogos, etc. Esta modalidad exige gran cantidad de trabajo.  
Si se realiza de forma automatizada, generar e imprimir periódicamente los informes sobre las últimas novedades entradas en la biblioteca. Esta modalidad es más limitada pero también más asequible.  
Reunir la información y difundirla en fotocopias.





## BIBLIOGRAFÍA

Ley de Fomento del Libro Dada en Quito, en la Sala de Sesiones del Plenario de las Comisiones Legislativas, a los cuatro días del mes de agosto de - mil novecientos ochenta y siete. (ecuatoriana, 1987-2015)

Ley de Propiedad Intelectual Título Preliminar Art.1. garantía la propiedad intelectual. (andina, 2015)

La Ley del Libro de Ecuador en Congreso Nacional, El Plenario de las Comisiones Legislativas, consideraciones 1 y 2 (nacional, 1987-2015)

Ley Orgánica De Educación Superior, Título I, Ámbito, Objeto, Fines y Principios del Sistema de Educación Superior, Capítulo 2, Fines de la Educación Superior Art. 3.- Fines de la Educación Superior.-

Ley Orgánica de Educación Intercultural, Título I, de los Principios Generales Capítulo Segundo, de las Obligaciones del Estado Respecto del Derecho a la Educación, Art. 5.- La educación como obligación de Estado.- literal o.

Plan nacional del buen vivir 2013 -2017 Objetivo 4.3

González Murrieta, Alfredo, (2012) El Plan de Marketing de la Biblioteca Universitaria de Murcia: una herramienta de mejora continua para la calidad, Revista de ANABAD-Murcia, no. 11

CORDÓN-GARCÍA, J. A.; ALONSO-ARÉVALO, J. and GÓMEZ-DÍAZ, R. (2013), Nuevas herramientas digitales y participación de los usuarios: el papel de las bibliotecas en la dinamización de los contenidos. Mi Biblioteca, vol. 9, no. 32, pp. 72-75

Villavicencio González Fernando, (2014), Bibliotecas y marketing en red. Textos Universitarios de Biblioteconomía y Documentación, vol. 23, no. 2 p.136

Universidad de Zaragoza. Biblioteca. (2013) El índice en las bibliotecas universitarias españolas, Disponible en: <http://goo.gl/DS2MIg>

Castellanos V., Gonzalo, (2012), La biblioteca pública que queremos mediante la Ley de bibliotecas públicas: Una guía de fácil comprensión Colombia: Ministerio de Cultura. 68 págs. [www.bibliotecanacional.gov.co/recursos\\_user/documentos\\_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf](http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_user/documentos_bnc/ley-de-bibliotecas.pdf)

Santillán Robles Alberto, (2013), Interculturalidad y biblioteca pública. Memorias del I Encuentro de interculturalidad y biblioteca pública, Bogotá, 10-13 de noviembre de 2013. Colombia: Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia. 240 págs.

Martínez Cáceres, Lucila, (2014), Marketing cultural y biblioteca pública: Estrategias de gerencia creativa. Instituto Colombiano de Cultura, Guías 3, 71 págs.

SÁNCHEZ DEBADO, MAXIMO. (2015). «Màrqueting bibliotecario una realidad en abstracta, Vòl, 3, pag.235

Herrera Pulido Mauricio, (2014), Teoría y nuevos escenarios de la Biblioteconomía, 2ª edición, Buenos Aires: Alfagrama ediciones

Olmo García, Joyce, (2013), Nativo digital, lector multitarea. Notas sobre jóvenes, universidad y lectura en EE.UU. Educación y Biblioteca, 165, p. 136.

Astuto, Philip Eugenio, (2014), Biblioteca Ecuatoriana Clásica, Tomo 12 "Precursores", Quito, Corporación Editora Nacional, 1989 (Reedición de la Biblioteca Ecuatoriana Mínima).

Llano Caelles, José Luis, (2014), La biblioteca en el medio rural: reflexiones, Revista Educación y Biblioteca, Vòl. 6, n.º 51, pp. 434

Rodríguez García, Aarón (2015) Propuesta de un programa para la formación de bibliotecólogos, (Tesis de Maestría en Bibliotecología). México: UNAM, 129 p.

