

Título: Cartera de servicios de información para la biblioteca central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí.

Autores: Mg. Edison Zambrano Cedeño¹; Ricardo Jorge Córdova Sánchez ²; Lic. María Fernanda Joza Vera³

Afiliación: ^{1,2} y ³Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

Dirección: Av. Urbina y Calle Che Guevara - Portoviejo, Manabí

e-mail: erzambrano@utm.edu.ec ricorsan0405@hotmail.com mjoza@utm.edu.ec

Teléfono: 0985980079 – 0999282889 – 0984489468

Resumen:

El objetivo de este trabajo es destacar la importancia de tener una Cartera de Servicios de Información de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí que garantice la satisfacción de las necesidades informativas de quienes la visitan, conociendo que las IES del país han comenzado a prestar a sus usuarios una atención de calidad, donde las bibliotecas, por el impacto que tienen dentro de la comunidad universitaria, forman parte primordial de la atención en lo que respecta a la mejora permanente y continua del servicio que ofrece a la colectividad. La metodología utilizada es de tipo descriptivo. Se hace uso del análisis documental en la revisión teórica y del método histórico-lógico en la organización de las ideas. Se describen conclusiones destacando la factibilidad de contar con una cartera de servicios que facilite los procesos de cambios para su rumbo organizacional, dado a que en la actualidad se deben cumplir con un conjunto de procesos, políticas y estrategias, que ayudan a optimizar los servicios de información que luego serán utilizados por los usuarios.

Palabras clave: Cartera de servicios de información, organización, biblioteca, usuarios.

Abstract

The aim of this paper is to highlight the importance of a Portfolio Information Services Central Library "Dr. Alejandro Muñoz Davila "of the Technical University of Manabí to ensure the satisfaction of the information of those who visit needs, knowing that higher education institutions in the country have started providing their users a quality care, where libraries, for the impact within the university community, they are essential part of care with respect to permanent and continuous improvement of the service offered to the community. The methodology used is descriptive. Use of documentary analysis on the theoretical review and the historical and logical method in the organization of ideas is made. Conclusions are described highlighting the feasibility of having a portfolio of services that facilitate the processes of changes to its organizational direction, given that currently must meet a set of processes, policies and strategies that help optimize services information will then be used by users.

Keywords: Portfolio information services, organization, library users.

1.- Introducción

En las universidades existen diferentes tipos de documentos que se generan en cada una de las actividades realizadas y las bibliotecas forman parte de un servicio clave para el apoyo de las funciones de los centros universitarios, ya que pasan de ser simples nodos de un entramado de redes entre las que el usuario hace uso, a constituirse en el centro de comunicación educativa, por lo tanto, se considera que su función es suministrar los servicios de información en apoyo a los objetivos de docencia e investigación de la comunidad universitaria, respondiendo a las expectativas y necesidades de las personas que hacen uso de este servicio. Todo ello exige a las instituciones de educación superior una flexibilización de sus procedimientos, malla curricular y de su estructura administrativa, con el fin de formar parte de los nuevos modelos de formación más acordes con las necesidades de la educación de este siglo.

A nivel mundial en las universidades se continúan experimentando cambios trascendentales en el conjunto del sistema educativo de la sociedad actual, logrando desplazar los procesos de formación desde los entornos convencionales hasta los ámbitos constructivistas, esto, dado por la demanda exigida de que los estudiantes desarrollen las competencias necesarias durante el proceso de enseñanza – aprendizaje; lo que genera simultáneamente oportunidades para nuevos mercados y competencias en los diferentes sectores, basadas en el desarrollo y aplicación de nuevos modelos educativos aventajados por el impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.

Es así, que los cambios en estos espacios temporales, traen consigo la aparición de nuevas organizaciones de enseñanza, mismas que se constituyen en redes y cuyos sistemas de enseñanza se caracterizan por la modularidad y la interconexión para la

mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje de una forma proactiva, asertiva y cooperativa; por esto es que, sus procesos y servicios deben estar regidos por los principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad dentro del marco social.

En relación a la República del Ecuador, la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación dentro del área bibliotecaria, está motivando a la creación de nuevas actividades, procesos y técnicas para la transmisión de la información, haciendo que sus autoridades busquen nuevas formas para gestionar nuevas formas y métodos para brindar un adecuado servicio bibliotecario.

Se hace necesario una organización donde se haga uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Sin embargo, en la presente investigación se puede evidenciar la carencia de una Cartera de Servicios de Información que garantice la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios, además no se conoce la existencia de un instrumento normativo como marco regulatorio que avale los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen en la biblioteca, por lo que no existe la mejora continua de las ofertas informativas, que satisfaga las necesidades de información y comunicación de sus usuarios.

