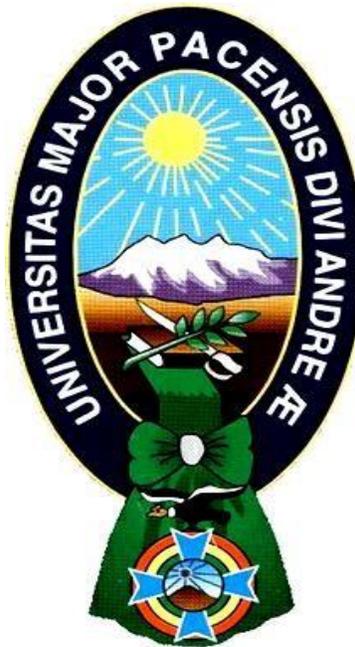


UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



TESIS DE GRADO

**“EL ROL DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DURANTE LA PANDEMIA
POR LA COVID-19: CASO BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD
MAYOR DE SAN ANDRÉS”**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN**

POSTULANTES: - IVER CHOQUE ZEGARRA
- VÍCTOR HUGO JOVÉ DURÁN

TUTORA: - Mg.Sc. SIKORINA BUSTAMANTE PACO

La Paz – Bolivia

2023

DEDICATORIA**Iver Choque Zegarra**

A mis Padres, Elena Zegarra Solares y Rolando Choque Calle, por todo su apoyo y paciencia, que me ayudaron a cumplir esta meta.

A mis hermanos. Diego, Claudia y Hebner por siempre estar a mi lado, dándome consejos para seguir adelante.

A mis sobrinas Alexa, Briana y Zoé por alegrarme mis días.

A mi tío, Ernesto Zegarra Solares (+), por darme esos grandes consejos de vida. Que nunca olvidare.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios por llenarme de bendiciones y fortaleza para continuar y alcanzar mis metas.

A mis amados padres, a quienes les agradeceré siempre todo su apoyo, comprensión, esfuerzo, fortaleza y dedicación para educar a su familia. Además, por ser siempre un modelo a seguir a lo largo de mi vida.

A mis hermanos, por todo su apoyo, sus valiosos consejos y palabras de aliento para alcanzar mis metas.

A mi tutor **Mg.Sc. Sikorina Bustamante Paco**, a quien le agradezco su tiempo, confianza y una excelente orientación con valiosos conocimientos para el desarrollo de esta investigación.

A todos mis amigos quienes me acompañaron en estos años de estudio, quienes fueron parte de este camino y que me brindaron su apoyo en todo momento.

A mis mejores amigos Marco y Roberto por brindarme su amistad y apoyo incondicional en estos años de estudio.

A la carrera de Ciencias de la Información de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés por darme la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa casa de estudio Y por brindarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

DEDICATORIA**Víctor Hugo Jove Duran**

Esta tesis, va dedicado a un gran docente que tuvo la Universidad Mayor de San Andrés y sobre todo al mejor rector que tuvo nuestra casa superior de estudios, el Dr., Gonzalo Taboada (+), quien siempre estuvo pendiente de mi formación y me trato como a un hijo. Me enseñó que los problemas son “parte de” la vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, debo agradecer a Dios por darme la oportunidad de luchar por mis sueños y por cuidarme en cada paso que doy.

A la Universidad Mayor de San Andrés y a la carrera de Ciencias de la Información por haberme formado académicamente y por brindarme conocimientos que me ayudaran en mi camino profesional.

A la directora de la biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés Lic. Marilyn Sánchez, al Lic. Sandro Murillo Quiroga, encargado de selección y adquisición de información y al Lic. Néstor Mantilla Rojas encargado de Digitalización Documental, gracias por toda la colaboración y apoyo recibido en la realización de esta tesis.

Mi más profundo agradecimiento a mi tutor **Mg.Sc. Sikorina Bustamante Paco** quien me orientó, motivó y apoyó de la mejor manera a lo largo de este trabajo.

A un gran amigo que me apoyo incondicionalmente Mg.Sc. Armando Blacut, gracias por haberme animado a realizar esta tesis.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa o indirectamente en la realización de esta tesis Sin ellos no hubiera podido dar este gran paso.

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL

En la ciudad de La Paz, Bolivia, el día de de 2023 a hrs., se procedió a la recepción de la disertación oral de la Tesis de Licenciatura presentada por los Universitarios Iver Choque Zegarra y Víctor Hugo Jové Durán, después de que el tribunal lector dictaminara la aprobación del documento escrito. De acuerdo a Reglamentos vigentes, el tribunal de defensa de la Tesis:

**“EL ROL DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DURANTE LA PANDEMIA
POR LA COVID-19: CASO BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD
MAYOR DE SAN ANDRÉS”**

Evaluó, calificó y sumó a la nota del tribunal lector consignándose la calificación global de:

..... con

El tribunal estuvo compuesto por los siguientes miembros:

Presidente: Firma:

Tutor: Firma:

Primer dictaminador: Firma:

Segundo dictaminador: Firma:

Tercer dictaminador: Firma:

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN _____	xii
ABSTRACT _____	xiii
INTRODUCCIÓN _____	1
PRESENTACIÓN DE LOS CAPÍTULOS _____	2

EL CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES _____	4
1.1. Planteamiento del Problema _____	4
1.1.1. Identificación del Problema _____	4
1.2. Formulación del Problema _____	5
1.3. Justificación _____	6
1.3.1. Justificación social _____	6
1.3.2. Justificación teórica _____	6
1.3.3. Justificación práctica _____	6
1.4. Determinación de Objetivos _____	7
1.4.1. Objetivo general _____	7
1.4.2. Objetivos específicos _____	7
1.5. Hipótesis _____	8
1.5.1. Formulación de la hipótesis _____	8
1.4. Identificación de las Variables _____	8
1.5.3 Variable independiente _____	9
1.5.4. Variable dependiente _____	9
15.5. objeto de estudio _____	9
1.5.6. Moderante _____	10

EL CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE	14
2.1. El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas	16
2.2. Bibliotecas, libros y lecturas a través del COVID-19	17

EL CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO	19
3.1. Pandemia	19
3.2. COVID-19	20
3.3. Cuarentena	21
3.3.1. Aislamiento	21
3.3.2 Distanciamiento social	22
3.4. Biblioteca	22
3.4.1. Biblioteca universitaria	24
3.4.2. Procesos Técnicos.	24
3.4.3. Catalogación	25
3.4.4. Clasificación	26
3.5.1 biblioteca digital o virtual	27
3.5.2. El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19	28
3.6. Servicio	29
3.6.1. Servicio de Referencia	30
3.6.7. El servicio de referencia Digital	30
3.7. Necesidad de información	31
3.7.1 Uso de recursos y fuentes de información	32
3.7.2. Usuario de la Información	32
3.7.2. Usuarios Potenciales	33
3.7.2 Usuarios Reales	33
3.7.3. Usuarios en tiempos de COVID – 19	34
3.8.1. Zoom	35

3.8.2. Google Mett	35
3.8.3. Microsoft TEAMS	36
3.8.4. Ventajas y Limitaciones	36
3.8.5. Redes sociales	36
3.10. Redes y Sistemas	37
3.10.1. Redes	37
3.10.2. Sistema de Información	38
3.10.3. Globalización	38

EL CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO	39
4.1. Determinación de la muestra	39
4.1.1. Universo	39
4.1.2 Muestra	39
4.2. Enfoque de investigación	42
4.4. Tipo de investigación científica	43
4.4.1 Exploratoria	43
4.4.2. Descriptiva	43
4.5. Métodos	43
4.5.1 Método exploratorio	43
4.5.2 Método descriptivo	43
4.5.3 Método analítico	44
4.6. Técnicas de recolección de información	44
4.6.1. Instrumentos	44

EL CAPÍTULO V

MARCO INSTITUCIONAL	46
5.1. Antecedentes históricos de la biblioteca central de la Universidad Mayor de San Andrés.	46
5.1.1. Misión	47

5.1.2. Visión _____	47
5.1.3. Fondo Documental _____	48
5.1.4. Estructura _____	48
5.1.5. Colección _____	48

EL CAPÍTULO VI

MARCO PRÁCTICO _____	51
6.1. Gráficos y Análisis de Datos _____	51
6.2. Análisis Cualitativo _____	53
6.2.1. Funcionarios de la Biblioteca _____	53
6.3. Análisis Cualitativo _____	53
6.3.1 Entrevista a la directora de la biblioteca central de la UMSA _____	53
6.4. Análisis e Interpretación _____	55
6.5. Análisis Cualitativo _____	55
6.5.1 Grupo focal a Estudiantes de la UMSA _____	55
6.5.2. Análisis de las Preguntas y Respuestas Desarrolladas en el Grupo Focal _____	57

EL CAPÍTULO VII

MARCO DEMOSTRATIVO _____	65
7.1. Respuesta al planteamiento del problema y la hipótesis _____	65
Cuadro Análisis del Marco Demostrativo _____	65

EL CAPÍTULO VIII

MARCO PROPOSITIVO _____	69
8.1. Protocolo de Bioseguridad _____	69
8.2. Creación de Sistemas de Comunicación y de Interacción _____	70
8.3. Redes Sociales _____	70

8.4. Capacitación a Personal Administrativo y Usuarios _____	71
8.4. Servicios _____	73

EL CAPÍTULO IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	76
9.1. Conclusiones _____	76
9.2. Recomendaciones _____	77
BIBLIOGRAFÍA _____	78
ANEXOS _____	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Identificación de las Variables _____	8
Tabla 2: Operacionalización de las Variables _____	12
Tabla 3: Matriz de consistencia _____	13
Tabla 4: Respuestas Pregunta 1 _____	57
Tabla 5: Respuestas Pregunta 2 _____	58
Tabla 6: Respuestas Pregunta 3 _____	60
Tabla 7: Respuestas Pregunta 4 _____	61
Tabla 8: Respuestas Pregunta 5 _____	62
Tabla 9: Respuestas Pregunta 6 _____	63
Tabla 10 Cuadro: Análisis del Marco Demostrativo _____	66
Tabla 11: Cuadro Análisis de los Objetivos _____	68
Tabla 12: Cuadro de Actividades _____	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico: 1 Prestamos de Libros Primeros tres Meses _____	51
Gráfico 2: Últimos Cuatro Meses de Acceso y Préstamo de libros correspondiente a los meses septiembre, octubre, noviembre y diciembre _____	52
Ilustración 1: Organigrama Institucional Biblioteca Central	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Ambientes de la biblioteca central de la universidad mayor de San Andrés_____	82
Anexo 2. Participación de los estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad mayor de San Andrés en el grupo focal_____	84
Anexo 3. Encuesta realizada al personal responsables de la biblioteca central de la universidad mayor de san Andrés _____	90
Anexo 4. Preguntas realizadas en el grupo focal a los estudiantes de las diferentes facultades de la universidad mayor de San Andrés_____	93
Anexo 5. Plan de contingencia_____	97
Anexo 6. Nómina de los participantes del grupo focal de las diferentes facultades de la universidad mayor de San Andrés _____	102

RESUMEN

El rol de las bibliotecas universitarias es brindar servicios de información, lo cual se constituye en un pilar fundamental para realizar no solo consultas bibliográficas, sino que también se logran desarrollar investigaciones científicas en distintas áreas del conocimiento. Los usuarios de esta unidad de información son los directos beneficiados por los servicios prestados. Es por ello que el rol de las bibliotecas universitarias con lleva entonces a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios mediante los servicios que esta brinda, fortaleciendo de esta manera a investigaciones que van en favor de la sociedad.