Gómez Hernández, Jhon, (2014), Los servicios bibliotecarios. Biblioteconomía aplicada de Biblioteconomía General y Aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Revista MURCIA, 2ª parte, p.119

Carrión Gutiérrez, María, (2013), Uso y difusión de la colección bibliotecaria: Capítulo 12 de Manual de bibliotecas, 2ª edición, Madrid, p. 424

Caravia Hernández Susana, (2014), Los servicios de préstamo de la biblioteca. Capítulo 8 primera parte, Revista Gijón, p. 80

Bonilla Salaberria Goldin, (2014). Bibliotecas y escuela: Retos y posibilidades en la sociedad del conocimiento. Madrid: Editorial Océano Travesía. Pág. 234

Marchesi Sánchez Miret, (2015). Las bibliotecas escolares en España: Análisis y recomendaciones. Madrid: Fundación Germán Rupérez, idea, pp. 127

Redondo Herrera Rosse, (2014). Bibliotecas el escenario para que cada libro encuentre su lector. Ministerio de Educación de la Nación. Biblioteca Nacional de Maestros, p.235

GILL, Philip. Directrices Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México D.F.: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas. 2002, 220

Marín García, Nelson (2013). Capacitación para bibliotecarios de Colombia en el marco del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, Departamento de Ciencia de la Información, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, p.231

Álvarez Gómez, George. (2012). El discurso bibliotecario público sobre la lectura en América Latina una revisión preliminar con énfasis en Colombia, Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol,25, numero1, pàg.136.

Mauricio Gómez Villegas (2011), Pensando los fundamentos de la contabilidad como disciplina académica, vol.2, numero (3), Pág. 265

Miguel de Guzmán Ozámiz (2014), en su obra Desarrollo de la creatividad a través de los procesos para pensar mejor, habla sobre la pedagogía

**Del Consejo Nacional de Bibliotecas en su Artículo10.-  
Ley de Libro en el Artículo 7.-**

Malinowski Jólluskin Jones (2013), Método y finalidad de la investigación en el ámbito de la

educación y de la etnografía escolar pp. 142.

Litardo Carrasco, Julián, (2014). Métodos estadísticos para evaluar la concordancia del sistema educativo y la calidad de educación Pág. 122, Supl. 1, vol. 2

Félix Mateo, Landry (2013). Estudio descriptivo sobre el acoso y violencia escolar en la educación. Escritos de Psicología (Internet), vol. 2 , número 2, pag.351.

Cardona Mazzo, Alonso., (2013). Análisis explorativos de las actitudes metodológicas investigativas, vol. 8, numero de deicion.3, pag.269.

Giménez, G. (2015). Los textos explicativos: una aproximación teórica y metodológica para su enseñanza (Doctoral dissertation).

Kechikian, A. (2015). Filósofos de la Educación. Revista Educación y Pedagogía, 3(7), 119-128.

Bartolomé, M., Cabrera, F., Campo, J. D., Espín, J. V., Marín, M., Rodríguez, M. & Sabadiego, M. (2015). Líneas de investigación del Grupo de Investigación en Educación Intercultural (GREDI). 4(7), 156-160

Yelitza Bracho (2010) Gestión de Calidad. (p. 15).

Barajas Jiménez Fernando, (2013), Población y muestra. Pedagogía Experimental II. Tomo I. Revista UNED. Madrid. pp. 229.

Rojas, Aguilar Oscar David (2011) Aprendizaje por procesos, (Pág 7)

Abril, Víctor Hugo (2011), Métodos de Investigación Pág. 12- 13

Marban, Omar (2012) técnicas de investigación,

Zapata, Micaela (2010) Diferencias entre Cuestionario y Encuesta. Pág 95

Martínez, Edda (2015) La investigación de campo, Pág. 6

Bece González, Bertha Leticia (2010) Objetos de aprendizaje, Pág. 12

Balazs Hojas, Rovira, (2014). Educación física y su relación con la salud en la formación integral. Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte, Vol. 9, número 2, pàg.338.

Hoyos, Magda & Sánchez, María (2011) Propuesta metodológica innovadora para apoyar el proceso de enseñanza – aprendizaje establece que:

Morales, César (2010) Modelo de software para el sector educativo

Emilio Lamo de Espinosa & Cristóbal Torres 2010. Diccionario de Sociología, Alianza Editorial. Pàg.18

OBJETIVOS 4 del PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013-2017 Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

El sistema de educación superior (2010), Asamblea Nacional, Art. 350, finalidad de la Educación Superior.