La Universidad Técnica de Manabí en el ejercicio de sus funciones y como productora de información, cada vez hace más necesaria la aplicación de herramientas tecnológicas que le permitan una mejora en la comunicación y transmisión de los servicios bibliotecarios, esto debido a que en la comunidad universitaria los flujos informativos presentan una mayor complejidad, ya que se producen un sin número de productos informativos de distintas índoles; por lo que, es necesario ofrecer la posibilidad de satisfacer de mejor forma la demanda informativa de los usuarios.

Con esto surge la necesidad de plantear una solución a este problema, ya que con esta información se podrá presentar la Cartera de Servicios de información de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí, misma que servirá como una herramienta que tribute hacia el mejoramiento de la calidad de los servicios que oferta la entidad y de esta forma consolidar la importancia de la biblioteca como una institución dentro de la universidad.

Para cumplir con la misión de la biblioteca, se requiere del uso de técnicas que le permitan no sólo planificar sus actividades, sino también divulgar y evaluar en qué medida éstos satisfacen las necesidades de su comunidad de usuarios. Cabe destacar que para la gestión bibliotecaria, se requiere como claves dentro de sus procesos la planificación, el marketing y la evaluación de la calidad, con el propósito de obtener información objetiva y confiable como recurso primordial dentro de la toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Dentro de este proceso investigativo y de acuerdo a lo expuesto, se considera la Cartera de Servicios como instrumentos de marketing y comunicación, como medio para brindar una mejor prestación en las bibliotecas universitarias; es decir, la Cartera de servicios de información para el caso de la biblioteca, juega un rol fundamental para ofrecer, informar y documentar a los usuarios.

En la biblioteca se recogen documentos con los compromisos de la organización de información, tomando en consideración necesidades de información y expectativas de los usuarios; por lo que, se requiere de un contrato de servicios establecido entre la biblioteca y sus usuarios, vista la declaración de compromisos de calidad del servicio se convierte en el elemento verdaderamente distintivo de las Carteras de Servicio en la

actualidad. Estos documentos tienen un valor añadido señalando metas para la mejora continua del centro universitario.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo destacar la importancia de contar con la Cartera de Servicios de Información de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí. Así mismo fundamentar los aspectos teóricos – conceptuales sobre el tema, herramienta de *marketing* y gestión de calidad, además de evaluar el estado actual de los servicios de información de Biblioteca a través de un estudio de satisfacción de sus usuarios y presentar la Cartera de Servicios de información que garantice la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios.

Con los resultados obtenidos del presente estudio se pretende presentar la Cartera de Servicios de información de la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí, beneficiando de forma directa a toda la comunidad educativa y su contexto. Esta necesidad se debe fundamentalmente a la carencia de un instrumento normativo como marco regulatorio que garantice los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen en la biblioteca en función de la mejora continua de las ofertas informativas, como una necesidad imperante de sus usuarios.

2.- Metodología

Para este estudio se hizo uso de método descriptivo y de análisis documental para la revisión de la literatura referente al archivo histórico. Para la exposición discursiva se utilizó el método histórico-lógico.

3.- Desarrollo

3.1. Naturaleza de la cartera de servicios de información para la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí.

La biblioteca fue abierta al público el mismo día que se inauguró oficialmente la Universidad Técnica de Manabí, ubicándose inicialmente en el único edificio donde funcionó el Rectorado y otras dependencias, justo donde actualmente se levanta el (Véliz Briones, 2004)monumento a la memoria del ingeniero Paulo Emilio Macías Sabando, patrono del Alma Máter.

Según (Véliz Briones, 2004)José cita que la biblioteca contó con varios libros sobre temas científicos y culturales, así como una generosa donación de publicaciones del Consorcio de Centros Agrícolas de Manabí, conformaron inicialmente el material de consulta. A este patrimonio se sumó parte de la valiosa biblioteca particular del médico cuencano residente en Bahía de Caráquez, doctor Alejandro Muñoz Dávila, quien fuera uno de los más fervientes promotores de la creación de un centro de estudio al servicio de la comunidad manabita. Tal actitud mereció que el Honorable Consejo Universitario resolviera que la Biblioteca Central llevara el nombre de tan ilustro filántropo.

