



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTOLOGÍA Y
ARCHIVOLOGÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVOLOGÍA

TEMA:

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LA BIBLIOTECA
DE LA UNIDAD EDUCATIVA TEMPORAL GUARANDA, EN
EL PERÍODO 2013 - 2014

AUTORA:

VARGAS GUILLIN NEI YOLANDA

DIRECTORA:

LIC. MÓNICA SECAIRA

PARES ACADÉMICOS:

LIC. ROCÍO NÚÑEZ

LIC. PILAR CHÁVEZ

GUARANDA, ECUADOR

AÑO 2015

II. DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación dedico a Dios porque con todas las pruebas que ha puesto en mi camino me ha enseñado a ser más fuerte, humilde y constante, a mi madre que sembró en mí la semilla de superación amor y amabilidad y a pesar de su ausencia siempre sentí su guía desde el cielo.

A mi padre que su constancia me enseñó que las metas se debe cumplir, a mis hermanos y familiares que han sido mi apoyo incondicional.

De manera muy especial a mi querido hijo Xavier quien llegó a mi vida para ser mi fuente de fuerza y amor.

Yolanda Vargas

III. AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento profundo a mi Directora del trabajo de graduación Lic. Mónica Secaira y a las Pares Académicas Lic. Pilar Chávez y Lic. Rocío Núñez, por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a sus capacidades y experiencias en su marco de confianza, afecto y amistad fundamentales para la culminación de este trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar quienes me guiaron con sus sabios conocimientos y enseñanzas y toda su entrega para culminar con mis estudios.

Yolanda Vargas

IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

CERTIFICAR

Que el Trabajo de Graduación titulado: “SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA TEMPORAL GUARANDA, EN EL PERÍODO 2013 - 2014”, de la autoría de la estudiante Nei Yolanda Vargas Güillín; previo a la obtención del título de Licenciada en Bibliotecología, Documentología y Archivología, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda, 17 de diciembre de 2015

Lic. Mónica Secaira

DIRECTORA

v.

Dr. Guido Fierro Barragán
 NOTARIO PUBLICO 1ro.
GUARANDA ECUADOR

V. AUTORÍA NOTARIADA

El presente Trabajo de Graduación titulado: "SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA TEMPORAL GUARANDA, EN EL PERÍODO 2013 - 2014", es de la autoría y creación de NEI YOLANDA VARGAS GÜILLÍN, portadora de la cédula de identidad No 091179502-9.



Nei Yolanda Vargas Güillín

C.I. 091179502-9

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA

Licenciada NEI YOLANDA VARGAS GUILLÍN

En la ciudad de Guaranda, capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día JUEVES, DIECISIETE DE DICIEMBRE DE DOS MIL QUINCE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparece la señorita Licenciada NEI YOLANDA VARGAS GUILLÍN. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil, soltera, capaz de contraer obligaciones, domiciliada en esta ciudad y Cantón, a quien de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido su cédula de ciudadanía y papeleta de votación cuya copia adjunto a esta escritura. Advertida por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinada de que comparece al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentado en debida forma, prevenida de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declara lo siguiente: "Previo a la obtención del Título de Licenciada en Bibliotecología y Archivología, que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA TEMPORAL GUARANDA, EN EL PERÍODO 2013 - 2014", es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora. Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por la compareciente, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que le fue a la compareciente íntegramente por mí el Notario, se ratifica en todo su contenido y firma conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-


Licenciada NEI YOLANDA VARGAS GUILLÍN


Doctor Guido Fabian Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA

DOY FE: Que esta copia fotostática
ES EXACTA A SU ORIGINAL
que me fue exhibido.

Guaranda, 22 de Diciembre del 2015

Dr. Guido Fierro Barragán
NOTARIO PUBLICO 1ro DEL CANTON GUARANDA

VI. TABLA DE CONTENIDOS

II.	DEDICATORIA	II
III.	AGRADECIMIENTO	III
IV.	CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA	IV
V.	AUTORÍA NOTARIADA	¡Error! Marcador no definido.
VI.	TABLA DE CONTENIDOS.....	VII
VII.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	X
VIII.	LISTA DE ANEXOS.....	XI
IX.	RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL	XII
X.	INTRODUCCIÓN.....	XIII
1	CAPÍTULO I.....	1
1.1	TEMA.....	2
1.2	ANTECEDENTES	3
1.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4	JUSTIFICACIÓN.....	5
1.5	OBJETIVOS.....	6
1.5.1	Objetivo General	6
1.5.2	Objetivos Específicos.....	6
1.6	MARCO TEÓRICO	7
1.6.1	Marco Referencial	7
1.6.2	Marco Georeferencial.....	8
1.6.3	Marco Legal	9
1.6.4	Marco Conceptual	18
1.6.5	Teoría Científica.....	21
1.6.6	Atención al Cliente.....	32

1.7	HIPÓTESIS	39
1.8	VARIABLES:	40
1.8.1	Variable Independiente	40
1.8.2	Variable Dependiente.....	40
1.8.3	Operacionalización de Variables.....	41
1.9	METODOLOGÍA	43
1.9.1	Métodos.....	43
1.9.2	Tipo de investigación	43
1.9.3	Técnicas e instrumentos para la obtención de datos	44
1.9.4	Universo y muestra.....	44
1.9.5	Procedimiento de datos	45
2	CAPÍTULO II.....	46
2.1	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
2.1.1	Encuesta realizada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.....	47
2.1.2	Entrevista aplicada a la Lic. Victoria Saltos, responsable de la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.	52
2.2	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	54
2.3	CONCLUSIONES.....	55
2.4	RECOMENDACIONES	56
3	CAPÍTULO III.....	57
3.1	TEMA:.....	58
3.2	INTRODUCCIÓN.....	59
3.3	JUSTIFICACIÓN.....	60
3.4	OBJETIVOS.....	61
3.4.1	Objetivo General	61

3.4.2	Objetivos Específicos	61
3.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	62
3.5.1	Gestión Administrativa de Bibliotecas.....	62
3.5.2	El personal de la biblioteca	66
3.5.3	Los Clientes de la Biblioteca: Estudio y Comunicación.....	74
3.6	PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA	81
3.7	RESULTADOS ESPERADOS	82
4	BIBLIOGRAFÍA	83
5	ANEXOS	85

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro y Gráfico N° 1	47
Cuadro y Gráfico N° 2	48
Cuadro y Gráfico N° 3	49
Cuadro y Gráfico N° 4	50
Cuadro y Gráfico N° 5	51

VIII. LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1. Formulario de Encuesta aplicada a los Docentes y Estudiantes de la Unidad Educativa Tempoal Guaranda	85
Anexo N° 2. Entrevista aplicada a la Lic. Victoria Saltos responsable de la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.	86
Anexo N° 3. Fotos.....	87

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

El presente trabajo denominado “Servicio y atención al cliente en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda, en el período 2013 – 2014”, surge al tener una deficiente calidad de servicio y atención al cliente en la Biblioteca, el mismo que se viene dando por la falta de conocimientos especializados, la falta de un manual, falta de capacitación y desconocimiento de normas de cortesía.

El objetivo es mejorar la calidad del servicio que ofrece la Biblioteca y la atención al cliente de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

Entendemos que, un servicio de calidad es aquel que atiende perfectamente, de forma confiable, con fácil acceso, de manera oportuna a las necesidades y expectativas del usuario.

La calidad es una función permanente que redundará en todos los servicios que presta la Biblioteca. De manera que son los clientes quienes determinan si la calidad y el servicio se están llevando a cabo de una forma aceptable y finalmente juzgará si la calidad del servicio es satisfactoria y aceptable.

Para ello es necesario elaborar un manual en donde se especifique todas las actividades que se debe realizar para prestar un servicio y atención al cliente con calidad y calidez y lograr la satisfacción plena.

X. INTRODUCCIÓN

La razón de una Biblioteca es ser un instrumento de utilidad para las personas que a diario hacen uso de la misma para el logro de sus metas propuestas, por lo tanto nuestro objetivo primordial es mejorar la calidad del servicio que ofrece la Biblioteca y la atención al cliente en la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

La calidad del servicio está determinada por la forma como son atendidos los clientes, si se utilizan normas de cortesía, si son amables con los clientes, si son amigables, además se debe tomar en cuenta la eficiencia y eficacia con las que fueron atendidos.

Además, pensamos que no basta con satisfacer al usuario, sino que se debe alcanzar dicha satisfacción con la mayor eficiencia, es decir, con una optimización de los procesos y utilización adecuada de los recursos. La norma ISO define a la eficiencia como “la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. La eficiencia se alcanza usando el mínimo de los recursos para brindar un servicio y eliminando el derroche, o sea, haciendo las cosas bien desde el primer momento.

El presente trabajo contiene un primer capítulo:

La parte introductoria, el desarrollo que contiene el tema, antecedentes, justificación, objetivos, marco teórico, hipótesis, variables, operacionalización de variables y metodología.

El Segundo Capítulo se refiere al análisis e interpretación de resultados, comprobación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

Y en el Tercer Capítulo la propuesta que contiene el tema, introducción, justificación, objetivos, desarrollo, plan operativo, resultados esperados. Aquí se desarrolla el manual de gestión administrativa para mejorar el servicio y atención al cliente en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

CAPÍTULO I

1.1 TEMA

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA TEMPORAL GUARANDA, EN EL PERÍODO 2013 - 2014.

1.2 ANTECEDENTES

Las bibliotecas educativas ofrecen a los estudiantes servicios de información y difusión y por ello deben ser consideradas importantes para la formación del conocimiento y desarrollo personal de quienes se preocupan por fortalecer sus conocimientos, así como también se debe tomar en cuenta la calidad de los servicios que presta al cliente en cuanto a atención, infraestructura, ambiente, información actualizada para tener una atención y educación de calidad.

Realmente las bibliotecas son consideradas como una necesidad básica en el desarrollo de las instituciones educativas, su objetivo principal es satisfacer las necesidades de información con documentos que reposan en la biblioteca, para posibilitar caminos, herramientas de información e investigación a los clientes en general para mejorar la investigación en nuestra población.

En la Unidad Educativa Temporal Guaranda se identificaron algunos aspectos que se podría mejorar como es la calidad del servicio que presta la Biblioteca y la atención al cliente para mejorar la formación y conocimiento de los estudiantes.

La atención al cliente que presta la biblioteca debe estar encaminada a la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez más número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

Una biblioteca no tendría razón de ser si no hay clientes por lo que es importante satisfacer las necesidades ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que se pretende mejorar la calidad del servicio que presta la biblioteca de la Unidad.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el servicio que presta la Biblioteca en la atención al cliente de la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene la **necesidad** de investigar sobre el servicio que se brinda en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda con relación a la satisfacción de las personas que acuden a este departamento.

Tiene **Novedad científica** porque ayudó a resolver el problema de atención al cliente en la Biblioteca de Unidad Educativa Temporal Guaranda y constituye un aporte para futuras investigaciones.

Es **factible** realizar la investigación porque existe los conocimientos suficientes sobre el tema a desarrollarse, además el apoyo de las autoridades de la institución con el acceso a la información para lograr los objetivos propuestos y los recursos económicos, tecnológicos y bibliográficos.

La investigación es **original** porque es fruto de un arduo trabajo, sin embargo es lógico que para estructurar el trabajo de grado se fundamentó en documentos de referencia bibliográfica de otros autores que se cita en la bibliografía y no es igual o parecido a otros trabajos de archivología.

Tiene **pertinencia** porque se estudió a fondo la problemática planteada, profundizando en los fundamentos teórico práctico y se determinó las causas y consecuencias, estableciendo índices relacionados con temas estudiados en la Unidad Educativa Temporal Guaranda, y todo esto contribuyó a que se brinde un mejor servicio a los clientes en beneficio de los estudiantes.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar el servicio que presta la Biblioteca en la atención al cliente de la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el servicio que presta la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.
- Fundamentar la investigación de acuerdo a las variables establecidas en el tema.
- Proponer un manual de gestión administrativa para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Marco Referencial

La Unidad Educativa Temporal Guaranda fue creada el 2 de julio de 1945, mediante resolución 1050, con el nombre de Escuela Profesional de Artes “Ángel Polibio Chaves”, con las especialidades de: Mecánica, Carpintería, Modistería y Bordado, con cuatro años de estudio para otorgar el título de MAESTRO en cada especialidad.

Después de haber pasado mucho tiempo en funcionamiento, a mediados del año de 1956 cambia su nombre de “Ángel Polibio Chaves” a Guaranda de acuerdo a la resolución N 086.