Constitución de la República del Ecuador (2010), art. 283, Sistema Económico y Político

ANEXOS

**Guayaquil, Julio 2 del 2015**

**MSC.**

**SILVIA MOY-SANG CASTRO**

**DECANA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS  
Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.**

**CIUDAD. –**

De mi consideración:

Por medio de la presente autorizo a los estudiantes: Rosa Florinda Barrera Sucuzañay con C.I. 0910269513 y Alicia Stefania Chamba Vera con C.I. 0931043509, egresados de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, para que realicen su proyecto educativo **"Influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios Bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, ubicado en el km. 15.5 vía a la costa, parroquia Tarquí, provincia del Guayas, cantón Guayaquil, zona 8, distrito: 9, periodo 2015, Propuesta: Diseñar una guía metodológica para la difusión del fondo bibliográfico y los servicios bibliotecarios que presta.** En la institución a mi cargo en calidad de directora de la unidad educativa **ANNE SULLIVAN** de la ciudad de Guayaquil en el presente año lectivo 2015.

Particular qué comunico a usted para los trámites legales correspondientes.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
MSc. Rosa Chenche Jácome  
**Rectora.**

## ENTREVISTA AL DIRECTIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN

**Entrevistado/a:** MSc. Rosa Chenché Jácome

**Cargo:** Director/a

**Entrevistador:** Barrera Sucuzañay Rosa Florinda y Chamba Vera Alicia Stefania

**Lugar y fecha:** Guayaquil, 18 de Agosto del 2015

**OBJETIVO:** Examinar la influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos, mediante un estudio bibliográfico, análisis estadístico y de campo, para diseñar una guía metodológica con enfoque al marketing.

| Nº                                                                                                                             | Preguntas                                                                                                                   | Opinión |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1                                                                                                                              | ¿Está usted de acuerdo que los estudiantes requieren conocer más sobre los servicios que presta una biblioteca?             |         |
| 2                                                                                                                              | ¿Usted considera que a través de una guía metodológica incentivara el uso de la biblioteca?                                 |         |
| 3                                                                                                                              | ¿Considera usted que mejorara la calidad académica un marketing bibliotecario?                                              |         |
| 4                                                                                                                              | ¿Cree usted que las autoridades y docentes deben cambiar metodologías tradicionales por unas más activas en el aprendizaje? |         |
| 5                                                                                                                              | ¿Considera que las bibliotecas son parte fundamental del aprendizaje y mejoramiento de la calidad educativa?                |         |
| Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br>Chamba Vera Alicia Stefania |                                                                                                                             |         |
|                                                                                                                                |                                                                                                                             |         |

## ANEXO IV

### Instrumentos de Investigación

#### ENCUESTA REALIZADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN

**OBJETIVO:** Examinar la influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos, mediante un estudio bibliográfico, análisis estadístico y de campo, para diseñar una guía metodológica con enfoque al marketing.