La presente investigación tiene por objetivo describir, analizar el rol de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, frente a las adversidades que tuvo que afrontar durante el periodo de distanciamiento social producido en la gestión 2021 debido a la Pandemia por la COVID-19 en Bolivia. Por tal motivo esta unidad de información fue afectada en el normal desarrollo de sus actividades, sobre todo en los servicios de información a la comunidad universitaria.

ABSTRACT

The role of university libraries is to provide information services, which is a fundamental pillar not only for bibliographic consultations, but also for the development of scientific research in different areas of knowledge. The users of this information unit are the direct beneficiaries of the services provided. It is for this reason that the role of university libraries leads then to the satisfaction of the informative needs of users through the services they provide, thus strengthening research in favor of society.

The objective of this research is to describe and analyze the role of the Central Library of the Universidad Mayor de San Andrés, facing the adversities it had to face during the period of social distancing produced in the 2021 management due to the COVID-19 pandemic in Bolivia. For this reason, this information unit was affected in the normal development of its activities, especially in the information services to the university community.

INTRODUCCIÓN

El gobierno de Bolivia declaró el 11 de marzo de 2020 emergencia nacional a causa del COVID-19. Esto provocó medidas de distanciamiento físico-social en el territorio nacional. Prácticamente, todas las instituciones públicas y privadas cerraron sus puertas y de esta manera también sus servicios, únicamente el sector salud fue encargada de sobrellevar esta emergencia sanitaria.

La presente investigación, trata la problemática de la situación de las bibliotecas de la UMSA en el periodo de distanciamiento físico-social gestión 2021 producida por el COVID-19: y tiene como principal objetivo brindar un análisis de la situación de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés enfocándose únicamente en la Biblioteca Central. Los resultados deben servir de reflexión, para mejorar los servicios de información en esta institución en favor de los usuarios de esta casa superior de estudios.

Por consiguiente, se describirán aspectos de acceso a la información, examinando aspectos contextuales de inicio de la pandemia, así como explicar la influencia y repercusión que tuvo las restricciones del distanciamiento social en la Biblioteca Central y las acciones que tomó esta unidad de información para desarrollar su atención ante el cierre de predios.

De ahí que se presentan nueve capítulos en el desarrollo de esta investigación, los cuales serán descritos, brevemente, en su contenido en este apartado.

PRESENTACIÓN DE LOS CAPÍTULOS

El capítulo I realiza la presentación general de la unidad de información, planteamiento del problema, identificación del problema, formulación del problema, justificación, determinación de objetivos general, objetivos específicos, hipótesis, identificación de variables y finalmente la operacionalización de las variables.

El capítulo II contiene el estado del arte, abordando investigaciones respecto al rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19, enfocadas desde la UNESCO y además de mencionar reflexiones y propuestas referentes a las, bibliotecas, libros, y lecturas a través del COVID-19.

El capítulo III desarrolla el marco teórico respecto a la pandemia del COVID-19, cuarentena, aislamiento, distanciamiento social, biblioteca. Asimismo, se desarrollan definiciones de biblioteca universitaria, biblioteca en línea, biblioteca digital o virtual, y el rol de la biblioteca en tiempos de COVID-19, servicios, servicio de referencia, servicio de referencia digital, necesidad de información, uso de recursos y fuentes de información, usuario de información, usuarios en tiempos de COVID.19, plataformas virtuales, redes y sistemas, y finalmente se realiza una descripción de los sistemas de información.

El capítulo IV, contiene el marco metodológico, el cual desarrolla la metodología de la investigación, determinación de la muestra, enfoque de la investigación, diseño metodológico, tipo de investigación, método, las técnicas para obtener datos y los instrumentos de recolección de la información.

El capítulo V, presenta el marco institucional, donde se muestra los antecedentes, misión, visión y la estructura organizativa de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.

El capítulo VI Desarrolla el marco práctico de los resultados de la investigación, donde se desarrollarán el análisis e interpretación de las tablas y gráficos producto de las entrevistas/encuesta y del grupo focal.

El capítulo VII contempla el marco demostrativo donde se desarrolla en base de los resultados obtenidos, presentando un análisis a partir del planteamiento del problema, la hipótesis y los objetivos los cuales se pretenden responder.

El capítulo VIII presenta el marco propositivo el cual desarrolla protocolos de bioseguridad, préstamo de material bibliográfico, creación de sistemas de comunicación e interacción, capacitación al personal administrativo, plan de contingencia, como propuestas a la investigación en base a los aportes teóricos vistos en el marco teórico.

El capítulo IX se enmarca en el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones respecto a la investigación.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema

La Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, brinda servicios de información a usuarios de esta casa superior de estudios. Es por esta razón que hasta la gestión 2019 la atención presencial se desarrolló con total normalidad; sin embargo, la gestión 2020 y 2021 fue distinta, debido a la Pandemia del Coronavirus, que por tal motivo generó el distanciamiento físico social, provocando el cierre de sus predios. La presente investigación abordara la gestión 2021.

1.1.1. Identificación del Problema

La pandemia de la COVID-19 influyó de gran manera en la educación y en el acceso a la información, ya que ocasionó un cambio radical en el desarrollo de las actividades académicas. Por consiguiente, las bibliotecas universitarias no quedaron ajenas a esta realidad, porque este contexto de pandemia significó cerrar instalaciones, restringiendo desarrollar la atención presencial tanto en la gestión 2020 como la gestión 2021. Es así que, debido a esta situación que a nivel nacional se establecieron distintas disposiciones de prevención para evitar el contagio entre personas. Entre las más resaltantes se tiene:

1. Cierre de predios e instituciones, restringiendo la atención presencial.
2. Cuarentena rígida, moderada y dinámica, dependiendo el lugar y los niveles de contagio.
3. Distanciamiento físico social y Aislamiento de personas, objetos, documentos que hayan tenido contacto con personas contagiadas o como medida de prevención.

4. Desinfección constante de espacios públicos.
5. La utilización de barbijo, alcohol líquido o en gel como medidas de prevención y desinfección.

Es así que debido a esta nueva realidad se declaró emergencia sanitaria el 11 de marzo de 2020. Posteriormente a ello, se fue planificando medidas de distanciamiento físico social para dar continuidad a las actividades sociales, actividades académicas y de servicios de información, que se iban a desarrollar en la comunidad universitaria en general. Es así como se empezó a implementar una nueva modalidad en cuanto a educación virtual, así como el uso de plataformas digitales a nivel institucional.

En el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés no fue ajena a esta situación, ya que también ocurrió cierre de predios universitarios sin embargo esta unidad de información, cuenta con un repositorio que posee un fondo bibliográfico disponible a los usuarios de esta Casa Superior de Estudios. La finalidad de la biblioteca central fue brindar servicios de información durante la gestión académica, ayudando de esta manera a los usuarios con necesidades informativas. Por tanto, la presente investigación analizó el impacto y las medidas adoptadas por la Biblioteca Central en la gestión 2021.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera influyó el distanciamiento social en el acceso de información presencial de la Biblioteca Central durante la Pandemia del Covid-19 en la gestión 2021?

1.3. Justificación

La atención al usuario de forma presencial en la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante la gestión 2021 sufrió un cambio radical, ya que se presentó la pandemia del Covid-19 desde marzo de 2020, el cual obligó al distanciamiento físico-social. Es por ello que la presente investigación es de suma importancia, porque permitió analizar que ocurrió con los servicios de información de este repositorio. Es así que a partir de ello se han fijado políticas adecuadas para ir desarrollando el regreso en la atención presencial.

1.3.1. Justificación social

El impacto social del presente trabajo se enmarca en dos ámbitos. El primero en mejorar los servicios de información de forma continua y sin interrupciones, lo cual es de gran ayuda para los usuarios de esta unidad de información. El segundo permitirá capacitar y actualizar al personal de la biblioteca en el servicio de información en coyunturas de distanciamiento físico social.

1.3.2. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación, desarrolla, mediante el análisis de la teoría, la cual se sustentará en lo siguiente: En primer lugar, se realizó la consulta de bibliografía respecto al tema planteado, el cual orientará y brindará elementos claros que guíen no únicamente la investigación, sino que también se pueda generar directrices en el planteamiento de mejoras para la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, en tiempos de distanciamiento físico social.

1.3.3. Justificación práctica

La presente investigación es relevante respecto a la generación de conocimientos sobre la necesidad de mejorar los servicios de información de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés.

1.4. Determinación de Objetivos

La investigación contempla el objetivo general y los objetivos específicos que permitirán orientar el desarrollo de la investigación hasta alcanzar los objetivos planteados.