La biblioteca, tuvo algunos traslados a lo largo del tiempo, debido al incremento de usuarios y acervo bibliográfico, siendo el primero el edificio que perteneció a la Estación Experimental Algodonera, en este tiempo ubicado en predios universitarios. Luego a partir de la creación de importantes Escuelas de la Universidad, surgió la necesidad de renovar y ampliar el acervo bibliográfico. Buena parte del nuevo material bibliográfico fue importado desde España.

En el año 1974, por problemas de infraestructura, se decidió su traslado a un área que se adaptó en la planta baja del edificio de la Facultad de Ciencias Matemáticas, Físicas y Químicas, donde funcionó hasta hace poco.

En lo que respecta a la tecnología, la Biblioteca de la Universidad, fue pionera en conectarse al internet en la provincia de Manabí. Actualmente supera los 22.000 registros bibliográficos. Utiliza en la actualidad procedimientos informáticos y ayudas electrónicas. Además cuenta con un personal capacitado en las áreas de procesamientos bibliográficos, relaciones públicas, informática e idiomas.

Con el pasar de los años, la Biblioteca se constituyó en un lugar donde los estudiantes, docentes, investigadores y público en general cuentan con servicios de asesorías en sus consultas y bases de datos, por lo que la variedad de servicios que presta aunado al muy variado universo de usuarios que atiende, han puesto a prueba la infraestructura de la Biblioteca; por lo que, se hizo imprescindible emprender acciones para lograr mejores condiciones que haga posible su ampliación de cobertura de servicio.

Esto sirvió de motivación para que un nutrido grupo de estudiantes de las cinco carreras de ingeniería de la Facultad de ciencias Matemáticas, Físicas y Químicas presentaran un importante proyecto de infraestructura académica del país: “la Construcción de la nueva Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí en los predios de nuestra histórica Alma Mater”, al Rector, ingeniero Vicente Véliz Briones, que acogió y lideró. El proyecto inicio a finales del mes de enero del 2013 y culminó el 26 de abril de 2013.

En el acápite siguiente se hace referencia a las bibliotecas, cartera de servicios de información y cartera de servicio de la Universidad Técnica de Manabí como bases teóricas que sustenten el presente estudio.

3.2.- Las bibliotecas

Las bibliotecas dentro del campo universitario contribuyen al desarrollo social por las funciones que desarrollan por lo que facilitan el aprendizaje, además permiten fomentar la excelencia y son un apoyo al campo investigativo y a la innovación para la formación profesional de los estudiantes de las diferentes carreras que se ofertan. "*La biblioteca universitaria es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones (locales y virtuales) e infraestructura, cuyo fin es asistir a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento*" (CABID, 2001.) Desde otro criterio, "*biblioteca (o sistemas de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios*" (ALA., 2001).

En el contexto social del conocimiento, las bibliotecas como sistema de recepción cultural de la distribución de información, se han convertido ya en una protagonista principal de los cambios que se continúan generando dentro del ámbito socioeducativo, por lo que es considerado "*como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento*". (Córnez, 2011, pág. 1). Se requiere del desarrollo de procesos permanentes para el mejoramiento de la calidad y efectividad de su administración en lo que respecta a la calidad. El sistema bibliotecario "*es un factor trascendental en los procesos educativos modernos y en ese sentido necesita estar respaldado por un modelo de evaluación funcional que registre las*

condiciones operativas y permita crear alternativas que potencialicen su funcionamiento en el entorno institucional” (Tarangom & Hernández, 2009).

La función primordial del sistema bibliotecario es conservar la memoria académico – científica, entonces la relación de la biblioteca en los ámbitos educativos, es que ésta debe ser un laboratorio de ideas, un marco repertorio informativo de calidad, un centro de enlace a las redes mundiales de datos, un espacio privilegiado para el estudio individual y un punto de partida para cualquier proyecto de instrucción a distancia o educación de tipo constructivista. (Lara, 2004)

La percepción del usuario es definitiva, para determinar la relación de la calidad con la comunicación y el *marketing*, ya que únicamente se está en condiciones de ofrecer calidad si se conoce bien a los usuarios, sus necesidades e intereses y si se dispone de los adecuados mecanismos bidireccionales de comunicación; donde los indicadores del modelo apunten al registro de las condiciones que guarde la unidad o sistema bibliotecario como la infraestructura operativa, crecimiento y evolución histórica basada en su desarrollo y su influencia en la producción académica y en las competencias de acceso, uso y evaluación de los recursos informativos de los usuarios. La gestión de Calidad es un proceso que se basa en una serie de principios propuesta por la norma ISO´9000, entre los que se define "*la organización orientada al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque a procesos, hacia la gestión, la mejora continua, el enfoque objetivo hacia la toma de decisiones y la relación mutuamente beneficiosas con el consumidor*". (Senille, Martínez, & Martínez, 2001).