| <b>INSTRUCCIONES</b>                                                                                                                     |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|---|---|---|---|---|
| Marque con una "X", en el casillero que corresponda a la columna que refleje mejor su criterio tomar en cuenta los siguientes parámetros |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| VALORACIÓN                                                                                                                               |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| CONTROL DEL CUESTIONARIO                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| Núm. Encuesta: -----                                                                                                                     |                                                                                                                                            |                  | Fecha Encuesta: ----- |                     |   |   |   |   |   |
| CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACION                                                                                                        |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 1.-Edad -----                                                                                                                            |                                                                                                                                            | 2.-Género        |                       | 3.-Educación        |   |   |   |   |   |
| --- Femenino                                                                                                                             |                                                                                                                                            | ---Segundo Nivel |                       |                     |   |   |   |   |   |
| ---Masculino                                                                                                                             |                                                                                                                                            | ---Tercer Nivel  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 1=Muy de acuerdo                                                                                                                         |                                                                                                                                            | 2= De acuerdo    |                       | 3=Indiferente       |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                            | 4= En desacuerdo |                       | 5 muy en desacuerdo |   |   |   |   |   |
| N°                                                                                                                                       | PREGUNTAS:                                                                                                                                 |                  |                       |                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 1                                                                                                                                        | ¿PIENSA USTED QUE LA BIBLIOTECAS DEBEN SER IMPULSADAS POR EL MARKETING PUBLICITARIO?                                                       |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 2                                                                                                                                        | ¿CREE USTED LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA SON LOS ADECUADOS?                                                                      |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 3                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE LOS DOCENTES DEBEN INCENTIVAR A SUS ESTUDIANTES A UTILIZAR LA BIBLIOTECA PARA INVESTIGAR TEMAS RELEVANTES?                 |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 4                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED QUE ES INDISPENSABLE APLICAR ESTRATEGIAS DE MARKETING EN EL USO DE LAS BIBLIOTECAS?                                       |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 5                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SON LOS ADECUADOS PARA LOS ESTUDIANTES?                                                       |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 6                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE UN BUEN SERVICIO BIBLIOTECARIO REQUIERE PUBLICIDAD?                                                                        |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 7                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED QUE LOS DOCENTES DEBEN HACER QUE FUNCIONEN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN FUNCIÓN DE LOS ESTUDIANTES?                    |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 8                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE LA BIBLIOTECA NO TIENE UN PLAN DE MRK4NTING QUE PERMITA CONOCER SUS FUNCIONES?                                             |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 9                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED QUE LOS MAESTROS DEBEN CAMBIAR SU METODOLOGÍAS Y APLICAR ESTRATEGIAS EN LAS CUALES SEA NECESARIO EL USO DE LA BIBLIOTECA? |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| 10                                                                                                                                       | ¿CONSIDERA USTED QUE UNA GUÍA METODOLÓGICA SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INCENTIVARAN A LA COMUNIDAD A UTILIZARLA?                    |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan                                                                                            |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda                                                                                           |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| Chamba Vera Alicia Stefania                                                                                                              |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |
| GRACIAS POR SU COLABORACIÓN                                                                                                              |                                                                                                                                            |                  |                       |                     |   |   |   |   |   |

## ENCUESTA REALIZADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN

**OBJETIVO:** Examinar la influencia del Marketing Bibliotecario en la calidad de los servicios bibliotecológicos, mediante un estudio bibliográfico, análisis estadístico y de campo, para diseñar una guía metodológica con enfoque al marketing.

| <b>INSTRUCCIONES</b>                                                                                                                     |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|------------------|---------------------|---|---|---|
| Marque con una "X", en el casillero que corresponda a la columna que refleje mejor su criterio tomar en cuenta los siguientes parámetros |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| <b>VALORACIÓN</b>                                                                                                                        |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| <b>CONTROL DEL CUESTIONARIO</b>                                                                                                          |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| Núm. Encuesta: -----                                                                                                                     |                                                                                                                                            |                  | Fecha Encuesta: ----- |                  |                     |   |   |   |
| <b>CARACTERISTICAS DE IDENTIFICACION</b>                                                                                                 |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 1.-Edad -----                                                                                                                            |                                                                                                                                            | 2.-Género        |                       | 3.-Educación     |                     |   |   |   |
| --- Femenino                                                                                                                             |                                                                                                                                            | ---Segundo Nivel |                       |                  |                     |   |   |   |
| ---Masculino                                                                                                                             |                                                                                                                                            | ---Tercer Nivel  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 1=Muy de acuerdo                                                                                                                         |                                                                                                                                            | 2= De acuerdo    | 3=Indiferente         | 4= En desacuerdo | 5 muy en desacuerdo |   |   |   |
| Nº                                                                                                                                       | PREGUNTAS:                                                                                                                                 |                  |                       | 1                | 2                   | 3 | 4 | 5 |
| 1                                                                                                                                        | ¿UTILIZA USTED LA BIBLIOTECA?                                                                                                              |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 2                                                                                                                                        | ¿CONOCE USTED LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA?                                                                                      |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 3                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED DEBERÍA IMPULSARSE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA A TRAVÉS DEL MARKETING?                                         |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 4                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE ES INDISPENSABLE APLICAR ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA SABER COMO UTILIZAR LAS BIBLIOTECAS?                                |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 5                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SON LOS ADECUADOS PARA LA INVESTIGACIÓN?                                                      |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 6                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO HACER UN MARKETING PUBLICITARIO SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA?                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 7                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED APLICAR ESTRATEGIAS MOTIVADORAS DE INTERÉS EDUCATIVO FAVORECERÁ EL USO DELAS BIBLIOTECAS?                                 |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 8                                                                                                                                        | ¿CREE USTED QUE LA BIBLIOTECA DEBE MEJORAR SUS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE?                                                           |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 9                                                                                                                                        | ¿CONSIDERA USTED QUE LOS MAESTROS DEBEN CAMBIAR SU METODOLOGÍAS Y APLICAR ESTRATEGIAS EN LAS CUALES SEA NECESARIO EL USO DE LA BIBLIOTECA? |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| 10                                                                                                                                       | ¿CONSIDERA USTED QUE UNA GUÍA METODOLÓGICA SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INCENTIVARA A LA COMUNIDAD A UTILIZARLA?                     |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| Fuente: Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan<br>Elaborado por: Barrera Sucuzañay Rosa Florinda<br>Chamba Vera Alicia Stefania           |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |
| <b>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>                                                                                                       |                                                                                                                                            |                  |                       |                  |                     |   |   |   |