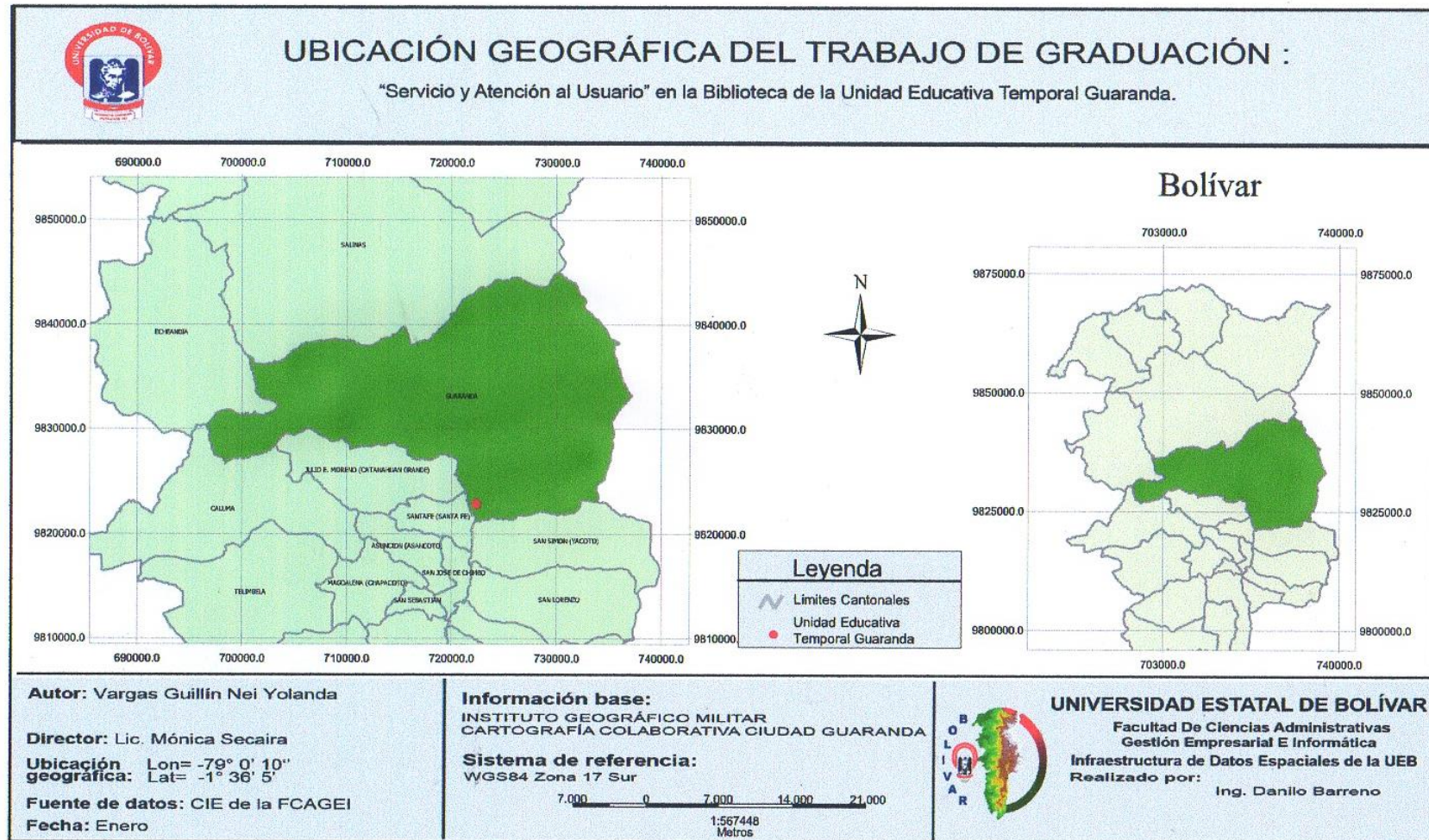
El Consejo Nacional de Educación Superior, mediante acuerdo ministerial reconoce al Instituto Técnico Superior “Guaranda” la categoría de Instituto Tecnológico de acuerdo a lo previsto en la disposición transitoria décima del reglamento general de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos y le otorga la licencia de funcionamiento para las siguientes especialidades: como Mecánica Automotriz, Electricidad y Electrónica en la modalidad presencial.

También debo señalar que de acuerdo a los diferentes cambios que ha tenido la Educación el Instituto Tecnológico Guaranda, dejó de ser Instituto para formar parte de las Unidades Educativas del Milenio que el gobierno está implantando en todo el país (Unidad Educativa Temporal Guaranda, 2013).

Actualmente la Biblioteca no cuenta con el espacio físico adecuado, la persona encargada no tiene el título acorde a sus funciones, existe desorganización, falta clasificar e indizar los libros, no hay una buena orientación hacia los clientes así como tampoco se cumple con el horario de trabajo.

Lugar donde se desarrolló el trabajo investigativo sobre el servicio que presta la Biblioteca y la atención al cliente en la Unidad Educativa Temporal Guaranda, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

1.6.2 Marco Georeferencial



1.6.3 Marco Legal

1.6.3.1 Constitución Política de la República del Ecuador

Sección quinta

Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (Asamblea Constituyente, 2010).

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa, individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional (Asamblea Constituyente, 2010).

ART. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

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.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas (Asamblea Constituyente, 2010).

1.6.3.2 Ley Orgánica De Educación Intercultural

Título I
DE LOS PRINCIPIOS GENERALES
Capítulo Único
DEL ÁMBITO, PRINCIPIOS Y FINES

Art. 1.- **Ámbito.**- La presente Ley garantiza el derecho a la educación, determina los principios y fines generales que orientan la educación ecuatoriana en el marco del Buen Vivir, la interculturalidad y la plurinacionalidad; así como las relaciones entre sus actores. Desarrolla y profundiza los derechos, obligaciones y garantías constitucionales en el ámbito educativo y establece las regulaciones básicas para la estructura, los niveles y modalidades, modelo de gestión, el financiamiento y la participación de los actores del Sistema Nacional de Educación.

Se exceptúa del ámbito de esta Ley a la educación superior, que se rige por su propia normativa y con la cual se articula de conformidad con la Constitución de la República, la Ley y los actos de la autoridad competente (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

Art. 2.- **Principios.**- La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y

constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo:

a. **Universalidad.**- La educación es un derecho humano fundamental y es deber ineludible e inexcusable del Estado garantizar el acceso, permanencia y calidad de la educación para toda la población sin ningún tipo de discriminación. Está articulada a los instrumentos internacionales de derechos humanos;

b. **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, en particular a las niñas, niños y adolescentes, como centro del proceso de aprendizajes y sujetos de derecho; y se organiza sobre la base de los principios constitucionales;

c. **Libertad.**- La educación forma a las personas para la emancipación, autonomía y el pleno ejercicio de sus libertades. El Estado garantizará la pluralidad en la oferta educativa;

d. **Interés superior de los niños, niñas y adolescentes.**- El interés superior de los niños, niñas y adolescentes, está orientado a garantizar el ejercicio efectivo del conjunto de sus derechos e impone a todas las instituciones y autoridades, públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su atención. Nadie podrá invocarlo contra norma expresa y sin escuchar previamente la opinión del niño, niña o adolescente involucrado, que esté en condiciones de expresarla;

e. **Atención prioritaria.**- Atención e integración prioritaria y especializada de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad o que padezcan enfermedades catastróficas de alta complejidad;

f. **Desarrollo de procesos.**- Los niveles educativos deben adecuarse a ciclos de vida de las personas, a su desarrollo cognitivo, afectivo y psicomotriz, capacidades, ámbito cultural y lingüístico, sus necesidades y las del país, atendiendo de manera particular la igualdad real de grupos poblacionales históricamente excluidos o cuyas

desventajas se mantienen vigentes, como son las personas y grupos de atención prioritaria previstos en la Constitución de la República;

g. **Aprendizaje permanente.**- La concepción de la educación como un aprendizaje permanente, que se desarrolla a lo largo de toda la vida;

h. **Interaprendizaje y multiaprendizaje.**- Se considera al interaprendizaje y multiaprendizaje como instrumentos para potenciar las capacidades humanas por medio de la cultura, el deporte, el acceso a la información y sus tecnologías, la comunicación y el conocimiento, para alcanzar niveles de desarrollo personal y colectivo;

i. **Educación en valores.**- La educación debe basarse en la transmisión y práctica de valores que promuevan la libertad personal, la democracia, el respeto a los derechos, la responsabilidad, la solidaridad, la tolerancia, el respeto a la diversidad de género, generacional, étnica, social, por identidad de género, condición de migración y creencia religiosa, la equidad, la igualdad y la justicia y la eliminación de toda forma de discriminación;

j. Garantizar el derecho de las personas a una educación libre de violencia de género, que promueva la coeducación;

k. **Enfoque en derechos.**- La acción, práctica y contenidos educativos deben centrar su acción en las personas y sus derechos. La educación deberá incluir el conocimiento de los derechos, sus mecanismos de protección y exigibilidad, ejercicio responsable, reconocimiento y respeto a las diversidades, en un marco de libertad, dignidad, equidad social, cultural e igualdad de género;

l. **Igualdad de género.**- La educación debe garantizar la igualdad de condiciones, oportunidades y trato entre hombres y mujeres. Se garantizan medidas de acción afirmativa para efectivizar el ejercicio del derecho a la educación sin discriminación de ningún tipo;

m. **Educación para la democracia.**- Los establecimientos educativos son espacios democráticos de ejercicio de los derechos humanos y promotores de la cultura de

paz, transformadores de la realidad, transmisores y creadores de conocimiento, promotores de la interculturalidad, la equidad, la inclusión, la democracia, la ciudadanía, la convivencia social, la participación, la integración social, nacional, andina, latinoamericana y mundial;

n. **Comunidad de aprendizaje.**- La educación tiene entre sus conceptos aquel que reconoce a la sociedad como un ente que aprende y enseña y se fundamenta en la comunidad de aprendizaje entre docentes y educandos, considerada como espacios de diálogo social e intercultural e intercambio de aprendizajes y saberes;

o. **Participación ciudadana.**- La participación ciudadana se concibe como protagonista de la comunidad educativa en la organización, gobierno, funcionamiento, toma de decisiones, planificación, gestión y rendición de cuentas en los asuntos inherentes al ámbito educativo, así como sus instancias y establecimientos. Comprende además el fomento de las capacidades y la provisión de herramientas para la formación en ciudadanía y el ejercicio del derecho a la participación efectiva;

p. **Corresponsabilidad.**- La educación demanda corresponsabilidad en la formación e instrucción de las niñas, niños y adolescentes y el esfuerzo compartido de estudiantes, familias, docentes, centros educativos, comunidad, instituciones del Estado, medios de comunicación y el conjunto de la sociedad, que se orientarán por los principios de esta ley;

q. **Motivación.**- Se promueve el esfuerzo individual y la motivación a las personas para el aprendizaje, así como el reconocimiento y valoración del profesorado, la garantía del cumplimiento de sus derechos y el apoyo a su tarea, como factor esencial de calidad de la educación;

r. **Evaluación.**- Se establece la evaluación integral como un proceso permanente y participativo del Sistema Educativo Nacional;

s. **Flexibilidad.**- La educación tendrá una flexibilidad que le permita adecuarse a las diversidades y realidades locales y globales, preservando la identidad nacional y la diversidad cultural, para asumirlas e integrarlas en el concierto educativo nacional,

tanto en sus conceptos como en sus contenidos, base científica - tecnológica y modelos de gestión;

u. Investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos.- Se establece a la investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos como garantía del fomento de la creatividad y de la producción de conocimientos, promoción de la investigación y la experimentación para la innovación educativa y la formación científica;

v. Equidad e inclusión.- La equidad e inclusión aseguran a todas las personas el acceso, permanencia y culminación en el Sistema Educativo. Garantiza la igualdad de oportunidades a comunidades, pueblos, nacionalidades y grupos con necesidades educativas especiales y desarrolla una ética de la inclusión con medidas de acción afirmativa y una cultura escolar incluyente en la teoría y la práctica en base a la equidad, erradicando toda forma de discriminación;

w. Calidad y calidez.- Garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes. Así mismo, garantiza la concepción del educando como el centro del proceso educativo, con una flexibilidad y propiedad de contenidos, procesos y metodologías que se adapte a sus necesidades y realidades fundamentales. Promueve condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un clima escolar propicio en el proceso de aprendizajes;

y. Laicismo.- Se garantiza la educación pública laica, se respeta y mantiene la independencia frente a las religiones, cultos y doctrinas, evitando la imposición de cualquiera de ellos, para garantizar la libertad de conciencia de los miembros de la comunidad educativa;

z. Interculturalidad y plurinacionalidad.- La interculturalidad y plurinacionalidad garantizan a los actores del Sistema el conocimiento, el reconocimiento, el respeto, la valoración, la recreación de las diferentes nacionalidades, culturas y pueblos que conforman el Ecuador y el mundo; así como sus saberes ancestrales, propugnando la unidad en la diversidad, propiciando el diálogo intercultural e intracultural, y

propendiendo a la valoración de las formas y usos de las diferentes culturas que sean consonantes con los derechos humanos;

Gratuidad.- Se garantiza la gratuidad de la educación pública a través de la eliminación de cualquier cobro de valores por conceptos de: matrículas, pensiones y otros rubros, así como de las barreras que impidan el acceso y la permanencia en el Sistema Educativo;

Acceso y permanencia.- Se garantiza el derecho a la educación en cualquier etapa o ciclo de la vida de las personas, así como su acceso, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna; (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

1.6.3.3 Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural

Decreto No. 1241

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Capítulo I

DEL CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN

Art. 1.- Silla vacía.- Las sesiones del Consejo Nacional de Educación son públicas y en ellas habrá una silla vacía que será ocupada por un representante de la comunidad educativa en función de los temas a tratarse, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones en asuntos de interés en el ámbito educativo. Si fueren varios los interesados en ocupar tal silla, se aceptará la decisión mayoritaria de ellos para ocuparla.

Art. 2.- Quórum.- Para su instalación y desarrollo, las sesiones del Consejo Nacional de Educación requieren de la presencia de la mitad más uno de los miembros del órgano colegiado, y además deben contar con la asistencia obligatoria del titular de la Autoridad Educativa Nacional.

Las resoluciones deben adoptarse con el voto de dos tercios de los miembros del Consejo Nacional de Educación asistentes a la sesión (Asamblea Nacional , 2014).

Capítulo II

DE LOS NIVELES DE GESTIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN

Art. 3.- Nivel Distrital intercultural y bilingüe.- Es el nivel de gestión desconcentrado, encargado de asegurar la cobertura y la calidad de los servicios educativos del Distrito en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del Distrito, coordinar las acciones de los Circuitos educativos interculturales o bilingües de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva, con pertinencia cultural y lingüística, que responda a las necesidades de la comunidad.

Cada Distrito educativo intercultural y bilingüe debe corresponder al territorio definido por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo.

El Nivel Distrital desarrolla su gestión a través de las Direcciones Distritales.

Las facultades específicas de este nivel serán determinados a través de la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 4.- Nivel del Circuito intercultural y bilingüe.- Es el nivel de gestión desconcentrado encargado de garantizar el correcto funcionamiento administrativo, financiero, técnico y pedagógico de las instituciones educativas que el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional determina que conforma un Circuito.

La gestión administrativa y financiera de las instituciones públicas del circuito está a cargo del administrador del circuito; la gestión educativa está a cargo del Consejo Académico.

Las facultades específicas de este nivel serán determinados a través de la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 5.- Consejo Académico.- Es el órgano encargado de proponer las acciones educativas que serán implementadas en los establecimientos educativos para alcanzar la prestación de un servicio de calidad, de acuerdo a la problemática social del entorno y a las necesidades locales.

En los Circuitos donde las instituciones educativas interculturales bilingües constituyan una minoría, está asegurada su representación mediante la presencia de un miembro de ellas. También se garantiza la representación de las instituciones interculturales no bilingües cuando constituyan minoría.