Es un recurso productivo para mejorar la eficacia y transformarla en eficiencia de los servicios bibliotecarios que permitan obtener un grado de satisfacción de los usuarios, debido a que este permite mejorar las propuestas y corregir constantemente las

desviaciones que se puedan presentar durante cada uno de los procesos. *"La Gestión de Calidad se convierte en una filosofía organizacional donde siempre debe estar presente la evaluación, ésta última nos permitirá identificar debilidades y fortalezas de la gestión actual, para poder diseñar estrategias de preferencia preventivas para convertir las debilidades en fortalezas y obtener parámetros de eficiencia que nos permitan alcanzar la calidad en plazos más cortos"* (Gómez, 2002).

3.3.- Cartera de servicios de información

Dentro de la mejora continua de la calidad se tiene la cartera de servicios de la información para las bibliotecas universitarias, como un documento formal que explica los compromisos de la institución. La Cartera de Servicios del Sistema de Bibliotecas se la define como *"conjunto de servicios bibliotecarios que se prestan a los ciudadanos de acuerdo con el Mapa de Lectura Pública. La Cartera de Servicios indicará quién presta cada servicio y a quién va destinado, determinando los niveles de suficiencia y calidad."* (Ley-Foral., 2002)

"Las tecnologías son una herramienta y su utilidad depende de la aplicación que se le dé, por ello es necesaria que sea empleada correctamente para lograr una mayor eficiencia en la organización". (Cruz, 2009). Con este argumento, se pretende sustentar que el uso de las tecnologías de la información y comunicación, son un apoyo a la Cartera de Servicios de Información de la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila" de la Universidad Técnica de Manabí para garantizar la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios, por lo tanto, son una herramienta de utilidad y depende de la aplicación que se le dé para determinar su eficiencia.

La biblioteca ofrece acceso oportuno a la información electrónica por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y en soportes digitales. La

biblioteca tiene acceso a Internet, ofreciendo un servicio tecnológico de consulta gratuita para todos los usuarios, ofreciendo servicios wifi, mediante el cual los usuarios pueden conectarse a la red a través de sus dispositivos portátiles. *“Las TIC deberían mejorar los procesos y satisfacer las expectativas de mejora de servicio. Constituyéndose en un elemento indispensable para acercarse al ciudadano desde un planteamiento global de optimización de los recursos con que cuenta la organización”*.(Gerstein, 1998). El objetivo es poner a disposición de usuarios materiales bibliográficos de difícil acceso e interés cultural o a los textos completos digitalizados de documentos de temática muy variada.

3.4.- Cartera de servicio de la Universidad Técnica de Manabí.

Dentro del conjunto de servicios que se presta la Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí a los estudiantes, docentes y ciudadanía en general están los siguientes:

Préstamo en Sala: Éste es el Servicio más antiguo de la Biblioteca, se implementó hace casi 60 años cuando se la inauguro. En la actualidad este Servicio se agiliza con el uso del Sistema Integrado de Bibliotecas (PMB), en el que todas las consultas efectivamente realizadas son recogidas en un pequeño formulario que el lector llena con los datos del material consultado y que luego se ingresan oportunamente en el Sistema Integrado de Bibliotecas, lo que ayuda a obtener estadísticas más precisas.

Tabla 1: Modelo formulario para el registro del material consultado.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	
BIBLIOTECA CENTRAL	
REGISTRO DE CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS	
Nombre del usuario:.....	
C.I.:.....	
Estudiante	Profesor
	Investigador
	Otro
Carrera:.....	
Institución:.....	
Código del libro:.....	
AUTOR	TÍTULO
APELLIDOS, NOMBRES	
Portoviejo, de.....20.....	

Fuente: Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí

Esta ficha es utilizada para llevar el registro de los préstamos de las bibliografías en sala.

2.- Préstamo a Domicilio:

Al igual que el anterior Servicio, éste se implementó el día de la Inauguración de nuestra Biblioteca. Gracias a las bondades del Sistema Integrado de Bibliotecas actualmente disponible, son registrados automáticamente los atrasos en la devolución del préstamo de los ejemplares y tanto el préstamo como la devolución de los mismos se realiza a través de este Sistema, en la Base de Datos PMB. También permite la reserva de ejemplares físicos antes de su préstamo, a través del OPAC.