# REPO DE SEGUIMIENTO A TRABAJO DE TITULACIÓN

TUTOR Msc. Luisa Cabrera Cano

TIPO DE

T. DE TITULACIÓN

NOMBRE DE

T. DE TITULACIÓN

ESTUDIANTE (S):

Barrera Quinsañá Rosa Terinda  
Chamba Vera Alicia Estefanía

CARRERA (S)

| No. TUTORIA | FECHA TUTORIA     | ACTIVIDADES DE TUTORIA            | INICIO | FIN   | TAREAS ASIGNADAS      | FIRMA TUTOR        | FIRMA ESTUDIANTE (S) |
|-------------|-------------------|-----------------------------------|--------|-------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| 1           | 21-agosto-2015    | Contexto de investigación         | 19h00  | 20h00 | Segundo Par.          | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 2           | 28-agosto-2015    | Problema de investigación         | 19h00  | 20h00 | Examen Par.           | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 3           | 4-septiembre-2015 | Hecho científico. Lema. Objetivos | 19h00  | 20h00 | Revisión y desarrollo | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 4           | 30-octubre-2015   | Interrogación. Justificación      | 19h00  | 20h00 | Revisión y desarrollo | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 5           | 27-noviembre-2015 | Capítulo II. antecedentes.        | 19h00  | 20h00 | Revisión y desarrollo | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 6           | 18-diciembre-2015 | Capítulo III. Metodología.        | 19h00  | 20h00 | Revisión y desarrollo | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 7           | 29-enero-2016     | Exposición de resultados.         | 19h00  | 20h00 | Revisión y desarrollo | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 8           | 26-febrero-2016   | Revisión gramatológica            | 19h00  | 20h00 | Revisión              | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 9           | 18-marzo-2016     | Revisión de datos estadísticos    | 19h00  | 20h00 | Revisión y corrección | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 10          | 8-abril-2016      | Capítulo IV. la propuesta.        | 19h00  | 20h00 | Revisión y desarrollo | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |
| 11          | 15-abril-2016     | Revisión final del proyecto       | 19h00  | 20h00 | Revisión y corrección | Luisa Cabrera Cano | Alicia Chamba        |

OBSERVACIONES:

Revisión de Jefe de área:

Fecha de Revisión:

FIRMA:

### **ANEXO III**

#### **Evidencias Fotográficas**

##### **Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan**



**Antes**

**Imagen de la Biblioteca de la Unidad Educativa.**



**Después**

**Con la colaboración de Padres de familia, Docentes y Directivos de esta Unidad Educativa se remodeló y equipó la Biblioteca**

