

Cartera de Servicios de Información para la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí

Mg. María de los Ángeles Ormaza Pincay¹ & Alejandro Narciso Barcia Muentes²

Resumen

El objetivo del trabajo versa en la implementación de la Cartera de Servicios de Información para la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí. Se consideró el alcance que tendrá la misma dentro de la biblioteca ya sea para sus usuarios internos como externos, tomándose como referencia experticias del contexto iberoamericano. Se siguió un estudio descriptivo, empleando el método de análisis documental clásico para la revisión bibliográfica y el método histórico-lógico en la exposición de los criterios de autores. Se utilizó la técnica de encuesta aplicada según muestreo a los 120 estudiantes más asiduos a la biblioteca para conocer sus apreciaciones sobre el servicio actual. A la par se aplicó una entrevista con muestra intencional de 10 estudiantes de colegio que asisten a esta institución para conocer criterios sobre la utilidad de la colección. Los resultados que se obtuvieron hacen énfasis en la implementación de la cartera de servicios de información para esta entidad informativa como guía para encauzar las ofertas, destacando la necesidad de crear espacios para un servicio asistido a usuarios. Las conclusiones destacan la factibilidad de implementar acciones de marketing para así identificar de las necesidades informativas de los usuarios.

Abstract

The aim of this work is to implement the Portfolio Information Services for the Library of the Faculty of Agricultural Engineering at the Universidad Técnica de Manabí. Research conducted in the scope that has the same within the library either for internal and external users, reference being expertises of the Latin American context was considered. A descriptive study was followed, using the method of analysis for the classic documentary literature review and the historical and logical method exposure criteria authors. Likewise, the survey of 120 most

¹Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Dirección: Avenida Urbina y Calle Che Guevara. Portoviejo, Manabí. e-mail: m.ormaza@utm.edu.ec; Teléfono: +593987223304;

²Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Dirección: Avenida Urbina y Calle Che Guevara. Portoviejo, Manabí. e-mail: alejandro2906@hotmail.es; Teléfono: +593996116337

assiduous to the library to find out their views on the current service students was used. Alongside an interview with intentional sample of 10 college students who attend this institution to know the criteria they have on the usefulness of the collection he was applied. The results obtained emphasize the implementation of the portfolio of information services for this informative entity as a guide to channel the offers, emphasizing the need to create opportunities for service users attended. The findings highlight the feasibility of implementing marketing activities in order to identify the information needs of users.

Keywords: university libraries, information services, information services portfolio, marketing, library services

1.0 Introducción

La Educación Superior Ecuatoriana ha experimentado profundos cambios en cuanto a sus funciones de docencia e investigación a partir del tránsito hacia nuevos modelos educativos permeados del impacto de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC´s).

Las bibliotecas universitarias constituyen un servicio clave de apoyo a las funciones esenciales de la universidad por lo que su misión consiste en suministrar servicios de información en apoyo a los objetivos de docencia e investigación de la comunidad universitaria, para esto deben responder a las expectativas y necesidades de sus usuarios, de forma proactiva, asertiva y cooperativa, esto implica que sus procesos y servicios deben estar regidos por los principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad social.

La incorporación de las TIC´s, al mundo bibliotecario ha motivado la aparición de nuevos productos, nuevas actividades y técnicas de transmisión de información y nuevas formas de gestión de los servicios de una biblioteca universitaria.

Frente a estos avances tecnológicos, cada vez se hace necesaria la aplicación de herramientas que permitan una mejora en la comunicación y difusión de las ofertas de la biblioteca y que a su vez ofrezcan la posibilidad de satisfacer mejor las demandas informativas de los usuarios. Para cumplir con su misión la biblioteca debe hacer uso de técnicas que le permitan no sólo planificar sus actividades, sino también divulgar y evaluar en qué medida éstos satisfacen las necesidades de su comunidad de usuarios.

Desde este punto de vista, la planificación, el marketing y la evaluación de la calidad constituyen procesos claves de la gestión bibliotecaria, pues a través de ellos es posible obtener información objetiva y confiable de apoyo a la toma de decisiones concordantes con la misión y objetivos de la universidad a la que sirve.

En este marco, las carteras de servicios son instrumentos de marketing y comunicación muy valiosos para establecer un mecanismo de mejora continua de los servicios prestados por las bibliotecas universitarias, son al mismo tiempo, documentos que recogen los compromisos de la organización de información, expresión de un contrato de servicios que se establece entre dicha institución y sus usuarios tomando en consideración sus necesidades de información y expectativas.

La declaración de compromisos de calidad del servicio constituye el elemento verdaderamente distintivo de las carteras de servicio en las bibliotecas universitarias actuales, dicho de otro modo, es el contenido que aporta valor añadido a estos documentos y que señala metas para la mejora continua de la organización en cuanto a servicios y productos de información. Mediante la observación en el servicio de referencia de varios periodos de estudios se pudo identificar como situación problemática la falta de fondo bibliográfico para la biblioteca de la facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí en algunas áreas del conocimiento, situación que conlleva a realizar la presente investigación.