Tabla 1: Modelo formulario para préstamo a domicilio

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ BIBLIOTECA CENTRAL REGISTRO DE CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS		
Vence:.....		
Recibí del a Biblioteca Central de Manabí, el (los) libros para consulta temporal. Esto me compromete a su devolución en la fecha estipulada en este documento, y en caso de no hacerlo me someteré a las Leyes y reglamentos pertinentes:		
.....		
.....		
.....		
Fac. <input type="text"/>	Esc <input type="text"/>	Prof: <input type="text"/>
		Portoviejo:
Semestre <input type="text"/>	Paralelo <input type="text"/>	f).....
Vto. Bno. <input type="text"/>	Matr. <input type="text"/>	C.I. <input type="text"/>
Nombres y apellidos: <input type="text"/>		

Fuente: Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí

En la sala de lectura, por ser una estantería abierta, el estudiante toma el libro y el referencista le hace llenar la ficha de préstamos al usuario para que este sea devuelto a la fecha establecida en el mismo.

Préstamo de Laptops: Éste es un Servicio nuevo que corresponde a la etapa del nuevo edificio de Biblioteca y por lo tanto, está vigente desde el mes de octubre de 2013. Se trata de 100 Laptops que dan servicio a los usuarios registrados de la Biblioteca y cuyos datos de hora de préstamo, devolución, fecha y usuarios atendidos se almacena en otra Base de Datos que sirve para efectivamente controlar el *Hardware* de nuestra Biblioteca que se entrega en calidad de Préstamo. Esta otra Base de Datos permite al mismo tiempo registrar el tiempo total de uso de esta gran cantidad de hardware, y controlar que la integridad del mismo pueda chequearse tanto al momento del préstamo como al momento de su devolución, responsabilizando al usuario por el empleo que le da a este importante recurso.

Servicio de Hemeroteca: Es un Servicio implementado en la década de los años 60, básicamente para poner al servicio de los usuarios, las suscripciones de revistas y publicaciones periódicas que tiene nuestra Biblioteca y cuya variedad cambia continuamente.

OPAC y Consulta de disponibilidad bibliográfica: El OPAC, siglas en inglés de “**Catálogo de Acceso Abierto**” es un paquete informático, con una interface simple, destinada a manejarse en la Web. Sirve para consultar todo el Catálogo de los libros y demás material bibliográfico, tanto el disponible en la Biblioteca “Alejandro Muñoz Dávila” como el de las demás Bibliotecas de los otros Campus, así como la disponibilidad de sus ejemplares. Este servicio puede accederse desde cualquier parte del mundo que disponga de una conexión a la Internet. Esta característica le permite al usuario, sin mayores complicaciones, revisar el Catálogo completo de cualquiera de nuestras Bibliotecas, tanto la Central como las de las Extensiones, para chequear la disponibilidad de ejemplares habilitados para el préstamo y sustituye (con grandes ventajas de disponibilidad y espacio) a los ficheros impresos que, dado el tamaño de nuestras Colecciones, ocuparía un espacio importante y una cantidad de recursos notable si estuviera en el formato impreso tradicional.

Consulta en el Repositorio de la UTM: En vista que el espacio disponible en las perchas de la Biblioteca “Alejandro Muñoz Dávila” y sus extensiones es un espacio limitado, que espera invertirse en una renovación y enriquecimiento de las diversas Colecciones y en vista que es tal el número de Tesinas y Tesis de Grado que han aportado las diversas Facultades y Extensiones (más de 10000), la Universidad Técnica de Manabí decidió implementar el Servicio del Repositorio Digital, precisamente para simplificar el acceso de Profesores, Estudiantes y cualquier otro tipo de usuario, a la

colección de Tesis de Grado y Tesinas y demás Documentos Técnicos y Legales propios del quehacer académico de nuestra Universidad.

El Repositorio se implementó en Marzo de 2013 y funcionó sin mayor problema hasta Diciembre de 2014, en que hubo que afrontar una solicitud de la SENESCYT hecha a todas las Universidades públicas, según las cuales los criterios de implementación de este tipo de Servicios debían ser unificados entre todas las Universidades, así como sus criterios de indización y otros, lo que obligó al rediseño y reinstalación del Repositorio de acuerdo a las nuevas normas exigidas.