## Interior de la biblioteca

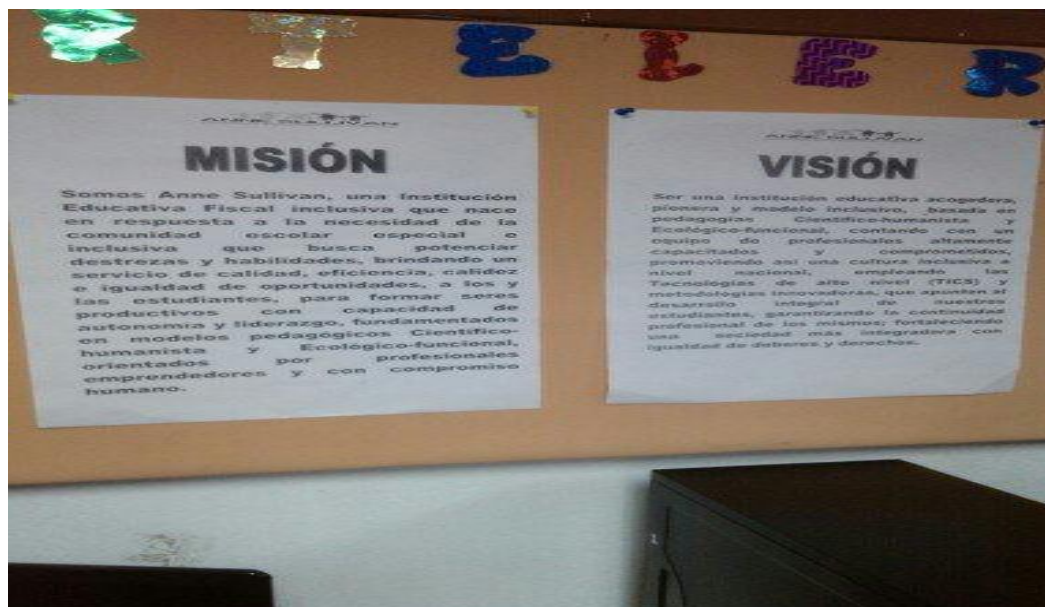


Dentro de la Biblioteca existen: mesas, sillas, 1 tv LCD, proyector, aire acondicionado, archiveros con su fondo bibliográfico, colecciones, Cd de películas y programas educativos, revistas y periódicos en variedades.





Área de recreación de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.



Misión y Visión de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan



**Con una de las Docentes del plantel Lcda. Murillo Irene y sus alumnos de 4ª año de bachillerato, ella narró los comienzos de la institución Educativa**



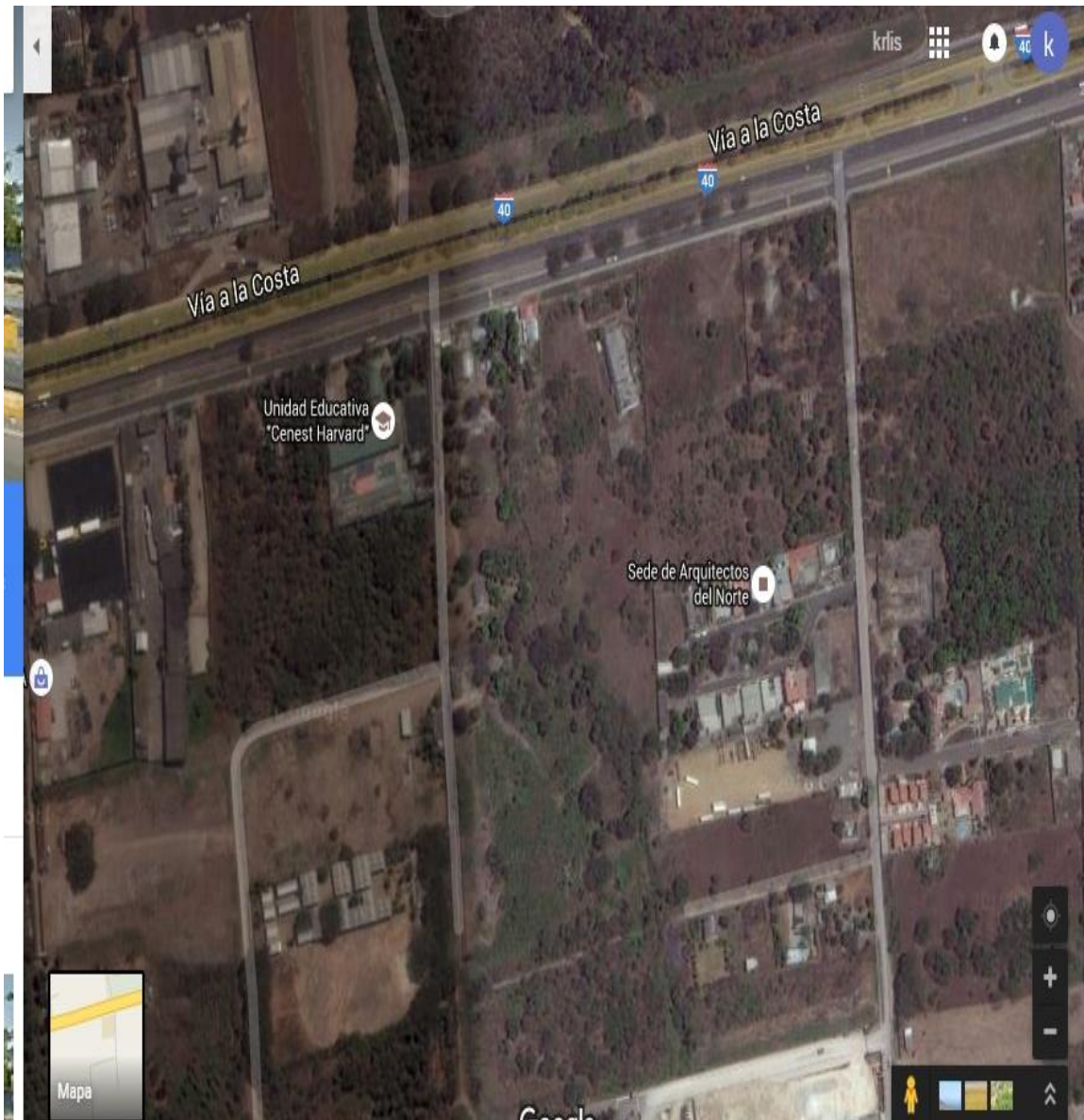
**Alumnos de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan**