El Consejo Académico debe contar con un Presidente y un Secretario, elegidos por votación mayoritaria de entre sus miembros.

La elección de los miembros del Consejo Académico se debe hacer de conformidad con la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, (Asamblea Nacional , 2014)

1.6.4 Marco Conceptual

Biblioteca.- Lugar donde se guardan libros, sin embargo en la actualidad esta concepción se ha visto hace tiempo superada para pasar a referirse tanto a las colecciones bibliográficas y audiovisuales como a las instituciones que las crean y las ponen en servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Calidad de atención al cliente.- Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.

Calidez.- Se refiere a la cordialidad, al afecto humano, implica pensar en el bien propio, el bien ajeno y el bien común.

Conocimiento: Es uno de los elementos de la trilogía formada por los datos, la información y el conocimiento. Los datos son los hechos en sí. La información son los datos dentro de un contexto y con una perspectiva. El conocimiento es la información más las directrices que permiten pasar a la acción.

Cultura de servicio al cliente.- Como lo menciona **VILLACÍS**, Juan, en su obra la Cultura de Servicios, se debe partir reconociendo que como consecuencia de que las organizaciones, en su evolución histórica, hayan adoptado una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer plenamente todas sus necesidades se ha recurrido a distintos métodos competitivos. En un principio la satisfacción se utilizó como un instrumento de ventas y luego con el correr del tiempo y la evolución de los mercados tomó parte fundamental dentro de la Empresa llegando hoy a pensarse que "el Cliente es el mayor activo y parte fundamental de la Institución".

Clasificación.- Lista o relación ordenada de cosas o personas con arreglo a un criterio determinado.

Dirección: La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

Eficiencia y eficacia: La eficiencia se refiere a la actitud positiva y dinámica por parte del personal, para hacer bien las cosas, evitando en todo momento la posibilidad de que se provoquen errores o conflictos. Y en cuanto a la eficacia, es la capacidad de proponer soluciones ante las dificultades en caso de producirse.

Gestión.- El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato).

Institución.- Es una cosa establecida o fundada. Se trata de un organismo que cumple con una función de interés público.

Manual de la Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización

Motivación.- La motivación es la fuerza que nos mueve a realizar actividades. Estamos motivados cuando tenemos la voluntad de hacer algo y, además, somos capaces de perseverar en el esfuerzo que ese algo requiera durante el tiempo necesario para conseguir el objetivo que nos hayamos marcado (Correa & Franco, 2013)

Organización.- Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Relaciones interpersonales.- Las relaciones interpersonales son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás.

Relaciones Humanas.- Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

1.6.5 Teoría Científica

1.6.5.1 Biblioteca

La norma ISO 2789-1991 (Norma UNE-EN ISO 2789) sobre estadísticas internacionales de bibliotecas, la define como: “Organización o parte de ella cuya principal función consiste en mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, de investigación, de educación y ocio de sus lectores.” (CARRIÓN GUTIEZ, 2002)

1.6.5.2 Importancia

Las bibliotecas públicas son importantes herramientas educativas y culturales, destinadas a facilitar el acceso equitativo al mundo de los libros y a posibilitar el desarrollo cultural de los sectores más postergados. Además, las bibliotecas son instrumentos insustituibles para los estudiosos, investigadores y especialistas. Por estas razones, las principales naciones del mundo cuidan e incrementan los tesoros de sus bibliotecas, las cuales se conciben como verdaderos manantiales de riqueza (htt).

1.6.5.3 Servicio que presta la Biblioteca

Los servicios que debe ofrecer la biblioteca han de estar relacionados con los objetivos que pretende conseguir. De todos ellos habría que destacar dos:

- Ha de ser un lugar donde la comunidad escolar pueda recurrir en búsqueda de cualquier tipo de información.
- Debe articular todas las actividades de formación de personas lectoras.

Atendiendo a estos dos aspectos, la biblioteca escolar debe desarrollar los siguientes servicios: a) Aquellos encaminados a favorecer el acceso a la biblioteca y b) Servicios encaminados a difundir directamente los contenidos de su colección:

- La lectura en la propia biblioteca.
- El préstamo de fondos.

- La difusión de información en el centro.

Los dirigidos a crear en los/as lectores/as hábitos que les permitan aprovechar al máximo los documentos del fondo para su propio provecho, tanto lúdico como formativo. Estos servicios son muy importantes y se relacionan directamente con un adecuado uso pedagógico de la biblioteca escolar, por lo que se les dedica un lugar en otros apartados de este curso:

- La formación de personas usuarias
- La animación a la lectura

Los/as usuarios/as principales de los servicios de la biblioteca son los que forman la comunidad escolar, fundamentalmente alumnado y profesorado (Baró & Maná, 1996). (Valverde Ogallar, 1997)

La biblioteca busca mejorar las condiciones de sus lectores mediante la prestación de servicios bien planificados de acuerdo con las necesidades y características propias de la comunidad en la cual se encuentra ubicada.

La población a la cual se dirige no sólo es aquella que ya ha incorporado en su vida la lectura, sino también y de manera importante ha de ocuparse de todos aquellos grupos de personas que aún no son lectores. Por experiencia y observación directa, nos damos cuenta de que existe una gran cantidad de personas adultas (campesinos, artesanos, amas de casa, obreros) que necesitan orientar y educar a sus hijos o hacer sus propias consultas y que no concurren a la biblioteca.

Los programas de la biblioteca, entonces se deben proyectar a todas las capas sociales y a todos los grupos de edad de manera que ninguno quede marginado de la actividad educativa y cultural que en ella se desarrolla.

Por esto la biblioteca, debe ofrecer a todas las personas que lo requieran, los siguientes servicios bibliotecarios:

1.6.5.4 Programa de formación de usuarios

La biblioteca ha de tener un programa permanente para formación de los clientes. A través de él podrá elaborar guías o manuales, que expliquen cómo consultar la biblioteca, los materiales que posee y los servicios que ella presta a los usuarios y trabajarlas a través de charlas, talleres, exhibiciones (Arango, 2010).

1.6.5.5 Consulta en sala

Abrir la colección en un espacio confortable (buena luz, ventilación y comodidad) dentro de la biblioteca que será adecuado para lograr que los usuarios puedan realizar sus consultas en ella, accediendo a la colección abierta directamente o a la colección cerrada a través de los ficheros (Arango, 2010).

1.6.5.6 Servicio de consulta de obras de referencia

Este servicio, es aquel en el cual la biblioteca asiste al usuario en el uso y manejo de los materiales que hacen parte de esta colección, como son: enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, atlas, almanaques, etc. Este material, permite encontrar rápidamente la información por la forma como están organizadas, casi siempre en orden alfabético, o manejadas por un índice. Es muy importante que este material esté en una sala abierta de consulta, donde el usuario pueda acceder a él sin necesidad de ficheros (Arango, 2010).

1.6.5.7 Préstamo de materiales a domicilio

El servicio en sala es de por sí una forma de préstamo. Pero se habla de préstamo cuando el material ha de salir de la biblioteca para que el lector pueda hacer uso de los fondos con mayor tiempo disponible para la lectura, y a veces en otros ambientes que le facilitan su actividad.

Muchas veces los horarios de las bibliotecas no coinciden con las horas libres de las personas o a éstas les es difícil trasladarse a ella a leer por la distancia. De aquí que este servicio es importante implementarlo dentro de las bibliotecas.

El préstamo necesita de una reglamentación (a qué usuarios, plazos, condiciones y responsabilidades del mismo) y cuáles serán los fondos que podrán ser prestados con el fin de no dejar sin información a los usuarios que trabajan dentro de las salas.

Un bien desarrollado y eficiente servicio de circulación de libros a domicilio es fundamental para estimular la investigación y la lectura en todos los grupos de edad (Arango, 2010).

1.6.5.8 Colecciones viajeras

Es una modalidad muy útil de extensión del servicio bibliotecario a grupos y comunidades apartadas que no pueden acceder al libro. Estas colecciones son promotoras del uso del libro y la lectura y acercan al usuario a este bien cultural.

Consisten en recipientes (cajas, morrales, mochilas, bolsos etc.) que llevan libros y material necesario escogido con base en un estudio realizado de las necesidades y demandas de la comunidad a la que se entregará.

La dotación de este material en cada lugar será fijada según sea la solicitud y deberá cambiarse con una periodicidad determinada con la comunidad usuaria, a fin de asegurar la permanencia y variedad de materiales, de manera que los lectores tengan la posibilidad de fortalecerse como lectores en su relación con ellos.

1.6.5.9 Reprografía

Es un servicio que la biblioteca moderna debe ofrecer. Es bien sabido que el usuario necesita muchas veces llevarse la información a su casa pero que no puede hacerlo porque el libro es de referencia o único y no puede dejar a la biblioteca sin él. Por lo que en este caso, por tratarse de uso personal, la biblioteca debe suplir esta necesidad del usuario permitiéndole la reproducción para su uso personal y observando siempre las disposiciones que a este efecto, impone la ley de derechos de autor del país.

Así será tan importante gestionar la consecución de una máquina, mediante compra o alquiler, que permita responder a su necesidad, como tener en cuenta en este servicio tanto los derechos de autor como la de formación de lectores, Así:

- No deberá fotocopiar obras completas y las copias parciales han de tener la referencia del material del que se toman.
- Sólo hará copias para uso personal y no de comercialización.
- Fomentará el uso de los materiales en sala, buscando que en las nuevas adquisiciones se aumenten los ejemplares de los libros que tienen alta consulta y facilitará el préstamo de la obra siempre que ello sea posible.
- No animará a que los usuarios accedan a la biblioteca sólo para fotocopiar partes de los documentos.
- Mantendrá un registro de los materiales fotocopiados: título, autor, número de copias, que facilite las decisiones en nuevas adquisiciones.
- Ofrecerá periódicamente a los planteles educativos listados de sus colecciones, de manera que los maestros diversifiquen las posibilidades de consulta que ofrecen a sus estudiantes para cada tema (Arango, 2010).

1.6.5.10 Servicio de información a la comunidad

La biblioteca está llamada a recolectar, organizar y difundir la información con el fin de buscar soluciones a los problemas de la vida diaria de su comunidad (por ejemplo trámites de impuestos y para el registro civil, formas de acceso a préstamos para vivienda, servicios de salud del municipio y muchos otros) Por ello el bibliotecario debe conocer muy bien todos los grupos culturales para detectar sus principales necesidades en materia de información y poder responder a ellas.

Este servicio puede realizarse en las siguientes formas:

- Directa, cuando es la biblioteca la que la realiza al proporcionar la información al usuario.
- Indirecta, cuando la biblioteca pone en contacto al usuario con la entidad, persona o servicio, con el objeto de buscar una solución a su problema.

La biblioteca debe apoyarse en instituciones o asociaciones que ofrecen ayuda a individuos y grupos en la comunidad. Así podrá mantener una promoción permanente del servicio en todos los sectores necesarios (Arango, 2010).

1.6.5.11 Sala de lectura infantil

Las salas de lectura para niños son una parte fundamental en las bibliotecas, pues es el medio para animar a los lectores iniciales. Por ello toda biblioteca debe asegurar un lugar donde la colección de literatura infantil, de ficción e informativa, ocupe un espacio. A través de este servicio se promoverá la lectura y la escritura y se crearán las bases para un acercamiento gozoso y eficiente de los niños a todas las fuentes de información y recreación. Es pues este servicio, un semillero de los usuarios del futuro de la biblioteca.

Una sala de lectura infantil, es un espacio muy especial dentro de las bibliotecas, es la continuación de ese mundo de exploración con que el niño comienza a participar del mundo de los adultos en los primeros años.

Descubrirá a través de la palabra el placer por la lectura y la escritura sin asfixiarse en los métodos de aprendizaje del código escrito.

De aquí, que una sala infantil bien equipada y con excelente promotor que diseña y desarrolla programas de interés logrará los propósitos establecidos.

Ella debe estar atendida por personas que aman leer y por ello pueden contagiar a otros para leer. No deben existir estantes cerrados sino abiertos, en los que se organice la colección por géneros y temas, de manera que sea fácilmente reconocible su organización por parte de los niños. Pueden agruparse los libros con indicaciones de color en sus lomos que diferencien los géneros. Será una sala donde no habrá carteles exigiendo silencio, pues allí habrá un bullir del intercambio con el libro y con los compañeros lectores. Las paredes deberán ser claras, tener buena iluminación y tendrá a la vista una buena programación para que los asistentes se animen a venir a ella en distintos momentos. Los muebles deben ser sencillos y colocados de manera que facilite a los usuarios la circulación entre los estantes en los que está la

colección. Un lugar cómodo en un rincón, con cojines elaborados por los mismos usuarios puede ser importante.

Cada biblioteca deberá adecuar su sala infantil de acuerdo a los recursos propios y de su comunidad. Aceptemos el desafío y ofrezcamos juntos a todos los niños de nuestra comunidad el derecho a la información, al conocimiento, al progreso. No debemos olvidar que este servicio cumple con una función fundamental en la educación.

Además de los tradicionales servicios bibliotecarios, las bibliotecas públicas y/o municipales deben ofrecer servicios de fomento o promoción de la lectura, íntimamente ligados a aquellos de difusión cultural (Arango, 2010).

1.6.5.12 Actividades de promoción de la lectura

Una función, en esta época considerada fundamental en las bibliotecas de nuestro país y de muchos otros, es la promoción de la lectura.

La falta de lectores, nos obliga a estimular en los niños y los jóvenes el placer de leer. Existen diversas actividades que permiten el acercamiento al libro y a la biblioteca y que podrán desarrollarse previa planificación.

Son actividades de fomento o promoción de la lectura entre otras:

Clubes de Lectura

Son grupos de personas que periódicamente se reúnen con el fin de intercambiar opiniones acerca de autores, libros o temas según las pautas que de común acuerdo tracen. Podrán organizarse por grupos de edad, pero también resulta interesante tener clubes de lectura con diversos grupos de interés: clubes de familias lectoras, de niños y jóvenes, de jóvenes y adultos.

Los clubes pueden ser permanentes o pueden tener un tiempo determinado para leer sobre un tema. Por ejemplo: puede hacerse un Club de jóvenes y adultos lectores sobre la Navidad, en los meses de septiembre y octubre, que les permita a los usuarios vivir con mayor intensidad la época navideña. En él se pueden leer

narraciones de temas navideños, recetas de cocina navideña, libros de cómo hacer adornos navideños, libros sobre el significado de la Navidad en distintas culturas, y muchos más.