2. Metodología

En esta indagación se consideró oportuno efectuar un estudio de tipo descriptivo. Se empleó el método del análisis documental clásico en la búsqueda de la información de discernimientos sobre el tema de cartera de servicios de información. Asimismo en la sucesión de las opiniones y exhibición de las mismas se usó el método histórico-lógico para mostrarla manera como ha incidido la cartera de servicios en el entorno del estudio. Se realiza mediante cálculo de muestra con un universo poblacional de 173 estudiantes, tomando en cuenta un margen de error de 5% y un 95 % nivel desconfianza; resultando una muestra de 120 estudiantes de la facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí y a través de una muestra aleatoria se realiza entrevista grupal abierta a 10 alumnos de colegios aledaños que hacen uso de los servicios de esta institución.

3. Desarrollo

3.1. La cartera de servicios y fondo documental: la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Cuando se insinúa al término servicios de información se hace recurrente pensar en el tipo de información que se está sirviendo o brindando. Los servicios de información entonces, son "*las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas.*"(Marín, 1998, págs. 8-17).

En las universidades del Ecuador y del mundo es importante que se cuente con servicios como son las bases de datos, carteras de servicios de información, bibliotecas digitales que son necesarias para las actividades académicas de los estudiantes; las bibliotecas (virtual y digital), mismas que combinan varios recursos tanto humanos (procesamiento de información, procesos técnicos etc.) y materiales (Consejo de Rectores de Universidades Chilenas., 2011). Respecto a este tema(Gavilán, 2012), sugiere "*la biblioteca, en una institución de educación superior como lo es una universidad, tiene como propósito principal ayudar a los estudiantes y docentes en las investigaciones que estos realicen para el enriquecimiento de sus conocimientos*".

Es por esto que la biblioteca universitaria es la combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuya intención es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. La biblioteca universitaria en el mundo entero ha experimentado grandes transformaciones atendiendo al desarrollo alcanzado en la ciencia y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como en las necesidades de los hombres que hacen ciencia(Figueredo, Figueredo, & Aponte, 2013).

Refiriéndose al mismo tema (Macías, 2013) los nuevos retos de la Educación Superior se configuran en tres grandes grupos: sustituir el paradigma educativo de la enseñanza por el paradigma educativo del aprendizaje, información y documentación en soporte papel por la información en soporte electrónico, la biblioteca universitaria clásica por un centro de recursos para el aprendizaje.

Por estas razones, en el mundo universitario de países avanzados en la innovación educativa se han implementado nuevos modelos de biblioteca universitaria basados en la transformación de la biblioteca asistente en un centro abierto durante amplios horarios con recursos disponibles para el aprendizaje de todo tipo y la configuración de un nuevo equipamiento a partir de una fuerte tecnología en sus servicios, con una biblioteca digital que agrupa los sistemas de información.

Las bibliotecas universitarias como cualquier otra institución de información, tienen como fin principal el ofrecimiento de servicios, sus elementos que conforman la biblioteca del siglo XXI se correlaciona con la transformación del aprendizaje. La presencia del bibliotecario como un agente activo en el proceso enseñanza-aprendizaje del alumno o en los grupos de investigación ha hecho que el bibliotecario utilice las herramientas necesarias para satisfacer necesidades.

En esta línea,(Anglado, 2012) menciona los servicios a los investigadores como una de las principales tendencias de innovación de la biblioteca universitaria (junto con los repositorios y el acceso abierto, los espacios renovados, las herramientas de descubrimiento y el libro electrónico), aunque su planteamiento no llega a augurar los niveles que esta actividad conlleva hoy en las bibliotecas universitarias, es reflejado en algunos de los usuarios e investigadores.

Al hablar de mercadotecnia de servicios los autores(Chegwe & Anaehobi, 2015) mencionan que *"es un proceso que involucra las actividades como identificar las necesidades del usuario, diseñando servicios apropiados o productos que cubran sus necesidades, la comunicación y la distribución de informar, motivar y servir a los usuarios"*.

Mediante otras determinaciones se puede rescatar los beneficios y las formas que se podrían brindar con las nuevas herramientas tecnológicas, siendo productos parecidos y de carácter social. Desde otro punto de vista (Kotler & Armstrong , 2012)plantean que es *"un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus parecidos"*.

Todo producto que sea lanzado o expuesto debe tener un destinatario ya sea producto simple o de valor agregado y ligado al marketing cuya directriz es la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Los centros bibliotecarios necesitan del marketing para hacerse visibles dentro y fuera de su organización, para demostrar su valor y rentabilidad para la sociedad y la organización de la que dependen. El marketing es el puente entre lo que las bibliotecas ofrecen y lo que los usuarios esperan y hay que estar dispuestos a comunicar de forma constante lo que los bibliotecarios son capaces de hacer para responder a las necesidades de los usuarios (Thomsett & Beth, 2014)

A propósito, los autores (W, Etzel, & Walter, 2006) señalan que *"el marketing es un sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos satis factores de necesidades, asignarles valor agregado, promover y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización"*.