1.4.1. Objetivo general

Analizar el rol de Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico - social en la gestión 2021, producidos por la Pandemia del COVID-19, para la detección y mejora de las debilidades en cuanto al servicio de información.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico - social producida por el COVID -19 en la gestión 2021.
- Examinar los principales conflictos que se presentó durante el distanciamiento social, los cuales afectaron el servicio de información presencial de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Identificar las debilidades y problemáticas que tuvo la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico-social en la gestión 2021.
- Conocer la percepción de los responsables de la Biblioteca Central en el periodo de distanciamiento físico-social en la gestión 2021.
- Conocer la percepción de los universitarios de las diferentes facultades de la Universidad Mayor de San Andrés, respecto al servicio de información en el periodo del distanciamiento físico-social en la gestión 2021.

- Recomendar mejoras de servicio y acceso a la información en la biblioteca central para el regreso progresivo a la atención presencial.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Formulación de la hipótesis

“El distanciamiento físico-social durante la pandemia del COVID-19 durante el periodo 2021, ocasionó el cierre de predios e instalaciones para el acceso a la información de manera presencial en la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés; sin embargo, se fortaleció el acceso de documentación electrónica, mediante uso de plataformas virtuales”.

1.4. Identificación de las Variables

OBJETO DE ESTUDIO	
El rol de las Bibliotecas Universitarias durante la pandemia por el COVID-19: caso biblioteca central de la universidad mayor de san Andrés durante la gestión 2021	
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
- Distanciamiento social	- Servicios Virtuales
VARIABLE INTERVINIENTE	VARIABLE ESPACIAL

- Covid-19	- Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés
VARIABLE TEMPORAL	
- Pandemia producida por la COVID-19 en el periodo 2021	

Tabla 2: Identificación de las Variables
Fuente: Elaboración propia

1.5.3 Variable independiente

- Distanciamiento social

1.5.4. Variable dependiente

- Servicios Virtuales.

15.5. Objeto de estudio

E l rol de las bibliotecas universitarias durante la pandemia por el COVID-19: caso biblioteca central de la universidad mayor de san Andrés durante la gestión 2021.

1.5.6. Moderante

Operacionalización de las variables

Hallazgos y Aprendizajes

	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	INSTRUMENTOS
OPERACIONALIZACIÓN	Distanciamiento social	Hace referencia a mantenerse lo más alejado posible entre las personas, no permitiéndose el contacto físico. Esta práctica se desarrolla como un modo de prevención para evitar el contagio del virus denominado Coronavirus.	Evitar el contacto físico –social. Desarrollar servicios de información virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas. - Entrevistas - Análisis documental - Grupo Focal en línea

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	VALOR ACCIÓN
Servicios Virtuales	referencia virtual es el servicio iniciado electrónicamente en tiempo real donde los usuarios utilizan tecnologías, mediante conexión a internet.	El uso de herramientas tecnológicas como, ordenadores, uso de internet, y tecnologías de información y comunicación para proporcionar servicios de referencia, los cuales se brindan instantáneamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas. - Entrevistas - Análisis documental - Grupo Focal en línea
VARIABLE INTERVINIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	VALOR ACCIÓN
COVID-19	La Covid-19 es la enfermedad infecciosa causada por el	Número de casos de COVID-19 en	Análisis documental

		<p>corona virus (OMS) que es causada por el SARS-CoV-2 que causa enfermedades respiratorias (Rodríguez- Morales, et al., 2020)</p>	la UMSA	
--	--	--	---------	--

Tabla 3: Operacionalización de las Variables
Fuente: Elaboración Propia

Matriz de consistencia

EL ROL DE LA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19: CASO BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DURANTE EL PERIODO 2021		
Pregunta	Objetivo	Hipótesis
¿Conocer el rol de la biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico- social en el periodo 2021, producidos por la pandemia de la COVID-19, permitirá	Analizar el rol de Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico- social 2021 producidos por la pandemia de la COVID-19, para la detección y mejora	Del resultado del análisis los aspectos del servicio y acceso a la información de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, durante el periodo de distanciamiento físico- social 2021 producidas por la

mejorar y dar continuidad de los servicios de información en contextos similares?	de las debilidades en cuanto al servicio de información.	pandemia de la COVID-19, se plantearán mejoras en los servicios de información.
	Para	Permitido
	Mejorar servicios de información y atención al usuario.	Tener lineamientos de acción referente a la atención de servicios de información de manera permanente, frente a contextos de distanciamiento físico- social. ESPACIOS
Aportes		
Elaboración de una propuesta de atención permanente de los servicios de información de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, considerando contextos de distanciamiento físico-social		

Tabla 4: Matriz de consistencia

Fuente: Libro de Metodología la Investigación de Ramiro Avendaño Osinaga

Elaboración Propia

CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE

En este apartado se desarrollará una identificación y análisis del contexto e inicio de la Pandemia de la COVID-19. Asimismo, se examinará los planteamientos realizados por la UNESCO. Posteriormente, a ello, se enfocará en el análisis bibliográfico referente a la función desempeñada por las bibliotecas en el tiempo de pandemia.

El 31 de diciembre de 2019 China notifica una serie de casos de neumonía en la ciudad de Wuhan, en la provincia de Hubei, posteriormente el 12 de enero de 2020 se hace pública la secuencia genética del virus causante de COVID-19. El 30 de enero se constituye una emergencia de salud pública de importancia internacional y el 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud la cataloga como una pandemia.

En América se detecta el primer caso de esta enfermedad el 21 de enero de 2020 en los Estados Unidos, en América del Sur se informó por primera vez el 26 de febrero cuando Brasil confirmó un caso en São Paulo. Los primeros casos reportados en Bolivia, el 10 de marzo, corresponden a dos mujeres que estuvieron en Italia y presentaron síntomas posteriores a su llegada al país (departamentos de Santa Cruz y Oruro). Posteriormente, el 12 de marzo se iniciaron las primeras medidas del gobierno declarándose el Estado de Emergencia sanitaria por COVID-19 y posterior Cuarentena.

Con relación a las Ciencias de la Información, la UNESCO ha realizado una publicación en la que insta a que se preste un mayor apoyo al patrimonio documental durante la crisis del Covid-19.

El documento expresa cuatro ámbitos fundamentales que exigen una responsabilidad compartida entre los estados miembros, las instituciones de la memoria y los ciudadanos a responder al Covid-19 y prepararse para futuras pandemias, estas se basan, entre otras cosas, en los valores educativos, sociales, científicos y artísticos compartidos con el patrimonio documental.

Para lograr que el patrimonio documental siga logrando su labor es necesario que los estados realicen mecanismos para su preservación y reducir al mínimo los riesgos a los que se enfrenta esta documentación.

En tiempos de crisis como esta, es inevitable preguntarse cómo será la sociedad del futuro una vez que comencemos a ver la luz al final del túnel. Es también un ejercicio saludable intentar proyectar cómo creemos, podremos y sobre todo queremos reenfocar las Unidades de Información para ayudar a superar esta pandemia.

Para que las Unidades de Información (Bibliotecas Universitarias) sean capaces de avanzar más rápida y eficientemente en la ayuda a la sociedad, es necesario que los gobiernos de los países trabajen de forma coordinada con estas, con la elaboración de normas para el registro de la información de la pandemia que trajo el Covid-19, y de esta manera y gracias a toda la información que se pueda recabar se podrá combatir futuras Pandemias, ya que serán datos claves. Y nuevamente allí el rol de las Unidades de Información puede ser crucial.

También la UNESCO define los REA “Recursos de Estudios Académicos”; Como aquellos materiales didácticos de aprendizaje o investigaciones que se encuentran en el dominio público que se publican con licencias de propiedad intelectual que facilitan su uso, adaptación y distribución gratuita.

Características de los REA:

Se caracterizan por su capacidad de:

- **Accesibilidad:** se refiere a la facilidad para localizar el recurso y utilizarlo en cualquier momento y lugar.
- **Reusabilidad:** es la posibilidad de modificación y utilizarlo en diferentes contextos del aprendizaje.
- **Interoperabilidad:** asegura el correcto funcionamiento, aunque cambien las revisiones de sus sistemas aplicaciones, etc.
- **metadatos:** estas descripciones facilitan su almacenamiento y recuperación en repositorios de recursos.

2.1. El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas

Según al autor Alonso, (2020). Realiza una reflexión en el campo de la educación; con respecto a la educación y la cultura en tiempos de covid-19 y como las bibliotecas de la ciudad de São Paulo tomaron acciones contra el inminente cierre de las unidades de información, teniendo en cuenta que Brasil tiene una de las mayores poblaciones de Latinoamérica y que más de la cuarta parte de la población se contagió de la enfermedad COVID – 19.

Se toma como muestra las ciudades de São Paulo donde tomaron medidas desde el momento del cierre de todo comercio, eventos culturales, museos, bibliotecas a la vez colegios, universidades o instituciones gubernamentales, a partir de entonces todo era incierto, pero las clases de colegiales y universitarios se retomarían y aplicaron el sistema de clases a distancia y la utilización de herramientas tecnológicas (computadoras, Tablet, teléfonos celulares entre otros).

Se inició diferentes actividades por parte de las bibliotecas de diferentes partes de la ciudad con actividades de lectura dos veces al día a la población, charlas en línea con transmisiones semanales, las cuales se grababan y posteriormente se subían a las redes sociales disponibles al público en general. A su vez, se realizaron actividades sobre el manejo de las plataformas digitales que habían implantado en las diferentes bibliotecas.

También nos habla sobre la comunicación y la creación de comunidades y grupos de lectores de diferentes países. Con la conexión del Internet, desarrollando una comunicación más abierta entre las diferentes comunidades de diferentes países.

Se toma en cuenta que el rol de las bibliotecas en el momento difícil que se está suscitando se va implementando nuevas propuestas de actuación a las ves, implemento nuevos formatos o herramientas tecnológicas que se han hecho una necesidad, la pandemia, afectado no solo a un sector sino a un todo en general por lo cual se toman nuevas medidas para no desconectarnos con el entorno de la lectura y la búsqueda de información.

2.2. Bibliotecas, libros y lecturas a través del COVID-19

Según Blanco, (2020) observa desde un punto de vista social como se llevó a cabo la transmisión de la información en los diferentes medios y como estas han tenido diferentes cambios y estrategias para poder adaptarnos a las nuevas formas de enseñanza de lo físico a lo digital y esta realidad que no ha dejado de cambiar en el transcurso de este tiempo nos dice que las bibliotecas y la lectura en esta situación de la pandemia del COVID – 19 planteó muchos cambios en la sociedad en general y las bibliotecas.