De acuerdo a las nuevas especificaciones, el Servicio fue lanzado nuevamente en abril de 2015. Esta nueva implementación cuenta con todos los recursos de hardware para atender más de 100 requerimientos simultáneos sobre el Servidor, el mismo que está equipado con un Servidor Linux, Distribución CentOS Ver. 7.0 y en el cual se ha dispuesto secciones para almacenar virtualmente los archivos PDF de los trabajos de todas las Carreras. Actualmente se almacenan más de 700 Tesis y Tesinas y el número de estas aumenta mes a mes. Dentro de poco se implementará el servicio que permitirá convertir (escanear) las Tesis y Tesinas que no tienen soporte digital para convertirlas en archivos PDF, lo cual es el caso de la mayoría de las Tesis y Tesinas. Esta labor está siendo coordinada por el Centro de Cómputo de la Universidad Técnica de Manabí.

Consulta de Bases de Datos Virtuales: El acceso a las Bases de Datos Virtuales se implementó con ocasión de la firma de un Acuerdo Marco de colaboración entre la Universidad Técnica de Manabí y la Secretaría Nacional de Educación Superior, SENESCYT, **en noviembre de 2008**. Ese Acuerdo Marco posibilitó, entre otras cosas, la cofinanciación del acceso de nuestra Institución a las “Bases de Datos On-line” (Virtuales), mismo que se hizo efectivo desde el año 2009. No obstante, el

mayor inconveniente para la plena implementación de este Servicio ha sido el hecho indudable que este tipo de acceso siempre requirió de suficiente cantidad de ancho de banda (conexión a Internet) y de una apropiada infraestructura de Información y Comunicaciones (fibra óptica) que **no estuvieron disponibles**, ni para nuestra Universidad ni para ninguna Institución Pública o Privada en el Cantón Portoviejo sino mucho después.

Debemos anotar que nuestra Universidad ha estado usando fibra óptica para su Red Interna de Datos (**Intranet**) desde el año 2005, pero el uso de este tipo de medio para las Comunicaciones de Datos entre la Universidad y cualquiera de sus Extensiones en otros Cantones, o para consultas en Bases de Datos Virtuales de cualquier parte del Mundo, con suficiente ancho de banda de **Internet**, eso sólo fue posible cuando la Empresa de Telecomunicaciones proveyó tanto la fibra óptica necesaria para que la Universidad y sus Extensiones se integren en una sola Red de Datos, como el suficiente ancho de banda para que dicho acceso sea posible, lo cual fue posible desde el 2011.

Una vez que los problemas de acceso y de ancho de banda fueron solucionándose, el Servicio se difundió poco a poco entre la Comunidad de Investigadores y los estudiantes de nuestra Universidad, al punto que actualmente es parte importante en el quehacer Académico de nuestra Institución. Actualmente, sólo en la Biblioteca, se dispone de 60 MBits por segundo de ancho de banda para acceder a la Internet, o sea suficiente capacidad para el acceso **simultáneo** de 300 personas a este Servicio y el acceso **efectivo** de 1000 usuarios en Biblioteca. Tómese en cuenta que no sólo desde la Biblioteca, sino desde cualquier punto del Campus Universitario, o de las Extensiones, que tengan habilitado el acceso a la Internet, se puede acceder a este

Servicio. De acuerdo a los registros de la (Biblioteca-UTM., 2014), actualmente, las Bases de Datos On-Line (Virtuales) disponibles son:

BASE DE DATOS DynaMed: Esta Base de Datos contiene la más actualizada fuente de información de referencia sobre los conceptos y usos esenciales en las Ciencias Médicas y de la Salud. Este Recurso Bibliográfico se actualiza continuamente.

DATOS EBSCOHost: Se compone en realidad de varios Recursos de Información en línea, reunidos y accesibles desde una sola interface homogénea que facilita mucho la búsqueda de información, sobre todo si esta es indexada. Estos Recursos de Información son los siguientes:

MEDLINE Complete: Este importante Recurso de Información nos proporciona información fidedigna en medicina, enfermería, odontología, veterinaria, el sistema de salud, ciencias preclínicas y mucho más. MEDLINE Complete usa el índice MeSH (Medical Subject Headings) con árboles, jerarquías de árbol, subencabezamientos y capacidades de expansión para buscar citas de más de 5.400 publicaciones periódicas biomédicas actuales. MEDLINE Complete es, también, la fuente más exhaustiva del mundo de textos completos de publicaciones sobre medicina, ya que ofrece el texto completo de más de 1.800 publicaciones indexadas en MEDLINE. De ellas, más de 1.700 tienen índices completos en MEDLINE y, de este subgrupo, más de 900 no se encuentran en texto completo en ninguna versión de Academic Search, Health Source o Biomedical Reference Collection. Este archivo de amplio alcance contiene el texto de muchas de las publicaciones más usadas en el índice MEDLINE, sin embargo. Con una cobertura que data de 1857 y texto completo que data de 1865, MEDLINE Complete es la mejor herramienta de investigación en el área de las Ciencias Médicas.