3.1.1. El fondo documental impreso de la Biblioteca de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí.

En la tabla 1 se muestra la relación de títulos impresos de apoyo a la carrera de Ingeniería Agronómica.

Tabla 1. Relación de títulos impresos de apoyo a la carrera de Ingeniería Agronómica

Relación de títulos	Cantidad
Horticultura	3
Dormición de Semillas, Causas y Tratamientos	3
Riego y Drenaje	3
Manejo Integrado de Plagas	4
Fisiología Vegetal	4
Introducción a la Botánica	3
Introducción a la Geología	3
Microbiología Agrícola	2
Principios de Meteorología y Climatología	4
Plátanos y Bananas	3
Pos cosecha de pera, Manzana y Melocotón	2
Atlas de Malas Hierbas	2
Ingeniería Ambiental	1
Diseño de experimentos	1
Utilización de Pastizales Naturales	1
Fertilidad de Suelo	1
Enfermedades Del Tomate	1

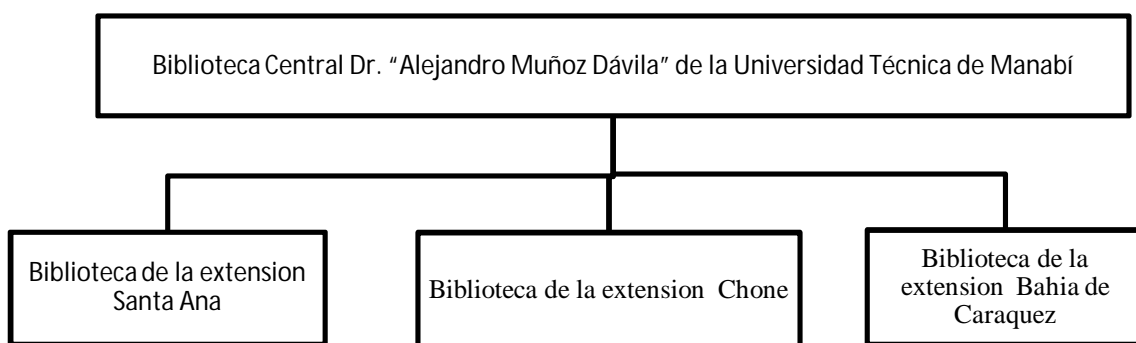
Cultivos de plantación	3
Agro ciencia y Tecnología	1
Botánica sistemática fundamentos para su estudio	1
El arroz	10
Botánica	6
Herramientas Biotecnológicas en Fitopatología	3
Plagas del campo	2
Cultivo del Cacao en Sistemas Agroforestales	1
Fisiología Vegetal Experimental	1
Técnico en Agricultura Tomo 3	2
Biblioteca de la Agricultura	6
Yuca	2
Agua y Agronomía	3
Pulgones de los principales cultivos frutales	2
Virus, Viroides y Mollicutes de las Plantas Cultivadas en el Perú	1
Césped Manual de Cultivo y Conservación	1
Cultivo y mejoramiento de plantas tropicales y subtropicales	2
Fundamentos de Ecología	1
Agricultura ecológica.	2
El Mercado de los Productos Agropecuarios	1
Introducción a la Bioestadística	2
Tratado de malezología	3
Manejo de desechos domésticos y especiales en el ecuador	2

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Realidad situacional de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí.

Las universidades han comenzado a prestar atención a la calidad; la biblioteca, por su dimensión horizontal e impacto sobre la totalidad de la comunidad universitaria es, sin duda, objeto de una atención preferente en lo que respecta a la mejora continua de sus productos y servicios. La Facultad de Ingeniería Agronómica en cuanto a la necesidad existente y bajo los criterios y requerimientos del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior hacen que en la actualidad las bibliotecas universitarias cumplan como parte inicial ser el centro de referencia y juegan un papel idóneo, en la facilitación del acervo bibliográfico existente en el campus cuyo eje principal es cumplimiento de estándares de calidad.

En la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí, se cursa una sola carrera que cuenta con 173 estudiantes. La biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica (BFIAG), integra la Red de Bibliotecas Universitarias de la Ciudad de Manabí (SUMA), cuyo órgano asesor metodológico es la Biblioteca "Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. Esta biblioteca ha comenzado un proceso de cambios en su rumbo organizacional regidos por una reciente reingeniería de sus procesos, donde el pilar fundamental ha sido la formulación de las políticas y estrategias fundamentales que optimizarán sus productos y servicios de información.