Otro aspecto que nos da entender es que el internet se ha vuelto uno de los medios donde se puede transmitir la información y la comunicación global, pero a la vez se lucha con un nuevo problema que es la desinformación o las noticias falsas que circulan por las redes de información por la que se debe trabajar y dar una solución.

El cambio dado por estos acontecimientos plantea un método cualitativo en las estrategias para salir al mundo virtual y las formas de lidiar con el material que se tiene en las bibliotecas, ya que, a mayor manejo de los recursos físicos, mayor era la posibilidad de infección, a través de la página de libros, abriendo debate si les daba la atención necesaria a estos casos. Todo ello, afectaría al área de educación y que los intereses de los educadores con respecto a tener una comunicación con sus estudiantes. Por tanto, se plantea nuevas formas de modificar sus ambientes y salas de reunión cuando todo se vuelca relativamente normal y cómo será la nueva forma de interacción de las personas o usuarios en esos nuevos espacios y nuevas medidas de higiene, limpieza, entre otros.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Pandemia

Se le denomina pandemia a una infección viral de una enfermedad, que se da de manera global. Una de las principales características es que se propaga rápidamente en una población determinada, afectando de una manera rápida a un gran número de personas en un tiempo determinado.

Se la denomina pandemia a la propagación rápida de una enfermedad:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenidos de virus gripales que infectan a los animales. (2020).

La Organización Mundial de Salud (2020). también indica que para que pueda aparecer una pandemia se necesita:

- Que aparezca un virus nuevo que no haya circulado previamente y por lo tanto, no existe población inmune a él.
- Que el virus sea capaz de producir casos graves de enfermedad
- Que el virus tenga la capacidad de transmitirse de persona a persona de forma eficaz.
- La propagación de la pandemia se da de una manera rápida y de persona a persona este puede tener un alcance geográfico casi total.

La pandemia como el COVID-19 cumple estas características para ser considerado pandemia por lo cual se dio la alerta sanitaria en los diferentes países del mundo. Por la facilidad de la transmisión viral de persona a persona.

3.2. COVID-19

La pandemia de la COVID-19 es una de las pandemias más devastadoras que azoto al mundo después de varias décadas, causando en la población alerta a nivel mundial, y donde la primera noticia de la existencia de este virus se dio en un país de Continente Asiático.

Para conocer un poco sobre esta enfermedad la Organización Mundial de la Salud nos dice que:

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China). (2020).

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. “(Organización Mundial de la Salud, 2019).

Como se menciona la pandemia de la COVID-19 no solo afecta al país de donde se origina el primer caso, si no que esta se ha ido expandiendo a todo el mundo de una manera sorprendente y nuestro país no fue la excepción.

Debido a la crisis epidemiológica que se estaba suscitando a nivel nacional a la llegada del virus del coronavirus COVID-19 y a la inminente propagación del virus, si vio obligado a entrar en una

cuarentena total, ocasionando el cierre de todas las instituciones públicas como privadas. Ese fue el caso de la Universidad Mayor de san Andrés, ordenando el cierre de todos los predios, facultades, carreras, oficinas, archivos y bibliotecas.

3.3. Cuarentena

Respecto al concepto de cuarentena, hace referencia a la restricción, voluntaria u obligatoria, de la libre tramitación de personas o individuos que han estado expuestos a un potencial contagio y que posiblemente se encuentren infectados. Durante este tiempo, las personas deben permanecer en un lugar determinado hasta que pase el periodo de incubación de la enfermedad, para lo cual se debe garantizar asistencia médica, soporte psicológico, refugio y alimentación.

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2020):

Cuarentena se usa en referencia a cualquier persona que haya estado en contacto con alguien infectado por el virus SARS-CoV-2, que es el causante de la COVID-19, tanto si la persona infectada tiene síntomas como si no.

La cuarentena significa que dicha persona permanece separada de las demás porque ha estado expuesta al virus y es posible que esté infectada, y puede tener lugar en un centro especialmente destinado a ello o en su casa. En el caso de la COVID-19, hay que permanecer en el centro o en casa durante 14 días.

3.3.1. Aislamiento

El aislamiento se refiere a la separación física de las personas contagiadas de aquellas que están sanas. Esta medida resulta efectiva cuando se ha hecho una detección temprana de la

enfermedad y se aísla a la persona infectada en un espacio específico, evitando el contacto con los demás.

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2020):

“Estar aislado significa encontrarse separado de las demás personas, a ser posible en un centro médico donde se pueda recibir atención clínica. Si no se puede llevar a cabo el aislamiento en un centro médico y la persona no pertenece a un grupo con un alto riesgo de desarrollar una enfermedad grave, puede pasarlo en su casa.

3.3.2 Distanciamiento social

El distanciamiento social consiste en alejarse de lugares concurridos y restringir la interacción entre las personas tomando cierta distancia física o evitando el contacto directo entre ellas. Esta medida se implementa cuando se dio el primer grupo de personas fueron contagiadas o infectadas que, al no haber sido identificadas ni aisladas, pueden seguir transmitiendo la enfermedad.

Por ello, el distanciamiento social implica el cierre de lugares donde hay mayor concentración de personas como escuelas, centros comerciales, sitios para eventos sociales, bibliotecas, oficinas, entre otros.

3.4. Biblioteca

La biblioteca es el centro que selecciona, reúne, ordena, conserva y difunde materiales informativos de carácter bibliográfico, audiovisual o informativo con el fin de atender las necesidades culturales, educativas o de investigación de los miembros de una comunidad o de una institución de las que dependen.

Actualmente, una biblioteca como finalidad es de dar un servicio que tiene como fin resolver problemas, necesidades de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.

Según Arce, "Una Biblioteca es un conjunto de libros (y otros materiales) dispuestos para su lectura o consulta. En un sentido más amplio, se llama también así a la institución que administra la colección y presta servicios". (2005: p.5)

Para el autor Domingo Buonocore, en el sentido etimológico del vocablo, biblioteca significa guarda o custodia de los libros, vale decir institución que provee a su conservación. En el sentido técnico, es una colección de libros más o menos numerosa y selecta, catalogada de acuerdo con un sistema dado y puesta a disposición de los estudiosos para su consulta. Tiene un doble fin esencial: conservar libros y facilitar su uso a los lectores. (Sánchez y Vega, 2002).

Según lo que nos dice el autor la biblioteca es el lugar donde se resguardan los libros, se conservan y se realizan los diferentes procesos que no cualquier persona puede realizar, y cuya finalidad es dar servicios a los usuarios.

Pero también la biblioteca tiene como finalidad principal de proporcionar información.

La biblioteca es un centro comunitario para millones de personas. En el centro de todos los tipos de bibliotecas está el bibliotecario. Los bibliotecarios son expertos en información, seleccionan libros relevantes para la comunidad, crean programas útiles y conectan a las personas con la información. En síntesis, la biblioteca es la institución que cumple una función social de vital importancia en la transmisión de información. (Sánchez y Vega, 2002).

En este párrafo menciona que la biblioteca es un lugar donde diferentes usuarios pueden interactuar con el bibliotecario y que los bibliotecarios son los profesionales que administran estos recursos creando programas útiles para transmitir información.

3.4.1. Biblioteca universitaria

Este tipo de bibliotecas pertenecen a centros de estudios superiores, cuál tienen como principal función es apoyar a los estudiantes profesionales, investigadores y más a brindar información científica satisfaciendo las necesidades de investigación y enseñanza universitaria.

Según Arce, (1985):

“Sus funciones principales son las de apoyar la enseñanza superior y la investigación académica. Su tamaño es variable y depende muchas veces de la estructura administrativa del sistema o red de la biblioteca. Su público es restringido, aunque algunas de ellas abren sus puertas inclusive a personas no-universitarias.” p. 16.

El contenido de este tipo de biblioteca es especializado o relacionado con la facultad o carrera a la que pertenecen a acepción de las bibliotecas centrales que tienen un mayor material bibliográfico y diferentes temas.

3.4.2. Procesos Técnicos.

“Se entiende por procesos técnicos las operaciones específicas realizadas con los libros y demás materiales de la biblioteca con el fin de organizarlos y ponerlos al servicio del público.”. (Arce, 1985, p. 85).

Tomando en cuentas las tareas que se realizan por un profesional o técnico bibliotecario se consideran procesos técnicos los siguientes:

- La selección
- La clasificación
- La catalogación
- La ordenación del material

“El proceso técnico se puede definir como el conjunto de operaciones que se realiza sobre cada documento, que recibe un tratamiento bajo tres tipos de gestión:

1. Física, que consiste en preparar para ubicar en los estantes, inventariar, colocar marcas de propiedad, localización, colocar seguridad y preparar para el préstamo.
2. Intelectual, que reside en identificar, catalogar, clasificar, indizar, y elaborar resúmenes.
3. Registro de los documentos y generaciones de los catálogos.

La complementación de estas operaciones es lo que posibilita que los documentos se encuentran a disposición, sean encontrados y consultados. La normalización de estos procesos permitirá homogeneizar el tratamiento de los recursos, sean físicos o virtuales. Es aconsejable llevar un manual de procedimientos que termine en forma secuencial y ordenada los pasos a seguir para cada uno de los recursos.” (Monfasani, 2016, p.106).

3.4.3. Catalogación

La catalogación es un proceso de la biblioteca que nos permite la selección y la descripción que nos permite la rápida recuperación e identificación del material bibliográfico.

Catalogación es el acto de catalogar y es un proceso que se ocupa de los aspectos formales del documento. Se describe un recurso bibliográfico y se determinan los elementos que constituirán sus puntos de acceso que posibilitarán su recuperación. Para ello se debe

realizar un examen previo del documento y cosechar los datos de acuerdo a normas estandarizadas que aseguren uniformidad y consistencia.

Sus objetivos son:

- Facilitar el acceso a la información
- Lograr la Normalización de todo tipo de documento
- Facilitar la amortización y manejo de la información. (Monfasani, 2016, p. 114).

Según el autor nos dice que este proceso nos facilita el acceso rápido, oportuno y fácil manejo de la información.