Academic Search Complete: Es la base de datos académica multidisciplinaria de textos completos más exhaustiva y valiosa del mundo. Incluye más de 8.500 textos completos de publicaciones periódicas, entre las que se incluyen 7.300 publicaciones arbitradas, y ofrece además índices y resúmenes de más de 12.500 publicaciones y un total de más de 13.200 publicaciones diversas, entre las que se incluyen monografías, informes, actas de conferencias, etc. La base de datos presenta contenidos en PDF que se remontan hasta 1887, con la mayoría de los títulos de texto completo en formato PDF nativo (con opción de búsqueda). Además, se proveen referencias citadas con opción de búsqueda para más de 1.400 publicaciones (títulos de revistas).

Fuente Académica Premier: Es una colección de rápido crecimiento que contiene más de 570 publicaciones académicas provenientes de Latino América, Portugal y España. Se cubren todas las áreas temáticas principales, con mayor énfasis en agricultura, biología, economía, historia, leyes, literatura, filosofía, psicología, administración pública, religión y sociología. Es una herramienta indispensable de un alcance excepcional que está diseñada para realizar investigaciones académicas accesibles en formato PDF. La base de datos se actualiza semanalmente.

Regional Business News: Esta base de datos provee una amplia cobertura en texto completo de publicaciones de negocios a nivel regional. Regional Business News incluye más de 80 publicaciones de negocios regionales que abarcan todas las áreas metropolitanas y rurales de Estados Unidos.

SocINDEX with Full Text: Esta es la base de datos sobre investigación sociológica más completa y prestigiosa del mundo. Dispone de más de 2'100.000 registros. Los encabezamientos de tema se han extraído de un tesoro realizado por lexicógrafos y expertos en la materia que cuenta con más de 20.000 términos

específicos de sociología. SocINDEX with Full Text contiene textos completos de 860 publicaciones que datan de 1908. La base de datos cuenta también con textos completos de más de 830 libros y monografías, y texto completo de más de 16.800 ponencias.

Business Source Complete: Esta Base de Datos contiene la principal colección de textos completos y registros bibliográficos de publicaciones académicas sobre temas empresariales. Cubre ampliamente numerosos temas, e incluye los resúmenes e índices de las principales publicaciones académicas sobre negocios que se remontan a 1886. Además, permite buscar referencias citadas de más de 1.300 revistas especializadas.

Computers & Applied Sciences Complete: Cubre el espectro de investigación y desarrollo relacionado con la computación y las ciencias aplicadas. CASC proporciona índices y resúmenes para aproximadamente 2.200 publicaciones académicas, publicaciones profesionales y otras fuentes de referencia de una diversa colección. También hay textos completos disponibles para más de 1.000 publicaciones periódicas.

Engineering Source: Esta Base de Datos ofrece más de 3.000 textos completos sobre ingeniería, informática y áreas relacionadas. Se diseñó para clientes empresariales de referencia y estará disponible como base de datos independiente o en conjunto con EDS.

Dentistry & Oral Sciences: Esta Base de Datos abarca todas las facetas relacionadas con las áreas de odontología, entre ellas, salud pública dental, endodoncia, cirugía para el dolor facial, odontología, patología/cirugía/radiología maxilofacial y oral, ortodoncia, odontología pediátrica, periodoncia, prostodoncia. La base de datos se actualiza semanalmente en EBSCOhost.

eBook Academic Collection (EBSCOhost): Este creciente paquete de suscripción contiene una amplia selección de títulos de libros electrónicos multidisciplinarios (más de 300 000) que representan una gran variedad de temas académicos. Cada mes, esta selección se amplía de a poco y la amplitud de información disponible por medio de este recurso, asegura que los usuarios tengan acceso a la información relevante para todas sus necesidades de investigación.

Como parte de la propuesta y para el fortalecimiento de la cartera de Servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí, se expone la necesidad de crear los principios básicos y los valores:

La actividad del Servicio de la Biblioteca, se debe inspirar bajo los siguientes principios:

a) Promoción de la democratización del acceso a la cultura, la información, la formación y el ocio creativo a través de la lectura e investigación.

b) Protección, conservación, organización y difusión del patrimonio bibliográfico de la Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí.

c) Ejecución del Plan Estratégico del Servicio Bibliotecario.

d) Elaboración del Mapa de Lectura Pública.

e) Actualización de la Cartera de Servicios del sistema bibliotecario.

f) Redacción de la Memoria Anual del Servicio de la biblioteca.

g) Promover la formación permanente del personal bibliotecario.

h) Normalización de los procesos técnicos y los procedimientos para el acceso a los servicios bibliotecarios.