El objetivo de estos clubes es posibilitar que nazcan nuevos lectores en compañía de otros que han recorrido mayor camino en la lectura y generar un espacio que permita el intercambio de visiones del mundo y el disfrute y goce de la lectura.

Hora del cuento

Esta actividad es utilizada para fomentar el gusto de la lectura en el cuento con la narrativa por parte de los niños. Debe ser preparada con anterioridad por el bibliotecario o la persona que la vaya a realizar. El cuento que se trabajará ha de gustarle mucho a quien haga la actividad y para poder hacer una muy buena lectura comunicativa, debe leerlo muchas veces a fin de apropiarse de él. Es importante que además de los cuentos clásicos, se lean cuentos populares colombianos, cuentos modernos y de diferentes culturas. La hora del cuento podrá hacerse por temáticas, por autores o por países, regiones o grupos culturales. Ello facilitará a los usuarios un conocimiento mayor de la cultura escrita.

Como se trata de motivar a los niños hacia la lectura y los libros, es aconsejable al realizar la lectura, hacer uso no sólo de todos los recursos de la voz que faciliten la comunicación, sino de otras estrategias que inviten a la participación interactiva del lector, como es el de invitarlos en algún momento (sin abusar de las interrupciones), a predecir lo que sucederá, o la palabra o frase que continúa el relato y posteriormente permitirles confirmar con la continuación de la lectura.

La hora del cuento puede no tener a continuación ninguna otra actividad más que la de los comentarios espontáneos de los lectores, pero también podrá en algunas ocasiones, cuando el libro y los usuarios lo permitan, llevarnos a realizar otras actividades que posibiliten una mayor relación de los lectores con el texto. Entre estas actividades es importante que los niños escriban nuevas versiones de los cuentos, otros finales más ajustados a sus deseos, cartas a los personajes y muchos otros tipos de texto y que sus compañeros los escuchen y lean. Esto los ayuda a entrar con mayor seguridad en el mundo de la escritura y a tener mayores

posibilidades de relación con esos libros y con otros nuevos que encuentren en su camino.

1.6.5.13 Exposiciones de trabajos

Es una actividad que además de incentivar a los niños en su propio trabajo, permite atraer a los padres de familia y a distintas personas a la biblioteca.

1.6.5.14 Ciclos de cine con películas recreativas e informativas

Es una buena oportunidad para que el niño asista a la biblioteca acompañado de un adulto. Se pueden elegir películas basadas en algún cuento infantil para luego promocionar el libro y/o realizar un cine-foro.

1.6.5.15 Teatro de títeres

Es una actividad que emociona a los niños, ya que ellos se convierten en sus personajes favoritos que por lo general son los personajes de los cuentos infantiles. Los ayuda a fomentar la imaginación y a ver las múltiples recreaciones que hacen los lectores a los textos.

1.6.5.16 Discusiones sobre libros

Deben ser promovidos por el bibliotecario y orientados por él o por otro adulto de la comunidad que tenga un mayor conocimiento del tema y del libro. Tendrán como fin último acercar al joven y a los adultos a la biblioteca fomentando ambientes para la discusión y la búsqueda de consensos, aprovechando el material bibliográfico y de otro tipo que tienen las colecciones, con temas que son de interés de estos grupos.

1.6.5.17 Talleres, conferencias sobre animación a la lectura

Esta actividad dirigida a maestros, padres de familias y promotores educativos y comunitarios, permitirá conocer la oferta de literatura infantil y juvenil, los escritores, los géneros literarios y serán un espacio para compartir formas de animación a la lectura, para enriquecerse como lectores y como promotores del libro y la lectura en su lugar de trabajo, en la familia y la comunidad.

1.6.5.18 Actividades de promoción de la cultura

La biblioteca pública y/o municipal como centro de desarrollo cultural comunitario debe animar y estimular el proceso de desarrollo cultural de la comunidad.

Por esta razón debe ofrecer servicios de difusión cultural que permitan recuperar y valorizar la cultura de la comunidad, sus costumbres, su música, folclor, su literatura local, el arte en sus diferentes manifestaciones, la recreación. Por ello debe abrir sus espacios a través de una programación que responda a los intereses de los distintos grupos que la representan (Arango, 2010).

Son actividades específicas de difusión cultural, entre otras:

Feria de la Ciencia:

Es una actividad que debe ser coordinada con la escuela. Allí es posible observar los "inventos y descubrimientos" de los niños o jóvenes. Estas exposiciones promueven el estudio, la investigación y ayudan a resolver inquietudes propias de la edad. Podrán también contar con la participación de adultos invitados que hagan difusión de algún aspecto de la ciencia y la tecnología entre los niños, los jóvenes y los adultos.

Concursos

La biblioteca debe invitar a la comunidad a concursar en las diversas manifestaciones artísticas como: fotografía, cuento, poesía, ensayo, novela, pintura, etc. Se debe tener especial cuidado en el establecimiento de las respectivas bases por las cuales se otorgarán los premios si los hay. Siempre se debe buscar que con estas exposiciones la biblioteca pueda hacer promoción de sus materiales para ayudar a los asistentes a conocer más el tema, el autor y otros autores.

Semanas culturales

En ellas debe participar toda la comunidad, tanto en la organización como en la asistencia a los múltiples actos programados. La biblioteca también participará activamente cuando se realicen semanas culturales organizadas por otras

instituciones como colegios, universidades, acciones comunales, y otros grupos organizados de la población.

Recitales poéticos

Son los programas en los cuales por lo general los propios autores leen sus trabajos poéticos o el de otras personas, con la asistencia de público. Esta es una actividad cultural muy importante en todas nuestras comunidades ya que la poesía florece en todas ellas y es muy apetecida por los distintos grupos de edad.

Exposiciones de Artes plásticas

Promover artistas en la localidad es una actividad importante para la biblioteca. De esa manera la comunidad los conoce y se les brinda además la oportunidad de crecer en su trabajo confrontándolo con el público.

Fomento de agrupaciones de artistas locales

Organizando y apoyando el trabajo de las agrupaciones musicales existentes, (tales como coros, bandas de música, grupos de cuerdas) agrupaciones escénicas (teatro de títeres, grupos de danzas y de teatro) talleres de artes visuales (fotografía, exposiciones de artes plásticas y similares).

Educación permanente

Organización de talleres de arte (artesanías, pintura, cerámica y similares), conferencias, cursos, foros (manualidades, primeros auxilios, corte y confección y otros). Estos programas promoverán el uso de los fondos de la colección que hacen referencia a estos trabajos.

Promoción cultural comunitaria

Campañas cívicas, apoyo y participación en festivales, marchas del libro, festivales de lectura, actividades, en fin, que consoliden el desarrollo de nuestras comunidades.

Es muy largo enumerar y hablar de cada actividad en particular que serviría para la difusión de la cultura en una comunidad.

Pero siempre es recomendable para el bibliotecario mantener ese espíritu de búsqueda para conocer e intercambiar con otras experiencias, a fin de no improvisar y aprender de otras experiencias. Además de la Dirección de Bibliotecas Públicas de COLCULTURA, a quien puede acudir el bibliotecario, existen en el país otras instituciones que apoyan estas labores y está en manos del bibliotecario gestionar cuál sería el trabajo adecuado a realizar en su biblioteca (Arango, 2010)

1.6.6 Atención al Cliente

1.6.6.1 Atención

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

1.6.6.2 Cliente

Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

1.6.6.3 ¿Qué es Atención al Cliente?

Es dar un buen servicio, presentarse fuerte y claro, es la manera de llegar a la necesidad del cliente y hacer que este en mutuo acuerdo en comprar el producto de acuerdo a la necesidad y el gusto que este tenga.

Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Todos sabemos que la razón de ser de las bibliotecas son los clientes, que la biblioteca es un centro al servicio del clientes, pero quizá la diferencia más clara entre una biblioteca orientada al servicio del cliente y otra que no adopte para sí este calificativo, está en la forma en que se produce ese acercamiento.

Para ello tendrá que tener en cuenta las opiniones de los clientes, estar en continuo contacto con ellos, realizar estudios y encuestas y -claro está- utilizar los resultados de estos estudios para reorganizar los servicios que se ofrecen, renovar y cambiar fondos, readecuar espacios, simplificar procesos o ajustar horarios. Algunos estudios realizados nos muestran el desfase real existente entre lo que quieren los clientes y lo que los bibliotecarios pensamos que quieren; por ello es tan importante ponerse en su lugar a la hora de organizar la oferta de servicios de la biblioteca.

Por regla general cualquier biblioteca orientada al servicio del cliente tendrá que revisar todo el proceso de trabajo que realiza y analizar si ese esfuerzo que está realizando revierte en beneficio del cliente. La tradición pesa mucho y es frecuente que en las bibliotecas hagamos algunas tareas, porque siempre se han hecho así, sin planteamos mucho su utilidad. Todavía somos demasiado perfeccionistas en nuestras catalogaciones y clasificaciones sin preguntarnos -muchas de las veces- qué parte de ese proceso es realmente útil al cliente. En general tendemos a hacer un tratamiento exhaustivo y nos cuesta adoptar formas más simples de catalogación y organización

Dentro de una empresa los dos activos más importantes son sus clientes y su equipo de trabajo, y sólo aquellas que tengan personal competitivo y un excelente servicio podrán garantizar un posicionamiento efectivo y perdurable en el mercado. Para que el servicio sea excelente se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, brindar la información que deba manejar en su cargo y proporcionar estrategias de servicio que garanticen conseguir la lealtad del cliente por el momento no disponen del área de atención al cliente, considerando a ésta falta como un factor de debilidad que presenta la Biblioteca.

1.6.6.4 La atención al cliente depende de su formación.

La mejor forma de atender bien es cuando ayudamos. Si usted sólo atiende y no proporciona ninguna ayuda, sus clientes siempre se van a sentir mal atendidos.

La atención al público o la atención al cliente la valoramos solo cuando somos mal atendidos, bien sea en un establecimiento comercial o en una institución pública.

Es de suma importancia y valor de atender bien al público en cualquier organización de servicio.

Resulta casi imposible encontrar instituciones que premien claramente a sus empleados por la buena atención al público, o que tengan indicadores para evaluar su desempeño.

Lo que hace difícil consolidar una cultura organizacional orientada al servicio del cliente o cliente.

En la educación actual, las contradicciones son notorias. No existen carreras universitarias que incluyan la atención al público como un área clave del aprendizaje, aunque este sea un aspecto fundamental en el trabajo de cualquier profesional.

Todos los días nos encontramos con profesionales que tienen buena formación técnica, pero tienen un trato deplorable hacia el cliente. En la mayoría de los casos no están conscientes de eso. Simplemente no comprenden los diferentes aspectos sociológicos involucrados en su área de trabajo.

Todos esperamos una buena actitud, por ejemplo, en un restaurante, una farmacia o en la entrada de un teatro. Pero en un hospital, en una funeraria o en el departamento de accidentes de una empresa de seguros usted espera que la actitud sea apropiada a las circunstancias.

Sí sólo cumple con su responsabilidad técnica-formal de su cargo, aún con “buena actitud”, sus clientes siempre se van a sentir mal atendidos por usted (Jiménez, 2011).

1.6.6.5 La comunicación efectiva

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

- a) Comunicación verbal.- Es la que expresamos mediante el uso de la voz:
 - Saludar al público con calidez.- Esto hará que el público se sienta bienvenido.
 - Ser precisos.- No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El público no entiende que es "lo que más podemos".
- b) Pensar antes de hablar.- Cuanto más sepamos acerca del público, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.
- c) Comunicación no verbal.- La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos,

- El 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos,
- El 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. Y sólo
- El 7 %, a través del contenido y el significado de las palabras.

Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, que son ejemplos de la comunicación no verbal, para capitalizar la satisfacción del público.

1.6.6.6 Estrategias a tomar en consideración para la creación de esta área, o para conseguir una mejora dentro de ésta:

- Permitir que la primera persona que brinde servicio al cliente cuente con toda la información necesaria para que ésta sea completa, y evitar que éste tenga que acudir a más de una persona para lograr ser atendido. Para lo cual se deberá delegar más, en la persona encargada del contacto directo con el cliente.
- Trate de proporcionar información específica y exacta, evitando ausencias en la calidad de la información que brinda, especialmente en lo que se refiere a políticas y procedimientos que tengan que ver con la relación hospital- cliente.
- Escuche a su cliente atenta y cordialmente, así éste se sentirá valorado. La habilidad de la cual disponga la persona encargada de la atención al cliente, se considerará clave para facilitar una atención ágil y oportuna. Hay que recordar que a más de amabilidad y detalles, un cliente lo que siempre desea es ser atendido rápidamente.
- No es conveniente presionar al cliente para que regrese, si éste ha recibido un buen servicio estaremos seguros de que regresará (htt6).

1.6.6.7 ¿Cómo dar una buena atención al cliente?

En nuestro trabajo diario nos relacionamos con clientes internos y externos, a quienes debemos brindar una buena atención, para lograr una mejor satisfacción de sus necesidades y deseos.

El desarrollo y progreso de un negocio, actividad comercial o profesional, puede verse afectado si no damos una buena atención a los clientes. Escuchar es un sinónimo de atención, por ello uno de los puntos a considerar cuando atendemos a un cliente, ya sea personalmente o por teléfono, son las reglas básicas de comunicación que implican cortesía, buenos modales; y habla amena. Una buena atención al cliente va a depender de que sigamos unas reglas básicas.