Fuente: Elaboración propia

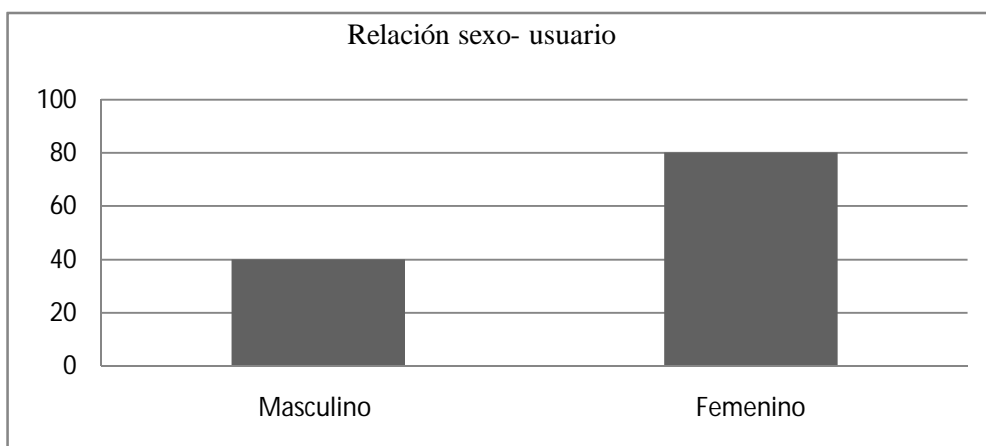
Figura 1. *Orgánico estructural de la biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila" de la Universidad Técnica de Manabí.*

3.2. Resultados de encuestas cerradas aplicadas a estudiantes de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí.

Mediante el cálculo de muestra realizado en un programa computacional, tomando en consideración un número de universo poblacional de 173 personas, administrando el cálculo con un margen de error de 5% y un 95% de confiabilidad, se procede a aplicar encuestas in situ a 120 estudiantes resultantes de la muestra, que cursan carrera en la Facultad de Ingeniería Agronómica.

Tabla 1: Relación sexo- usuario

Opciones	Frecuencia
Masculino	40
Femenino	80
Tercer semestre	35
Cuarto semestre	42
Quinto Semestre	53

**Figura 2. Relación sexo- usuario (Datos recabados por el autor).****Tabla 2: Nivel Académico (por nivel de acuerdo a la malla curricular)**

Opciones	Frecuencia
Tercer semestre	35
Cuarto semestre	42
Quinto Semestre	53

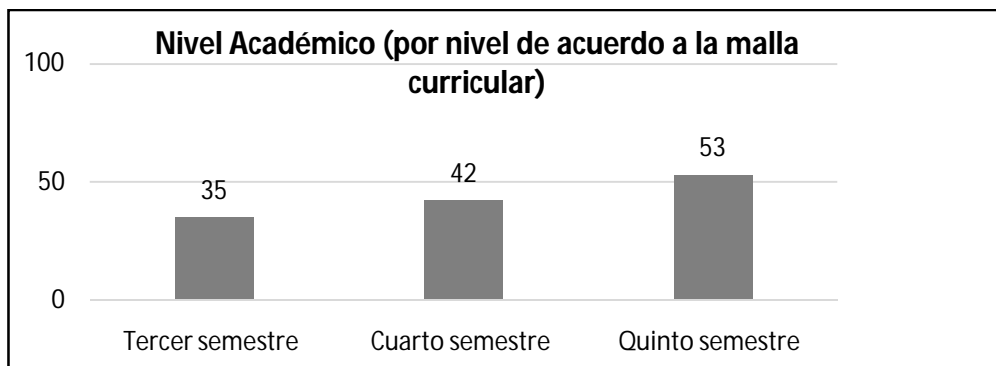


Figura 3. Nivel Académico (Datos recabado por el autor).