3.4.4. Clasificación

La clasificación es la operación que describe el tema principal del que trata un determinado documento a partir del cual se hace una traducción a términos del lenguaje de clasificación que la biblioteca haya adoptado.

Los lenguajes de clasificación más difundidos son los sistemas de clasificación decimal y son estos mismos lenguajes los usados para conformar la signatura de clase dentro de la signatura topográfica. (Murillo & Gonzales, 2002).

3.5. Bibliotecas en línea

Las bibliotecas en línea han cambiado la forma de dar servicio, y por tal motivo han abierto una gran variedad de posibilidades de encontrar contenido bibliográfico y documental, mediante las herramientas tecnológicas permitiendo llegar a más usuarios.

El espacio en línea cambio y se fue transformando para asumir nuevos retos, los que dependen del tipo de biblioteca, de sus objetivos y la posibilidad que esta tenga. De a poco se

incrementaron los servicios de préstamo en línea, se agilizarán las reservas de libros y de documentos digitales. Esto conjuga varios aspectos en que deben complementarse la colección, los servicios, la tecnología, el personal especializado y la creatividad respecto de lo que ofrece. El sitio, además, se puede reforzar con servicios para web móvil, con la difusión, y la puesta de los requisitos institucionales y temáticos, con la situación de los servicios de la web social. Por otro lado, además de las guías y tutorial, las bibliotecas ofrecen cursos y Talleres, por medio de los sistemas de e-learning. (Monfasani, 2016, p. 157).

Como menciona el autor la biblioteca en línea nos da nuevos retos y posibilidades e incrementa la posibilidad de llegar a más de usuarios dando paso a nuevas formas de servicios como prestamos en línea o reservas de libros mediante la web y las herramientas tecnológicas

3.5.1 biblioteca digital o virtual

Las bibliotecas al transcurrir el tiempo han ido transformando a la par de la tecnología mencionado que ya existen bibliotecas digitales o virtuales, este cambio se da con la finalidad de mejorar los servicios a los usuarios mediante plataformas que son actualizadas constantemente.

Por lo cual el siguiente autor nos dice:

En este tipo de servicio los documentos están a disposición del usuario. Reúne una colección de objetos digitales organizados que sirve a una comunidad de usuarios definida. Para su incorporación en el sitio deben conocerse los derechos de autor y de ser necesario deben ser gestionadas. Es importante, además, tener en cuenta los mecanismos de preservación y conservación de los recursos dispuestos en línea. (Monfasani, 2016, p. 156)

La biblioteca digital o virtual es un sistema de información en red, que les ofrece a sus usuarios contenidos y servicios digitales cuya información y medios de comunicación se encuentran en servidores distribuidos en diferentes latitudes del mundo. En esta noción de biblioteca los servicios son resultado del manejo de la información digital a través de tecnologías de la comunicación y de la información, lo que le otorga características distintas a las de los servicios que se ofrecen en la biblioteca convencional. (Torres & Sánchez., 2005).

Como nos dicen estos autores las bibliotecas digitales están a disposición de los usuarios en cualquier momento y pueden llegar a unas comunidades de usuarios grandes y la información se maneja de manera digital muy diferente a las bibliotecas convencionales.

Satisfacer las necesidades de información , Tomando en cuentas los nuevos retos dados a las bibliotecas por el distanciamiento social por la aprobación del virus ha causado que muchas de estas unidades de información adecuen, implementes brinden un servicio virtual a sus usuarios dados que muchas de las actividades académicas a pesar de cerrar sus puertas continuaban con las actividades habituales implementando plataformas en línea para desarrollo de sus actividades haciendo que la necesidad de información crezca.

3.5.2. El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19

Las bibliotecas del todo el mundo ante la crisis sanitaria fue una difícil decisión restringir el servicio ante las nuevas disposiciones de salida y horarios hasta el cierre total de varias unidades, por tal motivo era necesario adaptarse a los nuevos cambios y evaluar los riesgos que implican. Hay que tomar en cuenta que las bibliotecas antes de la llegada de la pandemia y al distanciamiento social se centraban en la atención presencial y la interacción directa con sus usuarios y muchas de estas no contaban con un servicio de préstamo de manera digital o por medio de plataformas. A pesar del cierre de varias bibliotecas en el mundo, sé muchas de estas tuvieron buscaron la manera y los recursos para poder llegar a sus usuarios. Y empiezan a planificar la reapertura de estas por medio de herramientas digitales, conferencias en línea, videos tutoriales, entre más.

“Las bibliotecas estuvieron entre los espacios más impactados por el aislamiento mandatorio. Hoy en día, no sirven únicamente al propósito de prestar libros, se han vuelto espacios de desarrollo integral y aprendizaje alternativo.” (García, 2020)

“El papel de las bibliotecas en su intento de paliar la brecha digital es tratar de poner a disposición de la infancia y juventud (dialogando, escuchando) recursos digitales de educación, entretenimiento y cultura categorizados o disponibles (curación de recursos), de forma que permitan un acceso fluido desde entornos en los que es posible una interacción digital ágil.” (Alonso & Federico, 2020).

“El rol fundamental que cumplíamos los bibliotecarios en la interacción con nuestros usuarios hasta antes de mediodía del 20 de marzo de 2020, ha cambiado radicalmente con el advenimiento de pandemia cargada de coronavirus. En este escenario del nuevo orden mundial y/o reordenamiento de la humanidad, los bibliotecarios hemos sido obligados a repensar sobre el quehacer cotidiano como bibliotecarios, haciendo rápidamente algunos ajustes, planificando nuestro trabajo en tiempos de pandemia, prestando servicio a nuestros usuarios bajo las reglas o medidas de bioseguridad.” (Condori, 2021).

El rol del bibliotecario es dar servicio al usuario, pero también se debe tomar en cuenta que se tiene que adecuar a las nuevas formas de brindar servicio por tal motivo tiene que estar en constante actualización con el manejo de tecnologías y redes, implementado nuevas herramientas para poder facilitar el fácil acceso de la información ya que este es el intermediario entre los usuarios y la información.

3.6. Servicio

Los servicios son parte primordial de una biblioteca ya que es la razón de ser de esta la cual tiene como finalidad dar un servicio de calidad a los usuarios.

El siguiente autor nos dice que el servicio es:

“Servicio es un conjunto de prestaciones intangibles que el cliente espera obtener por un a solicitud o demanda realizada. Es decir que los servicios son acciones, procesos y ejecuciones, son heterogéneos e intangibles como por ejemplo una biblioteca, los servicios de préstamos, tanto en sala, a domicilio o préstamo temporal, el préstamo inter-bibliotecario, el servicio de búsqueda de información y el servicio de referencia, son acciones intangibles.” (Bustamante, 2014, p. 30).

Según la Real Academia Española (RAE), servicio “es la prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la acción de bienes materiales”. (2020)

3.6.1. Servicio de Referencia

“Este servicio tiene por finalidad garantizar al usuario el acceso a la información que precise, proporcionándole los datos o documentos adecuados. Es decir, es la asistencia personalizada que se realiza en la biblioteca o en línea para obtener información; así mismo se ayuda al usuario y se le enseña a manejar los recursos en forma apropiada.” (Monfasani, 2016 p. 153).

“El surgimiento de esta actividad bibliotecaria se manifestó a través de las necesidades de información que tenía el usuario, es decir, desde la aparición de las bibliotecas el servicio de pregunta/respuesta se hizo presente con la pretensión de que, por un lado, el usuario pudiera localizar información y, por el otro, el bibliotecario le proporcionara ayuda a quien se la solicitara. En este sentido, el servicio de referencia se ha convertido actualmente en un componente indispensable de los servicios bibliotecarios que brinda cualquier tipo de biblioteca.” (Torres y Sánchez, 2005.)

El objetivo principal del servicio de referencia presencial es lograr que todas las necesidades de información por parte del usuario sean satisfechas, para lograr este objetivo es necesario que la biblioteca cuente con una sección específica integrada por personal especializado en la búsqueda de información, capaz de desarrollar iniciativas y procedimientos para facilitar y mejorar el acceso del usuario a la información.

3.6.7. El servicio de referencia Digital

En las bibliotecas se realizaba internamente en la organización mediante la intranet. Frente a la creciente evolución de las N-TIC la sobreproducción de información ha sido componente decisivo para la sociedad. Aun cuando esa información no estaba estructurada correctamente podía

recuperarse debido a los motores de averiguación que funcionaban las 24 horas del día a disposición del cliente sin el tedioso trámite de moverse a cualquier unidad de información, empero a la vez se comenzaba a mirar el problema de evaluar y validar los documentos encontrados, por los usuarios.

Según Monfasani, (2016) que “Basadas en las posibilidades que daban las Tics, las bibliotecas comenzaron a implementar este servicio en línea para ofrecer contenidos y servicios digitales. En las bibliotecas universitarias y especializadas respondían a las consultas bajo diferentes temas: “consulte, la biblioteca responde”, “Consulte al Bibliotecario”. Consulte las 24 horas” O “la biblioteca abierta los 365 días del año” que se utilizaba para alentar el uso del servicio y para atraer a los usuarios potenciales.” p. 160.

Debido al crecimiento de la información en línea, la referencia debe ampliar su área de acción, no solo con los contenidos que ofrece la biblioteca en la web, sino que tiene que dirigir la búsqueda a otros sitios, ampliando así el espectro de los documentos disponibles en forma electrónica y/o digital. En este contexto, usuarios y referencista deben desarrollar otras habilidades informativas. (Monfasani, 2016, p.161)

3.7. Necesidad de información

Según Reitz (2012) una necesidad de información es “una brecha en el conocimiento de una persona que se experimenta en el nivel consciente como una pregunta, da lugar a una búsqueda de una respuesta. Si la necesidad es urgente, la búsqueda puede llevarse a cabo con la diligencia hasta que el deseo se ha cumplido”.

La necesidad de información en tiempos de crisis ha dado un papel importante para las bibliotecas Y unidades de información para poder cubrir toda la necesidad que tienen los usuarios en cuanto a la búsqueda y la necesidad de bibliografía e información dado que es necesario un distanciamiento social los usuarios tienen otras necesidades en cuanto a disponibilidad y al servicio que pueda ofrecer una biblioteca.