1.6.6.8 Reglas básicas para una buena atención al cliente:

1. La primera regla es que nos debe gustar la acción de prestar un servicio al cliente con excelencia y calidad.
2. Debemos escuchar al cliente. Para ello aclara y repite lo que entendiste en tus propias palabras.
3. Nunca discutamos con el cliente. Dejemos que exprese su molestia y luego intentemos ofrecerle otras soluciones o maneras de manejar la situación que no lo afecten. Anticipemos las quejas, preguntemos por ejemplo, ¿Qué le pareció nuestro servicio de entrega?
4. Empleemos la empatía, lo cual significa que entendemos su situación y sus sentimientos y actuamos en consecuencia. No hacemos
5. Hagamos preguntas específicas hasta llegar a la verdadera necesidad del cliente a fin de satisfacerlo.
6. Hagamos contacto visual con el cliente. No nos distraigamos, leyendo o enviando mensajes a través del celular o viendo a la computadora mientras estamos frente al cliente.
7. Cambiemos la palabra “problema”, por su nombre específico: situación, requerimiento, caso o solicitud.
8. No emitamos juicios. Aunque la primera impresión cuenta, no nos dejemos llevar por prejuicios o situaciones preconcebidas.
9. Realicemos buenas prácticas de atención telefónica, lo que implica la cortesía. Demostremos interés sincero en dar solución a su problema. Así que evitemos ser mecánicos. Seamos lo más naturales posibles sin perder el respeto o la formalidad.
10. Valoremos a nuestro cliente. No hagamos promesas que no podamos cumplir. Tratémoslo con honestidad y si no cumplimos nuestra promesa de servicio, asumamos nuestra responsabilidad sin echarle la culpa a un tercero.
11. Recordemos que no le estamos haciendo un favor, lo atendemos con cortesía porque lo hacemos por vocación.
12. La primera impresión que tenga el cliente, será la que prevalezca como concepto de empresa, y esa impresión depende del trato que le demos.

1.7 HIPÓTESIS

El servicio que presta la Biblioteca incide negativamente en la atención al cliente de la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda

1.8 VARIABLES:

1.8.1 Variable Independiente

Servicio de la biblioteca.

1.8.2 Variable Dependiente

Atención al cliente

1.8.3 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ ÍTEMS	INSTRUMENTO
Independiente Servicio de la Biblioteca	Dentro del contexto social, busca mejorar las condiciones de sus lectores mediante la prestación de servicios bien planificados de acuerdo con las necesidades y características propias de la comunidad en la cual se encuentra ubicada.	Infraestructura	Espacios Señalización Ventilación Iluminación Baterías Sanitarias	¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda? Diario____ Dos veces a la semana____ Una vez a la semana____ Nunca____	Entrevista
		Mobiliario	Estanterías Equipos de oficina Muebles de oficina	¿Cuenta la Biblioteca con un espacio adecuado para los diferentes servicios que presta a los usuarios? Sí____ No____ ¿El mobiliario con que cuenta la biblioteca es acorde a las necesidades? Sí____ No____	
		Servicios	Bibliografía Internet Copiadora	¿Cuenta la biblioteca con bibliografía actualizada? Sí____ No____ ¿Cuenta la biblioteca con servicio de internet? Sí____ No____	

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ ÍTEMS	INSTRUMENTO
Dependiente Atención al cliente	Es el acto de aplicar el entendimiento para servir a los demás con la finalidad de satisfacer las necesidades a los clientes.	Acceso A Los Servicios Valoración Del Entorno Personal	Localización Horario	<p>¿La localización de la Biblioteca es adecuada? Sí____ No____</p> <p>¿El horario de atención al usuario es adecuado? Sí____ No____</p> <p>¿Cuándo solicita bibliografía es de forma ágil y oportuna? Sí____ No____</p> <p>¿Las instalaciones de la Biblioteca ofrecen comodidad? Sí____ No____</p> <p>¿La Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda cuenta con profesionales capacitados en el área? Sí____ No____</p> <p>¿Cómo califica la atención que ofrece la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda? Muy buena____ Buena____ Regular____ Mala____</p> <p>¿Cree usted que con la aplicación de un manual de gestión administrativa mejorará la atención al cliente de la Unidad Educativa Temporal Guaranda? Sí____ No____</p>	Encuesta

1.9 METODOLOGÍA

1.9.1 Métodos

Método científico.- Es aquel que permitió analizar el problema del servicio que presta la biblioteca y la atención al cliente en la Unidad para encontrar la solución respectiva para mejorar la atención a los clientes dando solución al problema.

Método inductivo.-Es el que permitió realizar un análisis sobre el servicio que presta la biblioteca y la atención al cliente en la Unidad Educativa Temporal Guaranda, es decir va de lo general a lo particular.

Método deductivo.- Permitió analizar el problema desde el ámbito general sobre el servicio y atención al cliente que presta la Biblioteca, hasta lo particular, para brindar un mejor servicio a los clientes.

1.9.2 Tipo de investigación

Dentro de los tipos de investigación tenemos:

Descriptiva.- Ya que se realizó un análisis e interpretación de los datos recopilados en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda, donde se describió los hallazgos encontrados.

Explicativa.- Permitió explicar con exactitud las causas y consecuencias del servicio que presta la Biblioteca y la atención al cliente en la Unidad Educativa Temporal Guaranda y en base a esto formular alternativas de solución por medio de la propuesta.

Bibliográfica.- Se basó en documentos ya sea de libros, textos, reglamentos e información consultada en internet.

De campo.- Se desarrolló en un lugar específico en este caso la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda, de la parroquia Ángel Polivio Chaves de la Provincia Bolívar.

1.9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

Dadas las características de la presente investigación se aplicó la encuesta a los estudiantes y docentes que hacen uso de la Biblioteca, en forma aleatoria para conocer si están satisfechos de los servicios que oferta la biblioteca.

También se aplicó una entrevista a la responsable de la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda y a las autoridades tales como: Rector, Vicerrectora, cuyo instrumento es un cuestionario con preguntas de tipo cerrado que fue aplicado con el propósito de obtener información de primera fuente para el logro de los objetivos propuestos.

1.9.4 Universo y muestra

La población o universo a investigar fue de 1320 (1200 estudiantes, 120 docentes) personas.

Estudiantes	1200
Docentes	120
Total	1320

Muestra

Por ser un número bastante significativo, en este caso estudiantes y docentes clientes de la Biblioteca se aplicó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

Fórmula

$$n = \frac{n}{\epsilon^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{1320}{(0,05)^2 (1320-1) + 1}$$

$$n = \frac{1320}{(0.0025) (1319) + 1}$$

$$n = \frac{1320}{(3.2975) + 1}$$

$$n = \frac{1320}{(4.2975)}$$

$$n = 307$$

Donde

n = tamaño de la muestra

N = Población

e = 2% margen de error (0.05)

1.9.5 Procedimiento de datos

Para realizar el procesamiento de datos se realizó la tabulación de las encuestas las mismas que permitieron conocer la realidad de la investigación de forma clara y precisa. Luego se utilizó el programa EXCEL, que nos permitió representar los resultados obtenidos en tablas y gráficos para realizar el análisis de la información que se obtenga y con ello se comprobó la hipótesis planteada.

CAPÍTULO II

2.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1.1 Encuesta realizada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?

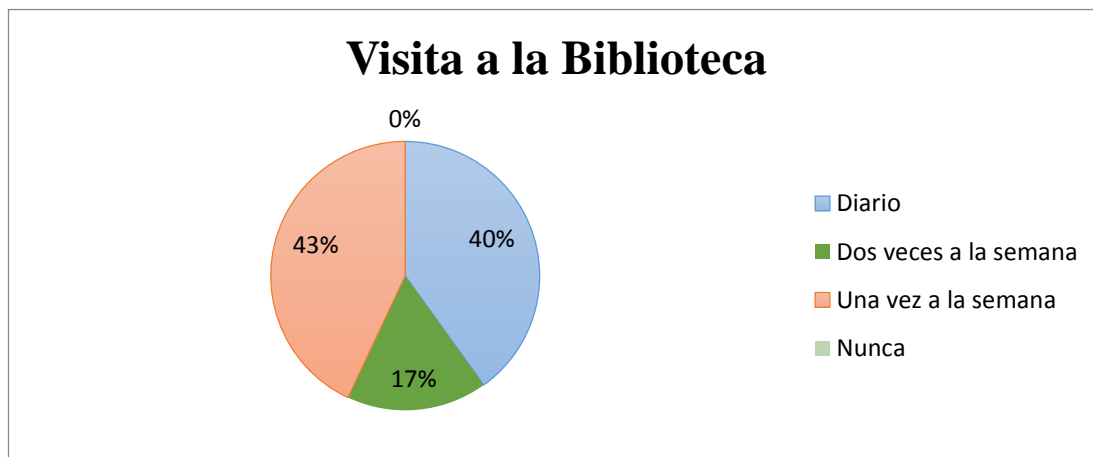
Cuadro N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	123	40 %
Dos veces a la semana	52	17 %
Una vez a la semana	132	43 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	307	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a Docentes y Estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda

Elaborado por: Yolanda Vargas

Gráfico N° 1



Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que la mayoría de usuario de la biblioteca solo hacen uso de la misma una vez a la semana, en menos porcentaje lo hacen a diario, muy pocos dos veces a la semana; como nos podemos darnos cuenta hay poco interés en visitar la biblioteca por lo que es necesario motivarlos para que frecuente más seguido la biblioteca.

2. ¿Cuenta la Biblioteca con un espacio adecuado para los diferentes servicios que presta a los clientes?

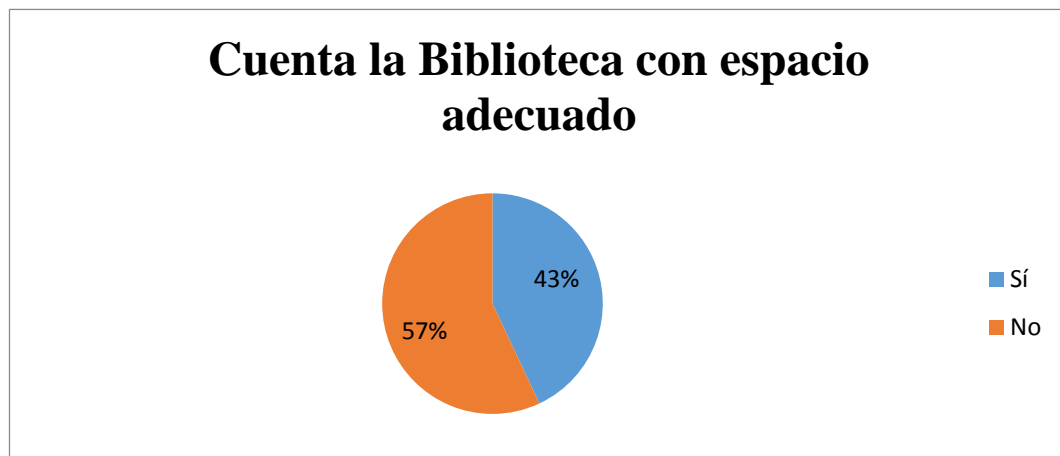
Cuadro N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	132	43 %
No	175	57%
TOTAL	307	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Docentes y Estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda

Elaborado por: Yolanda Vargas

Gráfico N° 2



Interpretación:

Se puede apreciar que la mayoría de encuestados no están de acuerdo con el espacio que cuenta la Biblioteca para ofrecer los diferentes servicios, es necesario readecuar las instalaciones y apariencia física de la biblioteca para tener mejor acogida.

3. ¿El mobiliario con que cuenta la biblioteca es acorde a las necesidades?

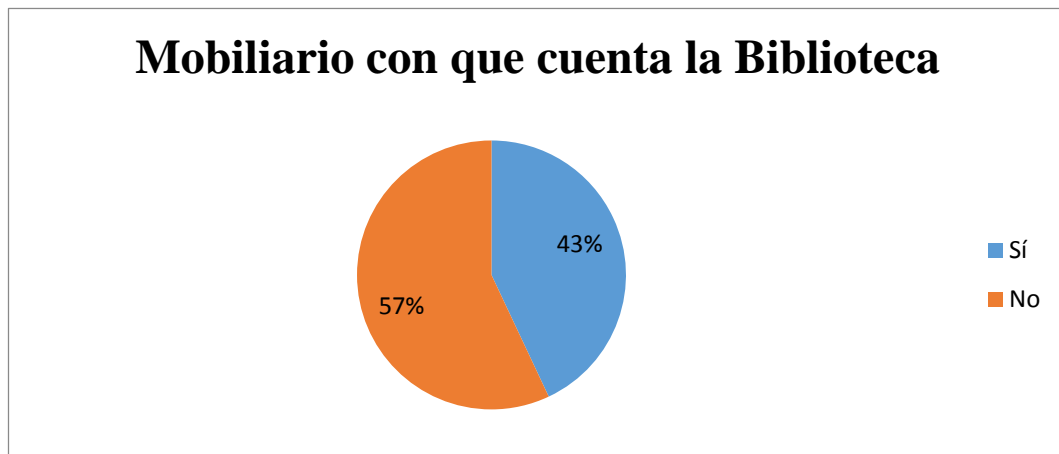
Cuadro N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	132	43 %
No	175	57%
TOTAL	307	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Docentes y Estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda

Elaborado por: Yolanda Vargas

Gráfico N° 3



Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas la mayoría expresa que el mobiliario con que cuenta la Biblioteca no está acorde a las necesidades, es necesario implementar más mobiliario para prestar un mejor servicio a los clientes.

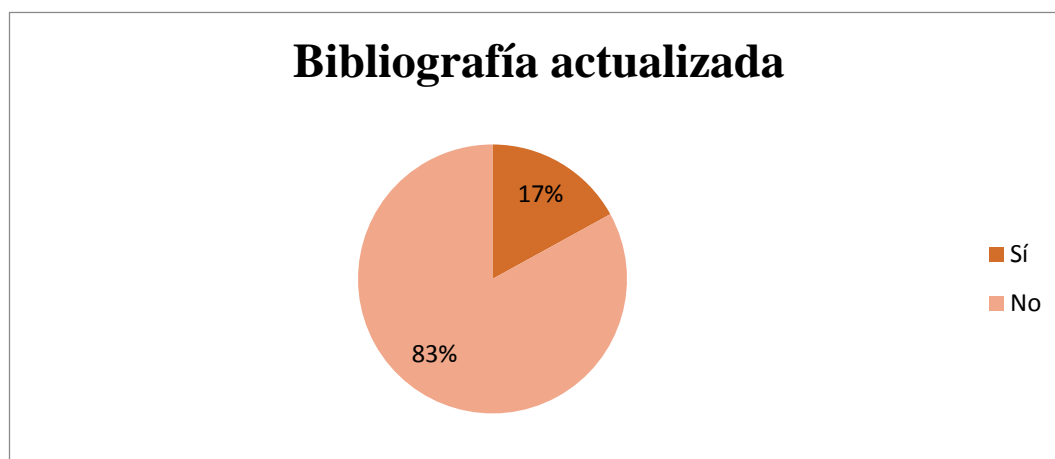
4. ¿Cuenta la biblioteca con bibliografía actualizada?