Tabla 3: Recurso bibliográfico – Formación académica

Opciones	Frecuencia
Si	50
No	70

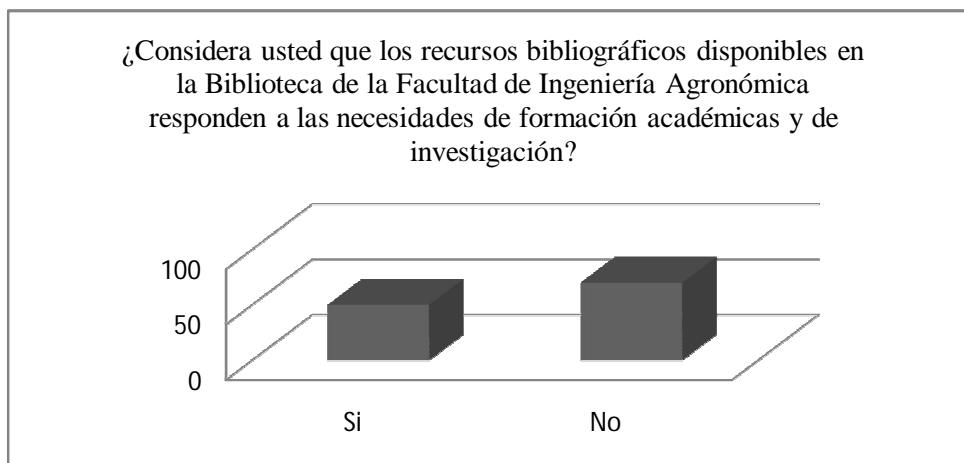
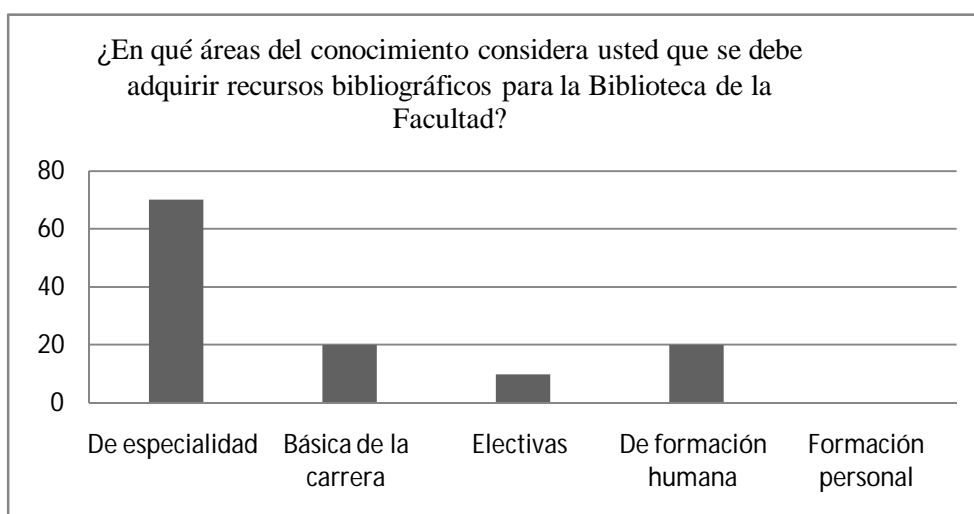


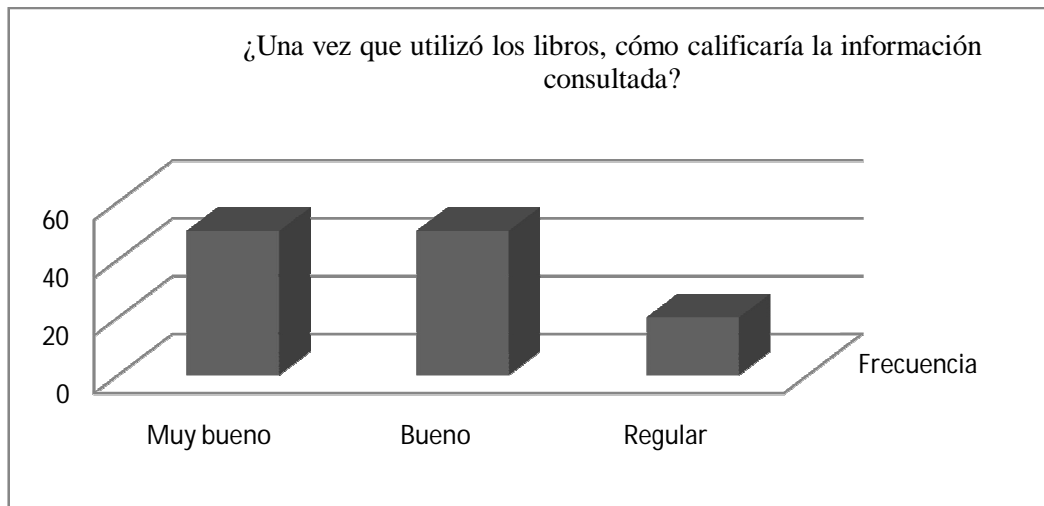
Figura 4. Recurso bibliográfico – Formación académica (Datos recabado por el autor).

Tabla 4: Áreas del conocimiento – adquisición recursos bibliográficos

Opciones	Frecuencia
De especialidad	70
Básica de la carrera	20
Electivas	10
De formación humana	20
Formación personal	0

**Figura 5. Áreas del conocimiento – adquisición recursos bibliográficos (Datos recabado por el autor).****Tabla 5: Calificación de Información consultada**

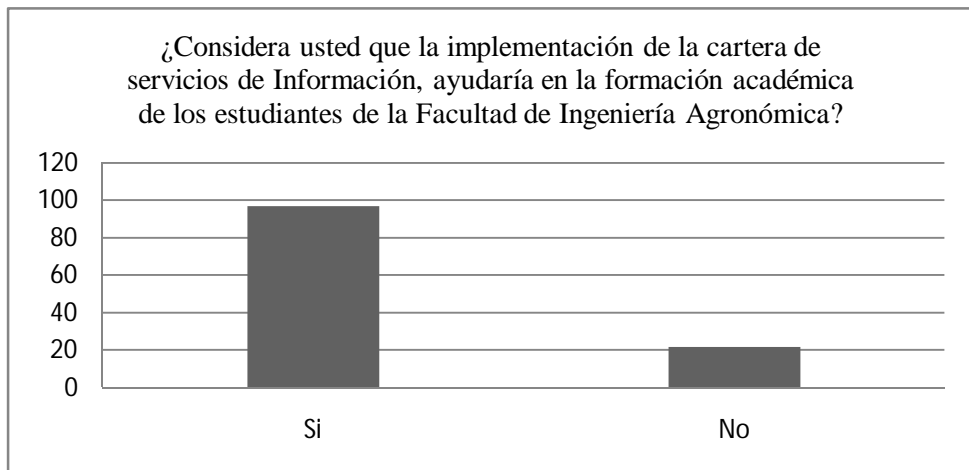
Opciones	Frecuencia
Muy bueno	50
Bueno	50
Regular	20