3.7.1 Uso de recursos y fuentes de información

“Los estudios sobre el uso de determinados recursos informativos o fuentes de información se dirigen a conocer la preferencia de los usuarios por esos medios para obtener información necesitada o para conocer el modo en que dichos recursos son utilizados. El acercamiento que se hace a esta cuestión puede ser directo o indirecto. De forma directa es posible preguntar a través de un cuestionario a conjunto de usuarios acerca de sus preferencias por distintas fuentes a la hora de buscar información.” (Teruel, 2005, p.41)

3.7.2. Usuario de la Información

Un usuario de información, es todo individuo que tenga una necesidad de información para realizar cualquier tipo de actividad, definen al usuario como persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente en una fase de planificación.

Según Moya Citado por Bustamante: “El usuario en muchas ocasiones es copartícipe directo o indirecto en la toma de decisiones, debido a que tiene el conocimiento en la materia específica para colaborar con el especialista de la información, en la selección de las fuentes bibliográficas, facilitando el acceso a material no convencional, recomendando ciertos instrumentos de trabajo participando en el análisis de contenido de los documentos e interrogantes de trabajo, al sistema de información en forma automatizada. Es por tanto eje motor de la creación, implementación, adaptación, funcionamiento y de retroalimentación de todo el sistema de información. Es factor dinámico que puede transformarlo y modernizarlo para su propio beneficio”. (2014)

3.7.2. Usuarios Potenciales

El primero de ellos es el usuario potencial, que está entendido como el grupo de usuarios para quienes está pensado el material bibliográfico o el servicio de información, hace parte de lo global de la idea de organización y está vinculado a cumplir los objetivos, misión y visión de la unidad de información.

Entre los usuarios potenciales en una biblioteca universitaria tenemos: universitarios, estudiantes de instituciones públicas y privadas que forman profesionales en el área específica.

3.7.2 Usuarios Reales

Se define como usuario real como la persona que, efectivamente, ha utilizado el servicio, es decir, que el prestador de servicios sabe de su existencia de manera fidedigna, usualmente, se debe a un registro de visita o uso del servicio.

De este se despliegan los siguientes dos tipos de usuario:

El usuario interno. Es aquel que está vinculado dentro de la unidad de información, es decir, que hace parte del personal administrativo y ayuda a cumplirlos objetivos de la unidad.

El usuario externo que, a diferencia del interno, es aquel individuo que no está vinculado dentro de la organización y a su vez puede ser usuario externo potencial y real.

El usuario final es aquel que hace uso y aprovecha de los productos y servicios, de la unidad de información.

El usuario intermediario. Es aquel que tiene las dos perspectivas de la unidad de información, tanto interna como externa, y hace uso de los servicios que esta ofrece y es aquel que genera comunicación.

Usuario Virtual. Los usuarios virtuales pueden ser potenciales, reales, internos, externos, pero que hacen uso de los recursos y servicios en entornos digitales. (Rozo & Duran, 2016)

Los usuarios de la información han constituido un aspecto relevante dentro de las unidades de información; saber cuáles son sus necesidades, conocer qué servicios consideran útiles, qué tipo de lectura les interesa y para qué la usan.

3.7.3. Usuarios en tiempos de COVID – 19

El cambio que se ha dado por el brote del virus del covid-19 ha repercutido mucho en la vida de los usuarios, causando así que los usuarios de información busquen nuevos motores de búsqueda y adquirir información por diferentes medios tecnológicos y las diferentes herramientas de búsqueda de información por medio del Internet.

Este cambio en los comportamientos sociales afecta de lleno a los clientes y a las expectativas de los usuarios. El servicio ha modificado el rumbo y muchos especialistas consideran que estos cambios se instalaron para siempre. Todo este movimiento viene acompañado de un aumento en el uso de la tecnología, la digitalización irrumpió sin pedir permiso en todos los órdenes de la vida. (Minsky, 2020)

La tecnología siempre ha estado en nuestro día a día, pero solo se lo manejaba de una manera superficial. De tal manera que no se aprovechaba el potencial que nos ofrecía y las ventajas y facilidades que suponía el manejarlos.

3.8. Herramientas de videoconferencias

“Una video conferencia es un servicio multimedia que permite la interacción entre distintas personas o grupos de trabajo; consiste en interconectar mediante sesiones interactivas a un número variable de interlocutores que pueden verse y actuar entre sí.” (Chacón, 2003)

La videoconferencia permite establecer una comunicación a través de Internet utilizando las imágenes de video y de sonido en tiempo real. Posibilita que gente que se encuentra ubicada en lugares geográficamente distantes se reúnan ahorrando el tiempo en desplazamiento, pero

conservando parte importante de los elementos físicos de una reunión. El poder de la videoconferencia se apoya también en que las permiten realizar verdaderas presentaciones multimedia como insertar una presentación en power point o un video Pre-grabado entre las conversaciones, etc.

3.8.1. Zoom

Zoom es una herramienta esencial para reuniones de equipos pequeños, medianos y grandes que desean mantenerse en contacto por medio de video conferencias y audio conferencia. Sin duda la herramienta más popular en estos meses ha sido Zoom. Llevan años dedicándose a hacer la mejor aplicación de videoconferencia, principalmente destinada al mundo empresarial. Zoom destaca a la hora de compartir la pantalla del ordenador. Además de compartir cualquier aplicación abierta en tu PC, también te ofrece una pizarra digital, en dónde puedes escribir o hacer anotaciones. (Tillman, 2020)

3.8.2. Google Meet

Es la aplicación de videoconferencias de Google, para navegadores web y dispositivos móviles, y muchas más herramientas que se están desarrollando por la crisis sanitaria. Muchos de los servicios de ahora son de manera virtual gratuita es por eso que la biblioteca está evaluando la necesidad recomendando y capacitando a los usuarios sobre el manejo y búsqueda de formatos alternativos en la red de acuerdo a la necesidad y haciéndola más participa e interactiva entre sus usuarios. (Tillman, 2020).

3.8.3. Microsoft TEAMS

Teams no es propiamente una herramienta de videoconferencia como las demás. Teams es un espacio fijo de trabajo en línea, en dónde profesores y alumnos colaboran y se comunican de forma diaria vía un chat, en donde pueden también guardar y compartir ficheros. (Tillman, 2020).

3.8.4. Ventajas y Limitaciones

Según Cabero Citado por Chacón, (2003), Las ventajas e inconvenientes de la videoconferencia no van a emanar directamente de sus características y potencialidad técnicas, sino más bien por la utilización y estrategia didáctica que el profesor utilice en las mismas, por la acción educativa en la cual se encuadre”

3.8.5. Redes sociales

las redes sociales son plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común (como amistad, parentesco, trabajo). Las redes sociales permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información.

Las redes sociales más conocidas, populares y con más usuarios del mundo son Facebook, WhatsApp, Instagram Twitter.

3.9. Nuevas Tecnologías

las nuevas tecnologías de comunicación son herramientas tecnológicas que no permiten acceder mediante la internet y las diferentes aplicaciones a un mundo digital, donde se puede acceder una gran cantidad de información y su vez así interactuar en tiempo real con investigadores profesores y más.

Su presencia en diferentes ámbitos de nuestra vida es cada vez más evidente: enviar un correo electrónico, comprar artículos en Internet, mantener un chat, la televisión vía satélite o consultar el mercado bursátil desde el teléfono móvil, por ejemplo, son acciones cada vez más habituales e incorporadas a nuestra sociedad. (Meneses, 2007, p. 65).

“El desarrollo de la tecnología en los medios de comunicación y el manejo de la información han estado ligadas al impulso de la cultura en la humanidad, acelerando e proceso que constituye la causa de cambios que afectan a la sociedad a través de los medios de Comunicación y el efecto que produce en la retroalimentación de la información” (Arteaga, 1997, p.39).

Según Castell (1998) p. 67) citado por Meneses, (2007) que al referirse a las tecnologías de la información y de la comunicación las sitúa como “el conjunto de tecnologías desarrolladas en el campo de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones, la televisión y la radio, la optoelectrónica y su conjunto de desarrollo y aplicaciones.

3.10. Redes y Sistemas

3.10.1. Redes

Una Red está constituida principalmente por un grupo de computadoras que acceden a los archivos y recursos de uno o varios servidores, pero cada una de las máquinas está ejecutando sus propios procesos.

Una red informática es definida como dos o más ordenadores que se conectan entre sí y comparten recursos, archivos, aplicaciones, hardware, entre otros. Esto permite que varios usuarios puedan intercambiar información de una forma muy sencilla, rápida y a muy bajo costo. Todo esto ha facilitado la comunicación entre empresas, trabajadores, reduciendo así los gastos significativamente y cuidando la seguridad de los datos de información (Zamorano, 2019, s, p.).

“Sistema es un conjunto de cosas ordenadamente relacionadas entre sí contribuyen a un determinado objetivo” (RAE, 2020).

3.10.2. Sistema de Información

Un sistema de información es un grupo de elementos interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan datos y distribuyen información para ayudar la toma de decisiones y el control una organización. Además, nos posibilita examinar inconvenientes visualizar asuntos complicados y a producir nuevos productos.

Un sistema de información se alinean con los objetivos todo empieza con las tics las tecnologías de la información y las tecnologías de la comunicación esos dos grupos de tecnología forman lo que se conoce como tics en primer lugar tenemos las tecnologías de la comunicación en ella podemos citar la radio la televisión el teléfono cableado el teléfono analógico de pronto una televisión de una tecnología un poco más avanzada están dentro de las tecnologías de la comunicación mientras que la tecnología de la información son todas aquellas tecnologías que toman la información analógica y la transforma de una información digital entonces tenemos teléfonos celulares datos tabletas y televisores inteligentes que ahora se conectan a internet. (Montoyo & Marco, 2021).

Este grupo de tecnologías de la comunicación más las tecnologías de la información conforman los tics que son las tecnologías de la información y de la comunicación por el momento no es noticia que la utilización constante de esta tecnología dio paso a la globalización y entonces hablamos de existente una tendencia digital emergente en la sociedad la población usa mucho las tecnologías de la información y de la comunicación este uso dio vida a la globalización.