Cuadro N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	51	17 %
No	256	83%
TOTAL	307	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Docentes y Estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda
Elaborado por: Yolanda Vargas

Gráfico N° 4



Interpretación:

En el cuadro y gráfico se puede apreciar que la mayoría de encuestados expresan que la bibliografía de la biblioteca no está actualizada, por lo que es necesario comprar libros y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

5. ¿Cuenta la biblioteca con servicio de internet?

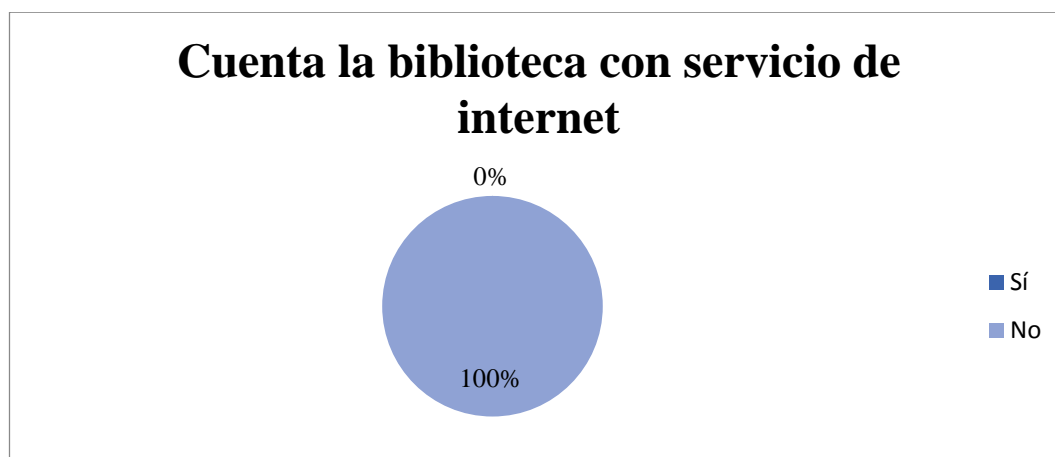
Cuadro N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	0	0 %
No	307	100%
TOTAL	307	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a Docentes y Estudiantes de la Unidad Educativa Temporal Guaranda

Elaborado por: Yolanda Vargas

Gráfico N° 5



Interpretación:

La totalidad de encuestados expresan que la Biblioteca no cuenta con el servicio de internet, por lo que es necesario la implementación de este servicio para facilitar la investigación ya que en la actualidad hay mucha información en digital.

2.1.2 Entrevista aplicada a la Lic. Victoria Saltos, responsable de la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

Fecha: 26/04/2015

1. ¿La localización de la Biblioteca es adecuada?
Sí.
2. ¿El horario de atención al cliente es adecuado?
Sí
3. ¿Cuándo solicita bibliografía es de forma ágil y oportuna?
Si
4. ¿Las instalaciones de la Biblioteca ofrecen comodidad?
Sí
5. ¿La Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda cuenta con profesionales capacitados en el área?
No
6. ¿Cómo califica la atención que ofrece la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?
Buena
7. ¿Cree usted que con la aplicación de un manual de gestión administrativa mejorará la atención al cliente de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?
Sí

Análisis de la entrevista

1. ¿La localización de la Biblioteca es adecuada?

La localización de la Biblioteca si es la adecuada para los clientes.

2. ¿El horario de atención al cliente es adecuado?

El horario de atención en la biblioteca si es el adecuado.

3. ¿Cuándo solicita bibliografía es de forma ágil y oportuna?

La atención al usuario en la Biblioteca de la Unidad si es ágil y oportuna.

4. ¿Las instalaciones de la Biblioteca ofrecen comodidad?

La biblioteca si brinda comodidad a los usuarios con sus instalaciones.

5. ¿La Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda cuenta con profesionales capacitados en el área?

La persona que está encargada de la biblioteca no es profesional en el área de Bibliotecología.

6. ¿Cómo califica la atención que ofrece la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?

La atención que brinda la biblioteca a los usuarios es buena.

7. ¿Cree usted que con la aplicación de un manual de gestión administrativa mejorará la atención al cliente de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?

Con la aplicación de un manual de gestión administrativa se prestará un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.

2.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis planteada al inicio de la investigación fue: El servicio que presta la Biblioteca incide negativamente en la atención al cliente de la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

La misma que fue comprobada con las siguientes preguntas: **¿Cuenta la biblioteca con bibliografía actualizada?** En donde la mayoría de encuestados expresan que la bibliografía de la biblioteca no está actualizada. **¿Cuenta la biblioteca con servicio de internet?** La totalidad de encuestados expresan que la Biblioteca no cuenta con el servicio de internet.

Quedando de esta manera comprobada la hipótesis.

2.3 CONCLUSIONES

- En la Unidad Educativa Temporal Guaranda hay pocos clientes que hacen uso de la biblioteca con frecuencia.
- El espacio con el que cuenta la Biblioteca de la Unidad Educativa temporal Guaranda para ofertar los diferentes servicios no es el adecuado.
- El mobiliario con que cuenta la biblioteca no es apto para las necesidades de los usuarios.
- No existe bibliografía actualizada en la Biblioteca de la Unidad.
- La biblioteca de la Unidad Educativa no cuenta con el servicio de internet.

2.4 RECOMENDACIONES

- Es necesario que se promocióne los servicios que oferta la Biblioteca de la Unidad para despertar el interés de investigar en los usuarios.
- Es necesario readecuar las instalaciones y apariencia física de la biblioteca para tener mejor acogida por parte de los usuarios.
- Es importante gestionar para obtener más mobiliario para la biblioteca y prestar un mejor servicio.
- Gestionar con las autoridades de la Unidad para realizar la adquisición de libros para complacer las necesidades de los usuarios.
- Se sugiere implementar el servicio de internet en la biblioteca para facilitar la investigación a los usuarios.

CAPÍTULO III

3.1 TEMA:

Manual de gestión administrativa para mejorar el servicio y atención al cliente en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

3.2 INTRODUCCIÓN

El presente manual permitirá mejorar el servicio y atención al cliente en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda, y así satisfacer las necesidades de nuestros usuarios para que puedan dedicarse a sus funciones específicas: educar, estudiar e investigar.

Un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades del cliente sino, también, que la prestación recibida exceda las expectativas del cliente generando, en el mediano y largo plazo, la fidelización de los clientes.

Para lograr esto, el presente Manual proporciona modelos para que la persona que está al frente de la Biblioteca, conozca y lo aplique para que le permitan desarrollar un programa de calidad que incluya: conocer a su cliente, estandarizar procesos para la prestación de servicios y tener una adecuada comunicación con sus clientes.

Finalmente, el manual incluye una serie de herramientas de fácil aplicación que buscan mejorar la calidad y el servicio de la Biblioteca.

3.3 JUSTIFICACIÓN

Toda entidad o departamento ya sea pública o privada necesita de un manual o guía donde este plasmado todas las actividades que se van a desarrollar a diario, por lo que es importante realizar el mencionado manual, el mismo que pretende mejorar el servicio y atención al cliente en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

La aplicación del manual es necesaria para mejorar el servicio y la atención que se presta en la Biblioteca de la Unidad, así como también ser eficaz y eficiente en los procesos.

Es oportuno ya que es el momento preciso para realizar los cambios que la Biblioteca requiere para mejorar su prestigio y calidad en los servicios.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 Objetivo General

Mejorar los servicios y la atención al cliente en la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda, por medio de un Manual de Gestión Administrativa.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Lograr una atención eficiente y eficaz a los usuarios docentes y estudiantes de la institución.
- Contar con usuarios satisfechos con el servicio.
- Proporcionar el manual a la Biblioteca de la Unidad Temporal Guaranda para su aplicación.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1 Gestión Administrativa de Bibliotecas

Concepto de gestión

El término "gestión" se refiere al conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas que hacen que un organismo alcance la eficacia y la eficiencia en el logro de sus fines, también se refiere a "administración". Algunos autores han vinculado "administración" con la toma de decisiones estratégicas: planificación, organización, y control, restringiendo entonces el término "gestión" algo más concreto, el desarrollo de la administración, las operaciones y técnicas específicas que se aplican a cada recurso de la organización para conseguir su optimización (BRYSON, 1992).

La planificación bibliotecaria.

La planificación consiste en identificar los objetivos generales de la institución; definir las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos; establecer el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la administración del personal, el control y la evaluación de resultados. Es el proceso de establecer qué es lo que pretendemos.

Planificación es pensar el futuro para comenzar a actuar en el presente. Los objetivos dependen del tipo de biblioteca, o de la situación de cada biblioteca concreta. Una vez formulados se tiene que identificar y conseguir los medios necesarios para el logro de los objetivos, previendo la posibilidad de aplicar medidas correctoras durante el proceso de ejecución de lo planificado.

Para planificar hay que conocer muy bien el entorno y adecuarse a él. La biblioteca debe estar inserta en su entorno para satisfacer las necesidades. Esto nos lleva directamente a la idea de que al planificar hay que tener muy en cuenta a los usuarios.

Por otro lado, las necesidades bibliotecarias no son por sí mismas evidentes, como se refleja en el hecho de las deficiencias consentidas hasta el presente. Es algo que hay

que demostrar, en lucha con otros servicios que demandan también recursos necesarios para sus fines.

La biblioteca debe organizarse pensando en el futuro, teniendo en cuenta el constante crecimiento y los cambios del conocimiento: La organización física de la biblioteca ha de permitir su adaptación y transformación, el uso de los nuevos soportes de la información, las conexiones informáticas con la redes de información (CARRION, 1993, págs. 550-589).

- Finalidades de la planificación

Debemos concretar las finalidades del plan que realicemos, pues no siempre pretendemos lo mismo. Preguntarnos por ellas nos ayuda a enfocar el plan y tomar decisiones concretas. Algunas de éstas pueden ser:

- Evaluar los servicios y actividades de la biblioteca.
- Mejorar el aprovechamiento de los medios existentes
- Mejorar la gestión general de la biblioteca
- Establecer prioridades en el servicio
- Mejorar la comunicación entre el bibliotecario y los clientes.
- Adecuación de los servicios de la biblioteca a las necesidades de los clientes (FUENTES ROMERO, 2001).

- Etapas de la planificación

A nivel general, serían:

1. Explorar la situación de partida. Esto es, conocer las condiciones ambientales dentro de las cuales va a funcionar la biblioteca. Las necesidades de los clientes en relación con la gama de servicios que la biblioteca puede ofrecer.
2. Fijar las metas de transformación.

3. Diseñar el plan de actuación para alcanzar los objetivos. Incluiría un sistema de gestión con el que puedan obtenerse los objetivos (HIMMEL, 2001).

- Datos internos de la biblioteca

Nos referimos a los propios datos de los recursos y circunstancias de la biblioteca, para conocer la situación "interior":

- Espacios y edificio: condiciones, circulación de clientes, señalización, aparcamiento, aspecto, localización, necesidades de espacio para coleccionar.
- Colección: extensión, profundidad de la misma, formatos, antigüedad de los materiales, estado de conservación, materiales retirados de la colección y nuevas adquisiciones. Idoneidad de los catálogos.
- Servicios ofrecidos; número de clientes que los aprovechan.
- Personal: Nivel de estudios, salarios, beneficios, nivel de satisfacción con los secciones y condiciones actuales, horarios y equipos de trabajo. Oportunidad de formación profesional (CARRION, 1993).

Puesta en marcha y ejecución

Es imprescindible una buena dirección, que motive, integre, dirija la biblioteca y la institución. Debe concretarse cada uno de los aspectos fijados en el plan: organizar actividades y asignar tareas para cumplir los objetivos a desarrollar fijados y puestos por escrito. Fijar una planificación temporal (comienzo y fin aproximado de cada actividad) y revisar su cumplimiento (CARRION, 1993).

La gestión de la calidad en bibliotecas

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo.

En general hay dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del Cliente. La cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, es dedicar tiempo al cliente, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles.

En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro.

Debe entenderse como un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos, supone una actitud activa ante los errores, que se han de prevenir o solucionar, y no ocultar o aplazar. Se aplica a los factores previos a la biblioteca, a los proveedores, en los procesos bibliotecarios, y más allá de ellos, a través de estudios de satisfacción.

Las ventajas que se obtiene al implantar los sistemas de calidad serían:

- Mejora del conocimiento de los clientes
- Mejora de las relaciones con los usuarios
- Mejora la imagen de la biblioteca
- Calidad en los productos y servicios
- Calidad de información, pues mejora la comunicación
- Calidad de recursos humanos, pues se forma y comunica más
- Mejora la competitividad de la biblioteca, sus prestaciones

Un sistema de gestión de calidad debe:

- Conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios, y en los procesos para conseguirlos.
- Ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección como al cliente.
- Mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes (DOMINGUEZ SANJURJO, 1996).

3.5.2 El personal de la biblioteca

La figura del bibliotecario

Los recursos humanos, los bibliotecarios, son el elemento crucial del que depende que la biblioteca cumpla sus fines. Es el más valioso, y el más complejo, como corresponde a su condición humana. Si se gestionan bien los recursos humanos son la vida de la biblioteca, su fuerza vital. Si no, son una carga cara y que produce problemas. De tener un personal efectivo, que realice las tareas más adecuadas a su capacidad y que esté motivado depende el que la organización bibliotecaria sea eficiente y eficaz; si el personal de la biblioteca se caracteriza por la impotencia, el desánimo o la falta de capacidad, no se formarán bien las colecciones, ni se aprovecharán lo bastante, ni estarán lo bastante accesibles, ni se conocerán bien los intereses de los destinatarios de sus servicios.

En la actualidad, la figura del bibliotecario es multidimensional: son muy distintas las tareas según se trabaje en bibliotecas públicas, infantiles, escolares, científicas, nacionales o universitarias. Y también es diferente la práctica profesional según se forme parte de equipos, en entornos de sistemas o redes, o se esté en pequeñas bibliotecas o solitario.