**Rosa Barrera y Alicia Chamba realizando encuestas a estudiantes del 3° año de bachillerato**



## MAPA SATELITAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN



June 1



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia,  
Tecnología e Innovación

## REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TITULO Y SUBTITULO:** INFLUENCIA DEL MARKETING BIBLIOTECARIO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ANNE SULLIVAN.... **PROPUESTA:** DISEÑAR UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA DIFUSIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO Y LO, SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE PRESTA.

**AUTOR/ES:** ROSA FLORINDA BARRERA  
SUCUZAÑAY ALICIA STEFANIA CHAMBA  
VERA

**TUTOR:**  
MSC. LUISA CABRERA CASCO.  
MSC. RUTH CARVAJAL DE LINDAO  
MSC. CARMEN MOSQUERA GUTIÉRREZ

**INSTITUCIÓN:**  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**FACULTAD:** DE FILOSOFÍA  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

**CARRERA:**  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**  
FEBRERO 2016

**N. DE PAGES:** 125

**ÁREAS TEMÁTICAS:**  
MARKETING BIBLIOTECARIO

**PALABRAS CLAVE:**  
MARKETING BIBLIOTECARIO DIFUSION SERVICIOS BIBLIOTECARIO.

**RESUMEN:** La presente investigación trata sobre la Influencia del Marketing Bibliotecario en la Calidad de los Servicios Bibliotecológicos de la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan, con el objetivo de promocionar, difundir sus servicios y recursos de la misma que va relacionada con el desarrollo científico y tecnológico, a través de un estudio de campo al personal de esta Unidad Educativa. En los últimos años se impone una transformación total hacia un nuevo modelo de gestión bibliotecaria. Utilizando los siguientes recursos como principal método una guía metodológica con enfoque a la difusión de los servicios bibliotecarios en la biblioteca escolar. Para tener conocimiento de la problemática que existe en la Biblioteca Escolar, se realizaron encuestas y entrevistas a estudiantes y docentes; obteniendo así resultados favorables para poder difundir el fondo bibliográfico, aplicando técnicas de marketing para la difusión, promoción, y comunicación de los servicios que ofrece la biblioteca. Propone una guía metodológica que permitirá desarrollar actitudes, mejorar capacidades en los estudiantes y dar a conocer a la comunidad educativa como autoridades, docentes y estudiantes los servicios que dispone la Biblioteca de la Unidad Educativa Fiscal Anne Sullivan.

**N. DE REGISTRO (en base de datos):**

**N. DE CLASIFICACIÓN:** 0.25 Bar

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

**ADJUNTO URL (tesis en la web):**

**ADJUNTO PDF:**

✓ SI

NO

**CONTACTO CON AUTORES/ES:**

Teléfono: 0980836817  
093983550630

[ali\\_estefi93@hotmail.com](mailto:ali_estefi93@hotmail.com)  
[rousegatita22@hotmail.com](mailto:rousegatita22@hotmail.com)

**CONTACTO EN LA INSTITUCION:**

Nombre: Universidad de Guayaquil. Facultad de  
Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación  
Teléfono: 2294091 Telefax: 2393065  
E-mail: ebafilesug1952@gmail.com