3.10.3. Globalización

La globalización es el proceso de profundización de las relaciones económicas, sociales, culturales y políticas entre los pueblos del mundo. Podemos también imaginar la globalización como un proceso que apunta a constituir y perfeccionar una red de conexiones. (Bezerra, 2022)

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Determinación de la muestra

4.1.1. *Universo*

Se puede definir al universo o población como un conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas.

Por consiguiente, en el universo que se tomó en cuenta para esta investigación está conformada por los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, los cuales obtuvieron servicios en de este repositorio y sus funcionarios durante la gestión 2021. De esa manera, se procederá a realizar la recolección y el análisis de datos, se realizará desde el enfoque cuantitativo y posteriormente cualitativo.

4.1.2 *Muestra*

Ahora corresponde, brevemente, conceptualizar, desde el enfoque cualitativo, qué se entiende por muestra, la cual está constituida por persona o "... Grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre el cual se habrán de recolectar los datos sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia" (Hernández y otros, 2014, p, 394).

Es así que, de acuerdo, al enfoque a la investigación cuantitativa se realizó un muestreo probabilístico estratificado, el cual permitió desarrollar un análisis de los usuarios que pudieron acceder información, de acuerdo a los meses correspondientes a la gestión.

Asimismo, la presente indagación también se desarrolló desde el enfoque cualitativo no pro balístico o guiado. Es así que se realizará un muestreo, mediante la consulta de expertos que

forman parte de la Biblioteca Central, como ser: La dirección y los encargados de las distintas secciones de dicha institución. Además de ello, se desarrolló la muestra de participantes voluntarios estableciendo, en ambos casos, entrevistas individuales como grupales a estudiantes de la Universidad de Mayor de San Andrés (Grupo focal).

a) Localizar la base de datos o reporte para determinar el total del universo a estudiar referente al muestreo estratificado de los usuarios de la gestión 2021

Se recolectó los datos a partir del personal administrativo de la Biblioteca Central, obtenidas a partir del encargado de la información estadística de los usuarios de la institución. Es así que para fines de la gestión 2021 hubo 192 usuarios.

b) Total, cantidad de universo a estudiar

192 usuarios en la gestión 2021.

c) Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población (192 habitantes)

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma con relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o con relación al 99% de confianza equivale 2,58; es este caso se utilizará el valor de 1,96 equivalentes al 95% de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), en este caso el límite aceptable de errores será del 5% equivalente a 0,05.

p= Probabilidad a favor. En este caso sería una probabilidad de 0,5.

q= Probabilidad en contra. En este caso sería una probabilidad de 0,5.

d) Reemplazando valores en la fórmula

$$n = \frac{2^2 * 0,5 * 0,5 * 192}{0,05^2 * (192 - 1) + 2^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{192}{1.4775}$$

$$n = 129.94$$

Se aclara que el resultado se redondeara a 130 personas Metodología de la investigación.

La metodología de la investigación se desarrolló de manera secuencial y acorde al planteamiento del problema y la hipótesis. Es por ello que se planteó el enfoque, el diseño, el tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos.

4.2. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación se desarrolló a partir de un enfoque cuantitativo y cualitativo. El primer enfoque se caracteriza por el análisis de elementos que pueden ser medidos y cuantificados para realizar generalizaciones a partir de muestreos probabilísticos, explicados mediante el análisis estadístico. Es así que se aplicó para esta investigación, encuestas al personal perteneciente a la Biblioteca Central, así como se analizó mediante fórmulas estadísticas los usuarios de la biblioteca durante la gestión 2021.

En el caso de la investigación cualitativa, la misma consiste en realizar una investigación centrada en los sujetos para comprender los fenómenos humanos, interpretando la realidad social de las personas y su comportamiento. En este caso, se tomó en cuenta las entrevistas individuales y colectivas principalmente.

4.3. Diseño metodológico

El diseño metodológico que se desarrolló en la presente investigación es el fenomenológico, el cual se caracteriza por realizar un análisis de los fenómenos humanos caracterizados por comprender la naturaleza del ser y la experiencia vivida en sociedad. Es por ello que se desarrollaron encuestas y entrevistas para entender el porqué del accionar de las autoridades de la Biblioteca Central de la UMSA.

4.4. Tipo de investigación científica

4.4.1 Exploratoria

Se caracteriza por efectuarse cuando se va constituyendo el tema y el problema de investigación. La ventaja de este tipo de indagación radica en que se identifica una serie de conceptos y variables que van constituyendo a la propia investigación.

4.4.2. Descriptiva

Este tipo de investigación busca especificar las propiedades más importantes y resaltantes de personas, grupos, comunidades e instituciones, las cuales son sometidas a un análisis minucioso del tema problema y el área de investigación, midiéndose conceptos variables y toda dimensión referente a la investigación.

4.5. Métodos

4.5.1 Método exploratorio

Exploratoria: Para Cazau (2006) “el objetivo de una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes.

Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas.

4.5.2 Método descriptivo

Por otro lado, el segundo tipo de investigación es la descriptiva, a esta Rojas (2015) la define de la siguiente manera: Descriptiva: Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado... Se observa y se registra, o se pregunta y

se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan?

4.5.3 Método analítico

Debido a que estudió y analizó sistemática y profundamente, por separado cada uno de los diversos componentes y características de la situación de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés, explicando de esta manera las situaciones que se tuvo durante el periodo de distanciamiento físico-social producido por el COVID-19.

4.6. Técnicas de recolección de información

La recolección de información partió de la técnica de revisión documental, la entrevista y cuestionarios.

- Entrevista individual y Grupo focal: Se aplicó a usuarios (muestreo por participantes voluntarios y consulta experta a las autoridades y administrativos de la Biblioteca Central).
- Encuestas: se aplicó a los administrativos de la Biblioteca.
- Técnica Documental: Búsqueda y acceso a material bibliográfico y documental.

4.6.1. Instrumentos

- Lista de preguntas: Este instrumento fue utilizado para desarrollar la técnica de la entrevista de tipo estructurado y semiestructurado para usuarios y autoridades de la biblioteca.

- Cuestionario: Este instrumento se aplicaron para conocer distintos aspectos correspondientes a la encuesta y será aplicado al personal de la Biblioteca Central de forma guiada.
- Recopilación de Documentos: Se analizaron las fuentes primarias, secundarias, terciarias referentes al tema de investigación.

CAPÍTULO V

MARCO INSTITUCIONAL

5.1. Antecedentes históricos de la biblioteca central de la Universidad Mayor de San Andrés.

La biblioteca universitaria de la Universidad Mayor de San Andrés es una de las bibliotecas más importantes de la ciudad de la paz, que tiene material bibliográfico desde la creación de la biblioteca, para conocer un poco más de su historia mencionaremos algunos datos históricos.

“La Biblioteca Universitaria Central de la Universidad Mayor de San Andrés tiene su origen en el Loreto, antiguo convento de los jesuitas hoy palacio Legislativo. Sus orígenes datan desde la fundación de la Universidad de La Paz, 30 de noviembre de 1830 con sus primeras colecciones de libros que correspondían a las Facultades de Jurisprudencia, Filosofía, Teología y posteriormente Ciencias Médicas y Literatura.

Por el Decreto Supremo del 22 de marzo de 1930, promulgado por el Dr. Hernando Siles, se oficializa el funcionamiento de la Biblioteca Universitaria Central.

Hoy con sus 500.000 volúmenes en sus diferentes colecciones se constituye en la más grande, importante y moderna del país, brindando servicios de información a sus 13 facultades, 54 carreras y 41 Institutos de Investigación.

Cuenta con una población potencial de 86.000 usuarios entre estudiantes, docentes, administrativos e investigadores nacionales y extranjeros. (Biblioteca Central, 2017).

La creación de la biblioteca beneficio a muchos estudiantes, Universitarios desde brindando información desde los inicios de la biblioteca hasta nuestros días con una gran variedad de biografía entre libros, revistas, folletos, hemeroteca, y más. A disponibilidad de los estudiantes, docentes, investigadores, extranjeros, y al público en general.

Hoy se constituye la más importante, grande y moderna del país, brinda servicios de información a 13 facultades, 54 Carreras, más de 30 Institutos de Investigaciones y tiene una población universitaria cerca de 80.000 alumnos matriculados.

La biblioteca central tiene colección muy importante y entre las que más destacan son: las de Don José Rosendo Gutiérrez, Víctor Reyes Muños, familia Tejada Sorzano, Alberto Ostria Gutiérrez, Luis Fernando Guachalla y otros

5.1.1. Misión

Ser una Unidad de gestión, facilitando a la comunidad universitaria el acceso y difusión de los recursos y servicios informativos de calidad, con eficiencia, capacidad y oportunidad, convirtiéndonos en herramienta imprescindible para el desarrollo de la investigación colaborando en el proceso de creación del conocimiento, así como preservar su patrimonio documental. (Biblioteca Central, 2017).

5.1.2. Visión

Cubrir la demanda de recursos y servicios de información con pertinencia académica y de calidad; respondiendo adecuadamente a los objetivos científicos que tiene la Universidad Mayor de San Andrés, convirtiéndonos en un verdadero centro de recursos para el aprendizaje e investigación al frente de las innovaciones tecnológicas que faciliten la accesibilidad, uso y manejo de los recursos documentales que resguarda. (Biblioteca Central, 2017).

5.1.3. Fondo Documental

La Biblioteca Central cuenta con un fondo documental de 326.079 documentos, repartidos en varios formatos: 274.035 ejemplares de libros extranjeros, 22.830 libros nacionales, 18.897 tesis y proyectos de grado, 7.701 Folletos históricos, 1.301 Periódicos, 110 títulos de revistas nacionales, 254 títulos de revistas extranjeras y 951 unidades de material especial, las cuales brindan servicios en las diferentes secciones:

5.1.4. Estructura

Área de Servicios de información

Circulación: Tiene a su cargo el préstamo de libros de la colección general y boliviana.

- Consulta en sala.
- Búsquedas especializadas en sistema automatizado.

5.1.5. Colección

Hemeroteca: Cuenta con una mayor riqueza incalculable de las publicaciones periódicas (revistas, gacetas, anuarios, prensa y otros). Principalmente, la colección de periódicos más completa del país, a partir del siglo XIX a partir de 1825 hasta nuestros días.