Es tanto un informador, un comunicador, un conservador de la cultura, un asesor por encima de ser un mero intermediario, y un educador... De hecho sus denominaciones son muchas: "Los profesionales reciben denominaciones diversas que responden a diferencias de orientación, de contexto, de recursos de información utilizados preferentemente, de especialización, y así nos encontramos con documentalistas, bibliotecarios, archiveros, gestores de bases de datos, analistas documentales, indizadores. Estas diferentes denominaciones no hacen sino expresar la diversidad de situaciones, de objetivos, de tratamientos, de soportes documentales, de mediaciones técnicas, de especialidades, de tipos de fondos y documentos, de servicios, etc. que conforman las profesiones de la información hoy, en su complejidad y también en su riqueza". (SEDIC, 2002)

Dentro de la labor específica del bibliotecario hay una indudable función educativa, social y cultural, a través de la cual ayuda a hacer efectivo el derecho a la información plural, posibilita el acceso a las tecnologías, forma en hábitos lectores y culturales, da posibilidades de integración social de los más desfavorecidos respecto a la cultura y la educación, y enseña a manejarse en el mundo de la información. Además, la buena organización de los recursos con los que realiza sus misiones profesionales le obliga a ser también un gestor, que domine las estrategias de programación y evaluación de servicios, realice una buena gestión financiera, sepa negociar y obtener los medios para su actuación, y organizar los recursos humanos, sobreponiendo al voluntarismo una capacidad de organización profesionalizada (SEDIC, 2002).

Hacer efectivos los derechos culturales y científicos de los usuarios impone a los bibliotecarios un compromiso con la excelencia en la prestación de los servicios, y ello supone tanto una buena formación inicial como a estar al día en la profesión a través de una actitud de aprendizaje continuo. Ser hoy bibliotecario es muy difícil, lo que a veces nos ha sumido en la incertidumbre, porque las tareas que se nos imponen han cambiado, al desplazarse el concepto de la biblioteca, que ha pasado a centrarse no en los libros sino en los usuarios. Cuando hablamos de las tareas de los bibliotecarios nos referimos a:

- Interpretar las necesidades de información del Cliente.
- Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.
- Diseñar sistemas de acceso a la información, automatizando procesos técnicos.
- Utilizar herramientas telemáticas para proporcionar servicios.
- Utilizar técnicas de gestión científica para la organización de los servicios.

Los procesos técnicos fundamentales hasta ahora, que ocupaban por completo al bibliotecario - la confección de los catálogos, la ordenación y la conservación- siguen siendo importantes (FUENTES ROMERO, J. J. , 1999, pág. 990).

La formación como necesidad y compromiso. Formación inicial y formación permanente

Para una actividad tan plural como la de los bibliotecarios, las necesidades de formación son muy complejas. Solamente la función informativa obliga al profesional de las bibliotecas a dominar metodologías de obtención, análisis y recuperación de información muy amplias. Y además le hacen tener que mantener una elevada competencia y formación en el uso de las tecnologías y las redes que mediatizan el acceso a la cultura y el conocimiento, y que están en innovación constante (FUENTES ROMERO, J. J. , 1999).

En cuanto a los roles de carácter educativo y social, que están cada vez más presentes porque son elementos de cohesión y compensación social, demandan del bibliotecario conocimientos de Psicología y Pedagogía, de técnicas de comunicación y de investigación social. Y, como siempre, un bibliotecario debe ser alguien culto, que pueda dar de primera mano referencia de la literatura, de la cultura de su tiempo, que la pueda promover, seleccionar y transmitir (FUENTES ROMERO, J. J. , 1999).

Los cambios en los modos de trabajo de los bibliotecarios hacen del objetivo de ser un buen bibliotecario una pretensión titánica, que sólo se puede lograr a través de una formación continua y permanente. Los profesionales debemos mantener un gran nivel de formación, autoexigencia y adaptación, para conseguir dar unos servicios acordes a las demandas de la época. Al luchar por ello estaremos ayudando a legitimar de nuevo los servicios bibliotecarios, y contribuyendo a que salgan de la situación de marginalidad que en muchos lugares todavía mantienen.

La formación académica inicial de los bibliotecarios se da en la actualidad bajo un modelo de enseñanza armonizada y generalista, que reúne en una única titulación universitaria a todos los profesionales de la información documental, a todos los que tienen como misión lograr el encuentro, la mediación, entre la información y los que la necesitan para saber y actuar, en suma para vivir. Esa formación general se da en la Universidad española en tres niveles: el de técnico medio (Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación); el superior (Licenciatura en Documentación), y el Doctorado en Documentación. La formación permanente depende los cursos de

postgrado que organizan las universidades, escuelas de formación de la Administración, y las asociaciones profesionales (FUENTES ROMERO, J. J. , 1999).

Principales funciones que debe realizar un bibliotecario

- Archivos documentos de acuerdo con las normas externas e internas
- Transcribir información de acuerdo con las normas vigentes.
- Ofrecer a los clientes atención, utilizando la tecnología y normas de cortesía.
- Proponer el protocolo de acuerdo al tipo de evento

Conocimientos tecnológicos:

- Atención y servicio al cliente, personalizando a través de medios tecnológicos.
- Lenguaje corporal y expresión gestual, Imagen profesional, personal.
- Estándares de calidad en la atención y el servicio.

Principios de servicio al cliente

- **Accesibilidad:** Es donde los clientes pueden transmitir sus quejas, reclamos y tramites.
- **Disponibilidad de Información:** Es el acceso de información solicitada en la forma más vertiginosa posible.
- **Intercambio Rápido de Información:** Son las respuestas de las solicitudes presentadas por los clientes en el menor tiempo posible.
- **Orientación a la Solución:** Es tratar de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Orientación al Cliente:** Es ofrecer las mejoras instalaciones de servicio.
- **Tomar la Iniciativa:** Es satisfacer las necesidades de sus clientes en el menor tiempo posible.

Principios de tecnología en gestión administrativa

- **Orden:** Es acomodar las cosas y cada cosa en su lugar, "Un lugar para cada persona y cada persona en su lugar", al no tener ordenado los recursos ocasiona la pérdida de los mismos.
- **Disciplina:** Son reglas a las que miembros de una organización permite lograr un trabajo ordenado y eficiente. El nivel de disciplina de un grupo depende principalmente de sus jefes.
- **Unidad de Mando:** Es la autoridad suprema quien manda a quien desde el cargo más inferior hasta el más superior.

Valores

- **Responsabilidad:** Es el compromiso y obligación de tipo laboral y moral que surge por la posible equivocación cometida por un individuo.
- **Compañerismo:** Es la disposición de aportar y recibir ideas de otras personas.
- **Cumplimiento:** Es la acción de cumplir una determinada tarea o actividad.
- **Honestidad:** Es realizar el trabajo con el esfuerzo, aprovechando los recursos de la empresa.
- **Amistad:** Es un conjunto de personas con las que se tiene una relación.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.
- **Pertenencia:** Es la identificación que cada empleado desarrolla.

Políticas de servicio

- Es deber de todas las personas que están al frente de la Biblioteca brindar un servicio adecuado, con respeto hacia nuestros usuarios, atendiendo con calidez. Escuchándolos con respeto y esmero, para construir relaciones de largo plazo que contribuyen a la calidad del servicio.
- Escuchar atentamente a las necesidades del cliente y mantener una comunicación constante con nuestro cliente.
- Es responsabilidad del personal asistir al trabajo en el horario dado.

Componentes básicos para un buen servicio

- **Comunicación:** Se debe mantener bien informado al cliente, utilizando términos que pueda entender.
- **Comprensión al Cliente:** Es conservar una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea.
- **Accesibilidad:** Es el grado en el que todas las personas puedan utilizar cualquier objeto es decir el buzón de sugerencia, quejas y reclamos.
- **Cortesía:** Es una expresión de buenas maneras, como: tensión y la simpatía.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la disposición de ayudar a los clientes.
- **Fiabilidad:** Es la habilidad para establecer el servicio de forma fiable y cuidadosa, es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se promete ciertos tipos de servicio.

Elementos de la comunicación

Emisor: Es la persona que prefiere y selecciona los caracteres adecuados para transmitir información.

Receptor: Es el individuo al que se destina el mensaje, ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiera decir.

Código: Es el conjunto de símbolos y signos que el emisor utilizara para transmitir un mensaje.

Mensaje: Es el documento o información suministrada por el emisor, donde están reflejados ideas y sentimientos.

Canal: Es el medio por el cual se da la información: El aire, la voz.

Situación: Es el tiempo transcurrido y el lugar en que se realiza el acontecimiento.

Interferencia o Barrera: Son las distorsiones del sonido.

Elementos:

Confianza: Es necesario crear un ambiente cuando se esté atendiendo a un cliente o usuario.

- Háblele directo al usuario
- No interrumpir al usuario cuando tenga la palabra
- Escuche con cuidado no se entretenga.
- Tome nota si fuese necesario para acordarse de lo dicho.

Respiración: Respire con tranquilidad, respirando profundo y cuenta hasta diez.

Sencillez y Brevedad: No utilice términos desconocidos, hable con palabras que usted maneje.

Convicción: Asegúrese que usted tenga un tono de voz adecuado.

Guiones de servicio

Los guiones de servicio al cliente tiene que poseer las siguientes características:

- Cortesía
- Respeto
- Buena Comunicación
- Ser una persona servicial
- Amabilidad ante todo.

Reglas de cortesía:

Las principales reglas de cortesía que han surgido en el mundo de hoy son:

- **Salude al Usuario:** En el momento que entre en contacto con el usuario, debes llevar la iniciativa con el saludo, Sonría y diga de acuerdo a la hora del día: Buenos Días, Buenas Tardes, Buenas Noches.
- **Identifíquese:** Después del saludo, diga su nombre con claridad.

- Use el nombre del usuario.
- Evite los estados de ánimo o los estados de ansiedad, deje que el cliente hable primero.
- Evite hablar de sí mismo, ante los demás.
- No apoyar los codos sobre la mesa, manténgalos cerca del cuerpo.
- Use frases que demuestre cortesía y despídase agraciándole por el servicio prestado.
- **Confiabilidad**, Se toma el tiempo necesario para hacer un buen trabajo.
- Siempre esté atento con el usuario.

Consejos:

- Escuchar con atención y entender lo que dice el cliente
- Preguntar y pedir información de lo que hemos entendido al cliente.
- Tratar de dar la solución inmediata.

Normas de servicio:

- **La atención oportuna:** La amabilidad, el buen trato, el conocimiento de nuestro trabajo, nos hará todo más fácil porque a su vez nuestros clientes-usuarios sentirán en ustedes personas cercanas que hacen sencillos sus problemas.
- Si está atendiendo un cliente y de repente se acerca otro, no debemos ignorarlo si no lo debemos invitar a sentarse indicándole que pronto estaremos con él.
- Si está haciendo un trabajo interno, o hablando por teléfono, es conveniente suspender de inmediato; pues no hay nada más desagradable que llegar a un área y ser ignorado.
- Tanto el saludo de bienvenida, como la despedida, deben ser respetuoso, agradable y sincero. Expresiones tales como: Buenos Días, Buenos Tardes, Buenas Noches, a sus órdenes, muchas gracias, para servirle.
- Debemos dirigir la mirada al rostro de sus clientes o a la persona que nos habla.

3.5.3 Los Clientes de la Biblioteca: Estudio y Comunicación

Lugar donde se ubica la Biblioteca

En general, si durante mucho tiempo la imagen de la biblioteca era impopular y poco atractiva, y sus locales se han considerado lugares de almacenamiento y conservación, cerrados, silenciosos y vigilados, con el auge de la preocupación por los usuarios, los edificios se han ido haciendo más horizontales, dedicando más espacio a los materiales en libre acceso para quien desee manejarlos, disminuyendo la superficie para depósitos, y procurando que el movimiento sea fácil pero controlado.

Y finalmente se instauran los modelos de biblioteca abierta, cuando se considera al usuario como centro de interés, se relajan las separaciones, se procura implicar y relacionar la biblioteca con el entorno, crear zonas que rompen la frontera de lo externo y lo interno, etc. Los espacios se conciben abiertos, bien comunicados, accesibles y flexibles.

La evolución futura del diseño de los espacios bibliotecarios es compleja porque hay que tener en cuenta que las funciones son múltiples y contradictorias:

- Abierta a los usuarios pero también conservadora.
- Espacio de la memoria pero abierto al futuro y a la tecnología.
- Espacio físico pero con servicios tanto presenciales como a distancia.
- Atención específica a diferentes categorías de usuarios, con demandas diferentes, pero que ha de tener flexibilidad para los cambios y facilidad de uso rápido y autónomo;
- La biblioteca como receptáculo pero a la vez como emisor.
- Condición de espacio público pero en la que se realizan actos privados, como la lectura (BIBLIOTECAS de la Comunidad de Madrid, 1988).

Distribución de espacios.

Hay varias posibilidades y criterios para la diferenciación de espacios en las bibliotecas. A pesar de la flexibilidad, hay que proceder a una división. La asignación de espacios a los distintos servicios no significa la separación de los mismos. Hay espacios funcionales (de uso por la colección, usuarios o empleados) y de apoyo (técnicos) y de tránsito y servicio.

También hay que contar con la conveniencia de espacios para investigación, y la posibilidad de actividades colectivas y culturales, mediante una sala polivalente. Debe haber espacios para estudio individual, para trabajo en grupo, para investigación, etc. (BISBROUCK, M.-F., et RENOULT, D. , 1992) propone 5 zonas funcionales para bibliotecas, que son fácilmente aplicables:

- Espacios de entrada o zona de acogida.
- Espacios de consulta/trabajo y puesta a disposición de la documentación.
- Espacios de búsqueda de información.
- Espacios para depósitos de libros.
- Espacios de servicios internos.

Hay que contar también con espacios para trabajos técnicos y servicios higiénicos, así como los espacios para las comunicaciones horizontales y verticales (BRAWNE, M., 1970).

La señalización

Función y características de la señalización

Un aspecto importante en relación con los espacios es su señalización. La importancia de la señalización es grande porque en ella se fundamenta una buena accesibilidad. Además, los usuarios cada vez más requieren una buena señalización, que relacionan con la mejor acogida humana y material. La señalización ayuda a crear, propagar y mantener la identidad visual de una biblioteca. Y, además, sólo una minoría de usuarios de las bibliotecas en acceso libre emplea el catálogo en la búsqueda de documentos, yendo la mayoría de los lectores directamente a la

estantería, sin recurrir al fichero. La señalización es una forma amable de acogida al usuario y a la vez, potencia su libre movimiento por el interior de la biblioteca y su propia autonomía. El sistema de señalización, pues, ha de encaminarse hacia tres objetivos: favorecer el acceso a la biblioteca, facilitar el uso de su estructura y sus servicios y permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental. Si el bibliotecario no se siente capaz de diseñarla directamente, puede encargarla a un grafista, o a una empresa de comunicación.