**Figura 6. Calificación de Información consultada
(Datos recabado por el autor).**

Tabla 6: Formación académica – implementación de la Cartera de Servicios

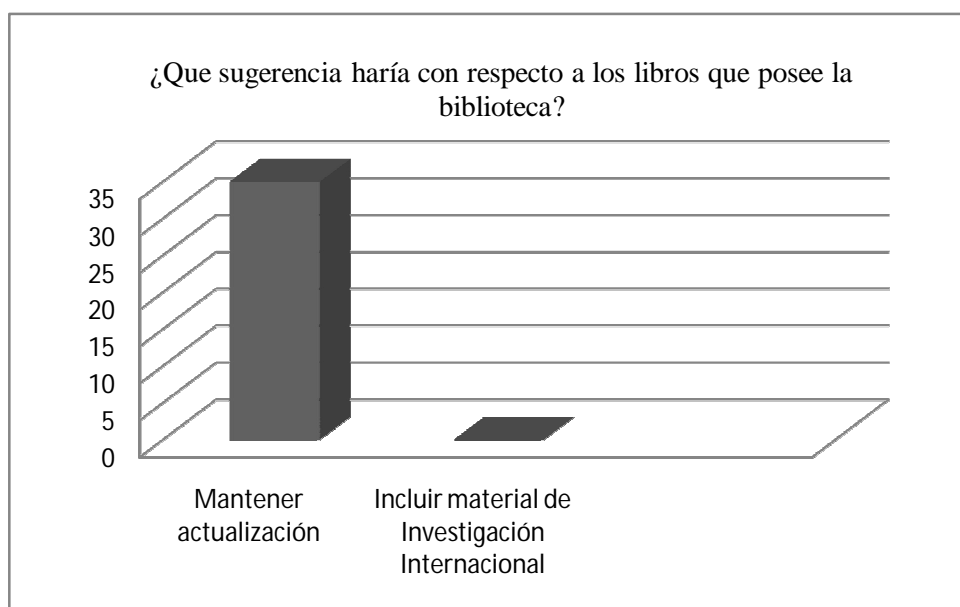
Opciones	Frecuencia
Si	97
No	22



**Figura 7. Formación académica – implementación de la Cartera de Servicios
(Datos recabado por el autor).**

Tabla 7: Sugerencias con el material que posee la biblioteca.

Opciones	Frecuencia
Ampliar textos	85
Mantener actualización	35
Incluir material de Investigación Internacional	0

**Figura 8. Sugerencias con el material que posee la biblioteca.
(Datos recabado por el autor).**

En la aplicación de las encuestas in situ se pone de manifiesto la carencia de algunos recursos necesarios para el estudio agropecuario, además el grupo de usuarios al que atiende están identificados con la misma área del conocimiento. Los usuarios manifiestan que los servicios de información no satisfacen las necesidades de los mismos, además se notó la heterogeneidad de los usuarios, el poco fondo bibliográfico hace que el estudiante no tenga las opciones necesarias para el cumplimiento de sus tareas.

3.2.1 Resultados de entrevistas aplicadas a estudiantes de colegios aledaños al Cantón Santa Ana.

En la zona adyacente se encuentran ubicados los siguientes colegios agropecuarios: Colegio Agropecuario Santa Ana, Colegio Simón Bolívar, Colegio Paulo Emilio Macías, mediante la técnica de encuesta con escogimiento aleatorios e procede a aplicarla a estudiantes de dichos colegios, ya que son considerados usuarios frecuentes de la biblioteca, además estos centros de educación secundaria tienen un énfasis agropecuario que se alinean muy bien a los servicios que se prestan.

Tabla. 8: Síntesis de respuestas de las entrevistas focalizadas a los estudiantes de los colegios agropecuarios del Cantón Santa Ana.