La actividad del Servicio de la Biblioteca, se debe inspirar en los siguientes valores:

a) Facilitar el acceso al conocimiento tanto en formato impreso como digital, proporcionando el material y las instalaciones adecuadas para sus respectivas consultas.

b) Recoger información local publicada y hacerla fácilmente accesible a los intereses de los usuarios.

d) Actuar como archivo histórico, recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la Universidad y sociedad en general.

e) Satisfacer las necesidades de conocimiento los usuarios, independientemente de su edad o condición física, económica o social, prestando atención especial a los niños y adolescentes.

g) Desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro.

4.- Conclusión

A través del estudio bibliográfico se pudo determinar la importancia que tiene la Cartera de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Manabí, debido a que estas permiten llevar un control de los servicios prestados a los usuarios. Dentro del conjunto de servicios que se presta a estudiantes, docentes y ciudadanía en general están los préstamo en Sala, Préstamo a Domicilio, Préstamo de Laptops, Servicio de Hemeroteca, OPAC y Consulta de disponibilidad bibliográfica, Consulta en el Repositorio de la UTM y Consulta de Bases de Datos Virtuales, mismos que deben ser regulados por una norma de procedimiento para que su formato, contenido informativo y soporte sean homogéneos.

La Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí contexto académico actual requieren de herramientas que garanticen la gestión de la calidad así como la transparencia en la comunicación con los usuarios; es así que, la cartera de servicio, ha transformado su esencia para integrarse al conjunto de acciones que sirven para garantizar la transparencia de sus servicios, esto mediante su uso en las bibliotecas universitarias, para que los usuarios estén en condiciones de conocer por anticipado los servicios que se ofertan y los compromisos de calidad que la institución contrae con ellos. La cartera de servicios de la biblioteca, recoge las técnicas, tecnologías o procedimientos que facilitan estos servicios de forma que pretende ser una foto de la situación actual de las prestaciones de documentos.

La propuesta sugerida se da con el objetivo de tener una cartera de servicios al cliente organizada, evitando la pérdida de documentos contenida en ellos y permitiendo una gestión segura y cumplir con las necesidades académicas de los usuarios.

5.- Referencias

- ALA. (2001). *ALA Standards Manual. Standards Review Comité*. American Library Association.
- Asamblea-Constituyente. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Quito, República del Ecuador.
- Biblioteca-de-la-Universidad-de-la-Gran-Colombia. (2008). *Manual de procesos y procedimientos de la Universidad de la Gran Colombia*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de www.ugc.edu.co/documentos/universidad/manual_biblioteca.pdf:
http://www.ugc.edu.co/documentos/universidad/manual_biblioteca.pdf
- Biblioteca-UTM. (2014). *Desglose de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Técnica de Manabí*. Portoviejo: Biblioteca de la UTM.
- CABID. (2001.). *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. (2 ed.)*. . Santiago de Chile.: Consejo.
- Córnez, J. (2011). *La biblioteca Universitaria*. Recuperado el 30 de abril de 2016, de http://eprints.rclis.org/28767/1/Biblioteca_Universitaria_Gomez_1996.pdf
- Cruz, J. (2009). La gestión de los documentos electrónicos como función archivista. *Dialnet*, 4-10.
- Gerstein, M. (1998). *Encuentro con la tecnología. Estrategias y cambios en la era de la información*. México, Distrito Federal: Addison-Wesley Iberoamericana .
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. . Murcia, Reino de España: DM.
- Lara, S. (2004). *La biblioteca de la Universidad Mexicana, plantelSatélite: un apoyo hacia el sistema de ingreso y permanencia en la FIMPES. Informe Académico de Licenciatura en Biblioteconomía. México D. F.: Secretaría Educación Escuela, Dirección General de Educación*. Recuperado el 30 de abril de 2016, de <http://eprints.rclis.org/17039/1/4421.pdf>
- Ley-Foral. (2002). *La Cartera de Servicios del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra en España*. España.
- Tarangom, J., & Hernández, G. (2009). *Evaluación de bibliotecas universitarias. Un modelo de avance y desarrollo*. Recuperado el 30 de abril de 2016, de <http://eprints.rclis.org/17039/1/4421.pdf>
- Véliz Briones, José (2004). *Anales de una Universidad en Marcha*. Editorial Imprenta Universitaria.