La señalización requiere la producción de una serie de signos con las siguientes características:

- Que sean estables, claros y simples, en ubicación conocida, realizada y permanentemente visibles, en lugares donde la vista no esté ya demasiado solicitada ni haya ángulos muertos que perturben la visión
- Que permitan un uso flexible y adaptable a nuevas situaciones
- Que sean de comprensión universal, no ambiguos, concisos y de lectura rápida por su buen emplazamiento, formato y tamaño
- Que utilicen los tipos de letras, colores, tamaños y símbolos más adecuados
- Que estén colocados en una secuencia lógica fácil de seguir.
- Que provoquen una reacción, una respuesta
- Visibles durante toda la jornada; iluminarla si es preciso, o colorearla, de modo armónico con el entorno
- Resistentes al vandalismo
- No peligrosa, sin esquinas puntiagudas o salientes (FUENTES ROMERO, 2001).

Señalización interna.

El usuario debe tener, un espacio amplio y despejado, donde se sienta acogido y en él pueda disponer, con simbología clara y orientadora, de una información breve, rápida y completa relativa a los servicios que puede utilizar, las secciones donde se ubican estos servicios y la forma de llegar a ellos. Así, es necesaria la existencia de un panel que muestre esta información mediante un directorio. Conviene que este directorio utilice colores y dibujos para hacer más clara las búsquedas. También debe haber indicadores direccionales por todo el edificio, planos de planta con indicación

del lugar de ubicación del usuario. Y debería haber también una señalización normativa que ilustrara sobre las modalidades del servicio, uso de los catálogos, horario, etc.

La señalización de la colección es, por último, capital para posibilitar el acceso directo a los documentos. Depende del sistema de ordenación empleado, y en todo caso requiere indicadores de estantería que señalen y orienten sobre las materias, representaciones simbólicas de los centros de interés, carteles explicativos de la CDU si la signatura se basa en ellas, etc. (FUENTES ROMERO, 2001).

Elementos del sistema de señalización

Los elementos constitutivos de un sistema de señalización son:

- **Los caracteres tipográficos.** En primer lugar hay que procurar una buena legibilidad, para la que habrá que decidir un tipo de letra claro, con letras mayúsculas y minúsculas combinadas para diferenciar los niveles del mensaje. El tamaño de los caracteres determina la distancia a la que puede ser leído, así como la separación entre caracteres. Puede calcularse un cm.
- **Los Símbolos.** Los símbolos utilizados en el sistema de señalización serán fundamentalmente de los siguientes tipos:
 - ✓ **Información:** servicios higiénicos, mostrador de información, teléfono público, guardarropa, escaleras y ascensores, aparcamientos, cafetería, circulación de minusválidos, salas de conferencias, etc.
 - ✓ **Contra incendios:** extintores y mangueras, salidas de urgencia, etc.
 - ✓ **Dirección:** hacia las distintas secciones de la biblioteca.
 - ✓ **Prohibición:** prohibido fumar o pasar a determinados servicios internos.
 - ✓ **Los Colores.** Los colores tienen un valor estético y también comunicativo, porque suelen estar asociados socialmente a conceptos como el peligro o la

prohibición -el rojo-, la libertad de acceso -el verde-, etc. Se recomienda que el color utilizado garantice la máxima legibilidad del mensaje, que armonice con el ambiente de la biblioteca y que, si se utilizan composiciones con varios colores, se tienda a no usar aquellas que pierdan claridad visual.

Mobiliario y equipamiento

Una biblioteca debe estar equipada con lo siguiente:

- **Mostradores de recepción**, que deben permitir que se escriba sobre ellos las notas de pedido, y se den los libros al bibliotecario.
- **Mesas** (altura en torno a 76 cm., y tamaño mínimo de 90 x 60 cm, para permitir trabajar con un papel de doble A4, un libro y la hoja de anotación). Las mesas corridas y grandes permiten más cabida, pero fuerzan a estanterías solo murales y dificultan el trabajo individual.
- **Sillas**: altura de 42 a 45 cm., de tipo anatómico: El respaldo debe retirarse de la perpendicular unos 13 cm. Sillones en la zona de consulta de prensa y revistas.-
Expositores de revistas: Que permitan exponer el último de frente y guardar detrás los anteriores.
- **Estanterías**: Se aconseja metálicas, no de madera, y que permitan tener los libros al alcance de la mano. Las hay convencionales, fijas, que pueden ser sencillas o a doble faz, y son de cómodo manejo y buen aprovechamiento. Permiten un gran ahorro de espacio, y son seguras ante incendios, inundaciones, pero los documentos en ellos tienen falta de ventilación, exigiendo mayor resistencia del edificio.

Además debe haber archivadores y armarios para materiales no librarios: discos, videocasetes, estampas, carteles, mapas, recortes, electrónicos. Vitrinas dotadas de seguridad y aislamiento de la temperatura o humedad extremas para fondos especiales cuyo valor se cumple más en la contemplación que en la consulta.

En cuanto a los equipos técnicos y de comunicaciones, debemos tener: ordenadores y terminales para los catálogos y el acceso a las bases de datos y las redes, tanto para usuarios como bibliotecarios (FUENTES ROMERO, 2001).

Los servicios a usuarios.

La biblioteca adopta hoy un modelo de actuación orientada al usuario, que afecta a todos los servicios técnicos y a la misma organización física de los espacios: el edificio debe ganar en transparencia, flexibilidad y diversidad en la distribución de sus espacios, comodidad, etc. La organización de la colección debe facilitar la localización de los documentos, mediante la creación de secciones organizadas por centros de interés, la señalización, los instrumentos de recuperación, la búsqueda de la amigabilidad y la integración en el diseño de los catálogos. Si antes el tiempo laboral no estaba dedicado normalmente a los usuarios más que en una pequeña parte, ahora se tiende a aumentar el tiempo dedicado directamente a ellos, a mejorar los horarios de atención, disminuir la pérdida de tiempo del usuario en lograr lo que busca, disminuyendo el tiempo dedicado a las rutinas técnicas, algunas de las cuales se puede simplificar. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, etc., no se justifica si no se corresponde en la práctica con unos servicios públicos de una calidad semejante.

La calidad en los servicios

La calidad en la atención al público es difícil de calibrar por el carácter intangible de muchos de los servicios, que en sí mismos son muy heterogéneos, y por formar parte de éstos algunos aspectos subjetivos como el trato. En todo caso, debe llegarse a ella mediante el conocimiento y la adaptación a las necesidades del usuario, así como mediante la búsqueda de la efectividad en la prestación de los servicios, en una línea coherente con los principios de la gestión de la calidad.

La calidad se puede entender, en relación con las expectativas de los usuarios, en estos sentidos:

- **Calidad esperada:** la calidad que el usuario da por supuesta y que sólo halla en falta cuando detecta un error.

- **Calidad exigida:** la calidad que hace que el usuario elija nuestro servicio y no otro, esperando hallar la respuesta que precisa.
- **Calidad programada:** La que se intenta obtener
- **Calidad realizada:** La que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo.
- **Calidad emergente:** La calidad que el usuario no espera, cuando el servicio desborda sus expectativas iniciales.

Diversos autores han intentado sintetizar los aspectos o criterios de evaluación que los usuarios tienen en cuenta al experimentar o sentir que los servicios tienen calidad:

- **Los tangibles:** los detalles que rodean el servicio: apariencia de instalaciones, imagen, personal de contacto, confortabilidad, posibilidad de uso de espacios...
- **Fiabilidad:** Realización del servicio con formalidad y exactitud, mantener la promesa de servicio: respetar el horario de apertura, los plazos indicados para conseguir un documento, información contrastada, autenticidad...
- **Capacidad de respuesta:** Responsabilidad, deseo de servir de forma rápida y eficaz, utilizando tanto los recursos propios como ajenos.
- **Seguridad:** cortesía y competencia de los empleados
- **Empatía:** compromiso con el cliente, deseo de comprender sus necesidades precisas.
- **Accesibilidad.** (Horarios, posibilidades, facilidades de acceso y utilización física y a la información, posibilidad de autoservicio).
- Comunicación adecuada, cortesía, etc.
- Tiempo de respuesta aceptable, eficiencia (VIDULLI, P., 1998).

3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	TIEMPO
Socializar el Manual	Presentación del Manual en el momento oportuno.	Yolanda Vargas	Autoridades de la Unidad Educativa y Personal que trabaja en la Biblioteca.	Marzo/2015
Lograr su aprobación para luego ser aplicado	Realizar las gestiones pertinentes en las instancias respectivas para su aplicación	Yolanda Vargas	Autoridades de la Unidad Educativa	Abril /2015
Capacitar a la persona que trabaja en la Biblioteca.	Capacitación al personal que trabaja en la biblioteca sobre el uso del manual.	Yolanda Vargas	Personal que labora en la Biblioteca	Mayo/2015
Aplicar el manual en la Biblioteca	Poner en marcha el manual.	Yolanda Vargas	Estudiantes y docentes de la Unidad	Junio/2015

3.7 RESULTADOS ESPERADOS

- Con la aplicación del Manual se logrará prestar un servicio y atención al cliente con calidad y calidez.
- Los Clientes sienten que se le trata como a un ser humano, así el cliente prefiere regresar a nuestro establecimiento, para mantener la sensación de ser importante para la institución y para quien le atiende.
- Lograr mayor acogida de clientes, despertar el interés por investigar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango, L. A. (2010). *Biblioteca virtual*. Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibqq/bibqq03.htm>
- Asamblea Contituyente. (2010). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito: LEXUS S.A.
- Asamblea Nacional . (10 de Julio de 2014). *Educacion de calidad*. Recuperado el 2015, de <http://educaciondecalidad.ec/ley-educacion-intercultural-menu/reglamento-loei-texto.html>
- ASAMBLEA NACIONAL. (31 de Marzo de 2011). *Educacion de Calidad*. Recuperado el 2015, de <http://educaciondecalidad.ec/ley-educacion-intercultural-menu/ley-educacion-intercultural-texto-ley.html>
- Baró, M., & Maná, T. (1996). *Formarse para informarse* . Madrid: Celeste: M.E.C.,.
- Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. (1988). *Normas de identidad, Consejería de Cultura*. Madrid: Dirección General de Patrimonio Cultural.
- Bisbrouck, M.-F., Et Renault, D. . (1992). *Construire une bibliothèque universitaire. De la conception à la réalisation*. Cercle de la Librairie: Paris .
- Brawne, M. (1970). *Bibliotecas. Arquitectura: Instalaciones* . Madrid: Blume.
- Bryson, J. (1992). *BRYSON, J. Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Carrión Gutiez, M. (2002). *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Carrion, M. (1993). *Planificación y organización de bibliotecas. En: Manual de Bibliotecas* . Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Correa, K., & Franco, M. (2013). *La Motivacion en el trabajo* .

- Dominguez Sanjurjo, R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la Biblioteca Pública*. Gijon: Trea.
- Fuentes Romero, J. J. . (1999). *Evaluación de recursos humanos. En Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Oviedo: Trea.
- Fuentes Romero, J. J. (2001). *Planificación de centros bibliotecarios. Revista General de Información y Documentación*.
- Himmel, E. W. (2001). *Planificar para obtener resultados. Un proceso de transformación de la biblioteca pública*. Lleida: Milenio .
- Jiménez, J. C. (2011). *Atención al público*.
- Mariella, C. K. (2003).
- SEDIC. (2002). *Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información y la documentación*. . Madrid: SEDIC.
- Unidad Educativa Temporal Guaranda. (2013). *Historia del Colegio*. Obtenido de <http://www.intesug.edu.ec/>
- Valverde Ogallar, P. (1997). *Servicios a los lectores. EN: Bibliotecas en Secundaria (en prensa)*. Madrid: Narcea.
- Vidulli, P. (1998). *Diseño de bibliotecas. Guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*. Trea: Oviedo.

ANEXOS

Anexo N° 1



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTOLOGÍA Y
ARCHIVOLOGÍA**

**Formulario de Encuesta aplicada a los Docentes y estudiantes de la Unidad
Educativa Temporal Guaranda**

Objetivo: Conocer el servicio que brinda la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda a los clientes.

Cuestionario

1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?
Diario___ Dos veces a la semana___ Una vez a la semana___
Nunca___
2. ¿Cuenta la Biblioteca con un espacio adecuado para los diferentes servicios que presta a los clientes?
Sí___ No___
3. ¿El mobiliario con que cuenta la biblioteca es acorde a las necesidades?
Sí___ No___
4. ¿Cuenta la biblioteca con bibliografía actualizada?
Sí___ No___
5. ¿Cuenta la biblioteca con servicio de internet?
Sí___ No___

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTOLOGÍA Y
ARCHIVOLOGÍA

Formulario de Entrevista aplicada a la Lic. Victoria Saltos responsable de la Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda.

Objetivo: Conocer el servicio que brinda la bibliotecaria a los clientes.

CUESTIONARIO

1. ¿La localización de la Biblioteca es adecuada?
Sí_____ No_____
2. ¿El horario de atención al cliente es adecuado?
Sí_____ No_____
3. ¿Cuándo solicita bibliografía es de forma ágil y oportuna?
Sí_____ No_____
4. ¿Las instalaciones de la Biblioteca ofrecen comodidad?
Sí_____ No_____
5. ¿La Biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda cuenta con profesionales capacitados en el área?
Sí_____ No_____
6. ¿Cómo califica la atención que ofrece la biblioteca de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?
Muy buena_____ Buena_____ Regular_____ Mala_____
7. ¿Cree usted que con la aplicación de un manual de gestión administrativa mejorará la atención al cliente de la Unidad Educativa Temporal Guaranda?
Sí_____ No_____

Anexo N° 3. Fotos

Fachada de la Unidad Educativa Temporal Guaranda



Biblioteca de la Unidad Educativa Guaranda





**ENTREVISTA APLICADA A LA LIC. VICTORIA SALTOS
RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA
TEMPORAL GUARANDA**





Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa Guaranda