Preguntas a los estudiantes de colegios.	Colegio Técnico Agropecuario "Santa Ana"	Colegio Simón Bolívar	Colegio Paulo Emilio Macías
Sexo	Masculino:2 Femenino :2	Masculino :1 Femenino :1	Masculino: 2 Femenino: 2
Nivel Académico	Primero bachillerato: 2 Segundo Bachillerato : 3	Tercero bachillerato : 3	Segundo bachillerato: 2
¿Considera usted que los recursos bibliográficos disponibles en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica responden a las necesidades de formación académicas y de investigación?	"Si son importantes porque los podemos usar para la consulta de tareas"	"Si ya que ayudan a la formación de nosotros los estudiantes"	"Si ya que son recursos indispensables en la biblioteca para el servicio de la comunidad"
¿En qué áreas del conocimiento considera usted que se debe adquirir recursos bibliográficos para la Biblioteca de la Facultad?	Malezología Cultivos básicos	Fertilidad y fertilización	Botánica sistemática Microbiología Agricultura Orgánica
¿Una vez que utilizo los libros como calificaría la información consultada? Comentario:	Muy buena "Ya que me ha ayudado a realizar tareas"	Regular "No tuve las respuestas necesarias"	Buena "Los materiales son buenos en base a los temas de consultas"
¿Considera usted que la implementación de la cartera de servicio de Información, ayudara a las formaciones académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Agronómica? Comentario:	Comunicación directa " Por medio de este sistema podemos interactuar ambos"	Catalogo actualizado "Con el sistema ayudara en la actualización de conocimiento".	Servicios oportunos " El teléfono será oportuno e interactivo"

3.3. Cartera de servicios propuesta para la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí.

Luego de analizar los resultados de las encuestas y entrevistas a usuarios y estudiantes de colegios respectivamente se propone que se implemente la Norma UNE 93200:2008 a la cartera de servicios de la biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica, que incluye los siguientes indicadores y directrices:

1. Datos Identificativos: Misión y Visión
2. Objetivos y Fines
3. Marco Legal. Derechos y Obligaciones
4. Servicios que se ofrecen: sala de lectura, préstamos domiciliarios, servicios web, alfabetización informacional.
5. Compromisos de calidad
6. Indicadores asociados a los compromisos
7. Formas de Participación del Usuario: Horario, redes sociales, consultas de docentes, referencias bibliográficas, navegación web.
8. Iniciativas y Sugerencias. Quejas y Reclamaciones
9. Garantías. Medios de Subsanción. (Aenor, 2008)

El investigador propone la implementación de esta norma ya que en las bibliotecas como; la Biblioteca Pública de Navarra y la Biblioteca Universitaria Extremadura, se ha implementado con exitosos resultados al ser administrada en la cartera de servicios.

Basados en este precepto, y una vez aplicada la Cartera de Servicios de Información que la norma UNE brinda; la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí, presenta resultados de la aplicación de la norma y procede a realizar la comparación de los siguientes periodos comprendidos entre 2013-2014 (antes de la implementación de la norma) y 2015 hasta mayo 2016 después de la implementación de las normas UNE 93200:2008.

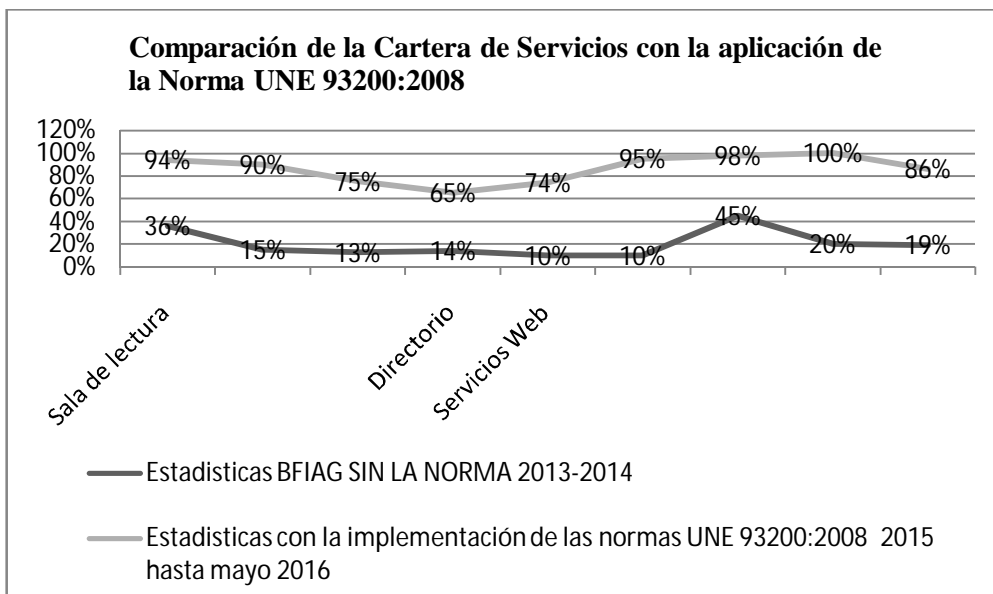
En la tabla 9 se muestra la relación de la Cartera de Servicios de Información BFIAG periodo 2013-2014 antes de la implementación y en periodo 2015 hasta mayo 2016 con la implementación de las Normas UNE 93200:2008. Cabe destacar que las estadísticas son las correspondientes a los archivos que reposan en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí.

Los datos obtenidos muestran la evolución y el incremento del porcentaje de la cartera de servicios, en relación al año en que no se aplicaba la norma y al siguiente año cuando la norma es aplicada.

Tabla 9. Relación de la Cartera de Servicios de Información de la BFIA Gantes de la implementación de la normas y después de la implementación de las normas UNE 93200: 2008.

Estadísticas BFIAG 2013-2014 Sin la Norma	%	Estadísticas con la implementación de la normas UNE 93200:2008 2014 hasta mayo 2016	%
Sala de Lectura	36%	Sala de Lectura	94%
Prestamos en Sala	15%	Prestamos en Sala	90%
Prestamos domiciliario	13%	Prestamos domiciliario	75%
Directorio	14%	Directorio	65%
Servicios Web	10%	Servicios Web	74%
Alfabetización informativa	10%	Alfabetización informativa	95%
Prestamos Interbibliotecario	45%	Prestamos Interbibliotecario	98%
Referencias virtuales	20%	Referencias virtuales	100%
Repositorio temático	19%	Repositorio temático	86%

Fuente: Elaboración propia



En relación a las estadísticas que comprenden desde el 2013 al 2014, los préstamos en sala alcanzaron un 15% antes de su implementación, mientras que 2015 hasta mayo 2016 los préstamos en sala fueron de mayor éxito ya que aumentó la población de préstamos, los préstamos a domicilio y directorio están en un 10% antes de la aplicación de la norma con un 14% en el año 2013-2014; ya aplicada la norma UNE al periodo 2015 hasta mayo 2016, muestra que la demanda fue exitosa; asciende a un 75% y 65% respectivamente.

En relación a los servicios web se puede decir que en el 2013-2014 fue menor con un 10%, si se compara con el periodo 2015 hasta mayo 2016, incrementa la acogida con resultados de 74%, en lo consiguiente el ítem de Alfabetización informacional antes de la aplicación de la norma oscilaba en un 10% y cuando se le aplicó la norma alcanzó un 95% siendo este un referente importante para la biblioteca, los préstamos inter bibliotecarios obtuvo un 45% siendo un porcentaje muy bajo si se compara con la aplicación de la norma que alcanzó 98% de manera satisfactoria, en cuestión a referencia virtual se evidencia en la curva notablemente el decreciente que es un 20% en comparación con la norma incluida, alcanza 100% de aceptación, el repositorio temático en cuanto a su aplicación sin la norma fue 19% y ya con la misma ascendió en un 86% habiendo variedades en material bibliográfico.

4. Conclusiones

Para concluir se puede decir que al aplicar la norma UNE 93200:2008 en la cartera de servicios de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Técnica de Manabí se presentan resultados exitosos, tal como sucedió al aplicar esta norma en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra (alfabetización Informacional, prestamos en sala, directorio) y en la Biblioteca Universitaria de Extremadura (prestamos en sala, referencias bibliográficas, servicios web) se incrementaron las estadísticas positivamente en el uso de los recursos que brinda este centro de información de la educación superior. La sala de lectura, prestamos domiciliarios, los prestamos inter bibliotecarios ascendieron notoriamente ya que se educó en base al catálogo existente en la unidad operativa, además se llevó un registro único de usuarios en la misma base de datos.

En cuanto a los servicios web, alfabetización informacional, referencias virtuales se consideró oportuno brindar charlas de asesoramiento ya que el desconocimiento era visible, luego de la implementación de la norma se mejoran algunos aspectos relacionados a la agilización de los servicios informáticos. El repositorio temático en base a la capacitación que se brindó a los estudiantes, personal administrativo, investigadores etc. Dio como resultado la constatación asincrónica de los materiales que existían en la biblioteca y así conocer de cerca el acervo bibliográfico.

5. Referencias

- AENOR (2008). UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos. España: AENOR.
- Anglado, L. (2012). "Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario". (Vol. 21). El profesional de la Información. Obtenido de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com>
- Chegwe, A. O., & Anaehobi, S. (2015). Academic librarian perception and attitudes forwards marketing of library service in delta status, Nigeria. *Library Philosophy and Practica*, 1-24. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1739062891?accountid=150554>
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. (2011). Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Obtenido de <http://www.cabid.cl/doctos/cabid1.pdf>
- Figueredo, L., Figueredo, M., & Aponte, C. (2013). La Biblioteca universitarias y el desarrollo de la educación superior. Obtenido de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=16126461003>
- Gavilán, C. (2012). Bibliotecas Universitarias: conceptos y función. Los CRAI. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos del Marketing* (6 ed.). México: Pearson Prontica Hall.
- Macías, P. (2013). *Anales de una Universidad en Marcha*. Portoviejo, Ecuador, Manabí : Talleres de la Imprenta Universitaria Portoviejo.
- Marin, L. (1998). *El mundo en Hechos y Cifras*. La Industria de la Información. Consultoría Bilmando.
- Thomsett, S., & Beth, C. (2014). *Marketing with social media*. Chicago, Illinois: ALA Tech Source.
- W, S., Etzel, M., & Walter. (2006). *Fundamentos de Marketing*. s.l: Mc Graw Hill.