También la colección de publicaciones oficiales de la república más completa en redactor de la Cámara de Senadores y Diputados a partir de su primera sesión, etc.

La Colección de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés. Hoy se constituye la más importante, grande y moderna del país, brinda servicios de información a 13 facultades, 54 Carreras, más de 30 Institutos de Investigaciones y tiene una población universitaria cerca de 80.000 alumnos matriculados.

La biblioteca central tiene colecciones muy importantes y entre las que más destacan son: las de Don José Rosendo Gutierrez, Victor Reyes Muños, familia Tejada Sorzano, Alberto Ostria Gutierrez, Luis Fernando Guachalla y otros.

“La biblioteca central posee colecciones de libros de autores bolivianos reconocidos Nacionalmente, por ejemplo:

- Colección de "Franz Tamayo"
- Colección de "Rosendo Gutiérrez". (Biblioteca Central, 2017)

Se conservan todas las obras de autores bolivianos a partir del 1.500, producto a un ejemplar de depósito pro Repositorio Nacional de Bolivia. La que se aproxima a 22.830 ejemplares.

Colección extranjera: Son 274.000 ejemplares de libros extranjeros, que benefician en los servicios para la comunidad universitaria y público en general. Entre las que se destacan, como joyas, la colección más completa de Miguel de Cervantes.

Referencia: La Biblioteca central de la UMSA Contiene:

Archivo histórico: Conformado por fascinantes documentos, son conservados como tesoro documental en este archivo de manuscritos que datan de la época de la Colonia.

Mapas: Colección de mapas y planos bolivianos como también extranjeros, sobre delimitaciones geográficas de años pasados.

Productos: Publica anualmente el repertorio Bibliográfico de la UMSA, boletín bibliográfico y listas de libros de reciente adquisición (alertas).

Usuarios: Universitarios, Investigadores, público en general (Biblioteca Central, 2017)

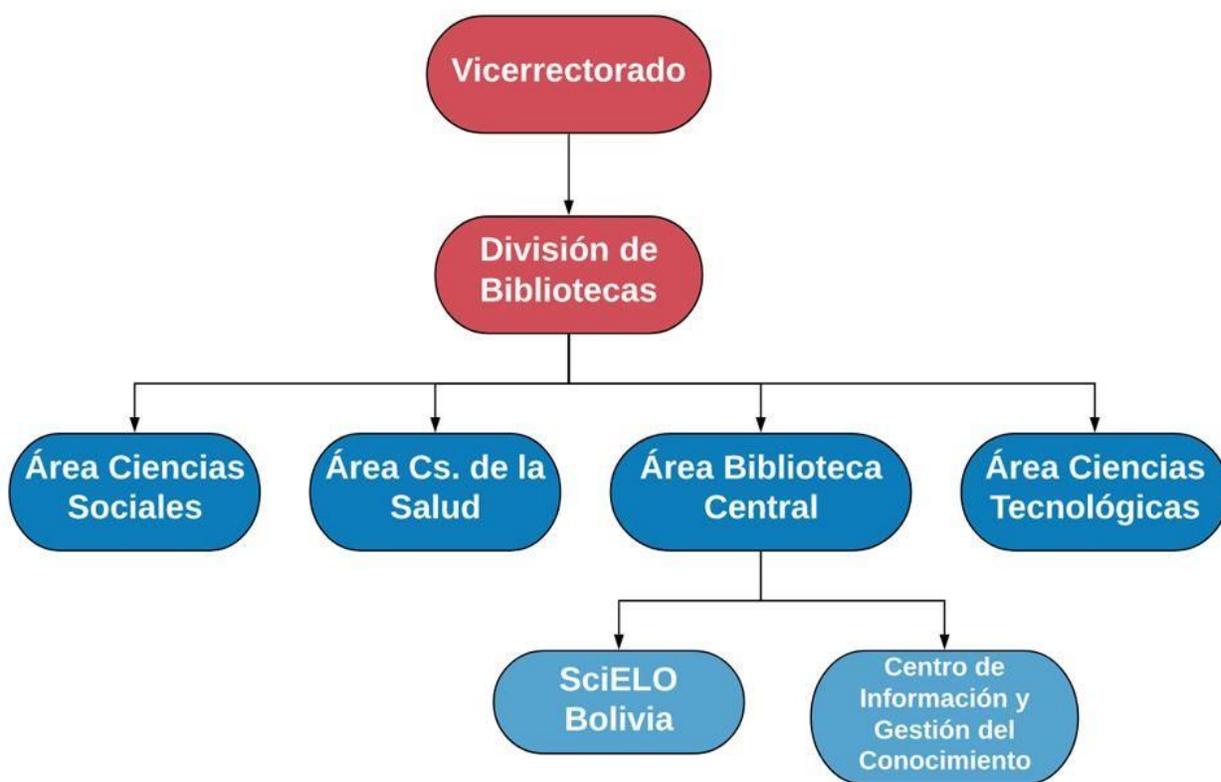


Ilustración 1: Organigrama Institucional Biblioteca Central
Fuente: Biblioteca Central UMSA

CAPÍTULO VI

MARCO PRÁCTICO

6.1. Gráficos y Análisis de Datos

Análisis Cuantitativo referente a Usuarios de la Biblioteca

GRÁFICO 1

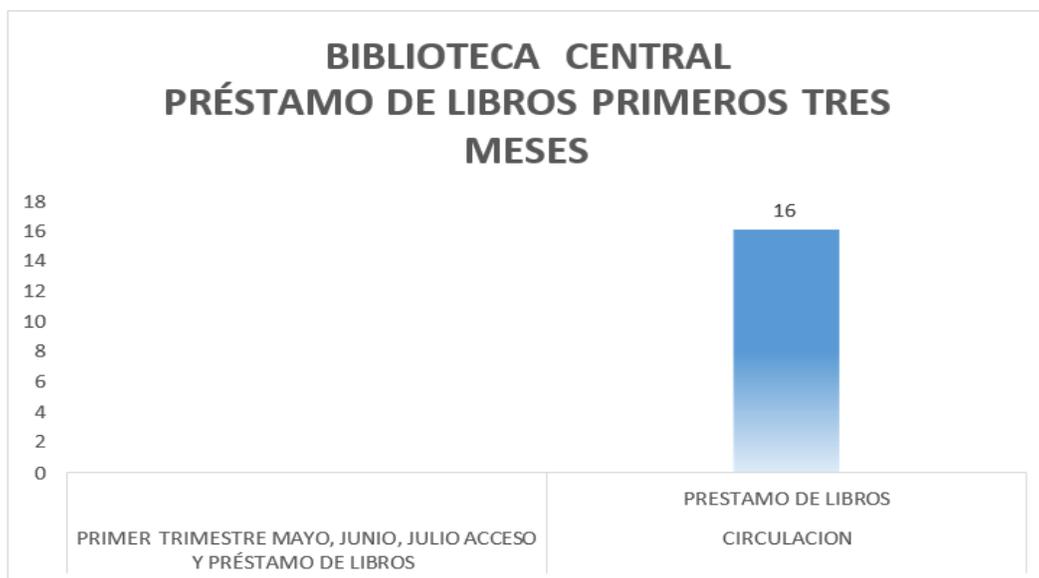


Gráfico: 1 Prestamos de Libros Primeros tres Meses
Fuente: Biblioteca Central UMSA

Análisis

En la gestión 2021, teniendo en cuenta que, al inicio de gestión hubo un incremento progresivo de usuarios, ya que poco a poco se fue accediendo nuevamente a los servicios de

información. Se puede denotar que 16 personas fueron las que accedieron a los servicios de la Biblioteca Central de la UMSA, concretamente al préstamo de los libros.

GRÁFICO 2



Gráfico 2: Últimos Cuatro Meses de Acceso y Préstamo de libros correspondiente a los meses septiembre, octubre, noviembre y diciembre
Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Se puede evidenciar que en los últimos cuatro meses de la gestión 2021 se tuvo un progresivo aumento de consulta al material de la Biblioteca Central de la UMSA, ya que se pudo conocer de gran manera las plataformas virtuales de esta institución. Es así que ya para la finalización de la gestión 2021, estudiantes, en su mayoría, pudieron acceder con un 85% al material bibliográfico, seguido de investigadores particulares con 12%.

6.2. Análisis Cualitativo

6.2.1. Funcionarios de la Biblioteca

Este análisis cualitativo se realizó a partir del muestreo de consulta expertos, ya que se encuestó a informantes clave de la biblioteca como ser en una primera instancia a los funcionarios de la Biblioteca Central. Es así que se nos proporcionaron información el encargado de selección y adquisición de información, el Lic. Sandro Murillo Quiroga, así como el encargado de Digitalización Documental, el Lic. Néstor Mantilla Rojas. Es en esos sentido, que se nos proporcionó la siguiente información:

- a) La biblioteca cuenta con instalaciones aptas para el servicio y acceso de información.
- b) La biblioteca elaboró un Plan de Contingencia institucional, el cual se puso en marcha a partir del primer trimestre de la gestión 2020, continuó el 2021 y en la actualidad sigue en vigencia.
- c) Existe una capacitación constante de los funcionarios de la Biblioteca Central.
- d) Existió la atención a los usuarios de la Biblioteca Central a través de redes sociales como Facebook y la Plataforma Institucional de la UMSA
- e) El sistema tecnológico de información utilizado por la Biblioteca Central es el Sistema KHOA, el cual está interrelacionado con las demás bibliotecas de otras facultades de la UMSA.

6.3. Análisis Cualitativo

6.3.1 Entrevista a la directora de la biblioteca central de la UMSA

En esta entrevista realizada a la Lic. Marilyn Sánchez se pudo evidenciar lo reafirmado en nuestra hipótesis dado el cumplimiento al acceso de información mediante plataformas virtuales y

redes sociales. Es así que a continuación se examinará aspectos esenciales de la entrevista realizada a la Directora de la Biblioteca Central.

1. De acuerdo a la afirmación de la Lic. Sánchez la función de la Biblioteca Central es: “...Satisfacer la necesidad de información de nuestros usuarios (...) Desde el 2014 la Biblioteca Central ha estado trabajando con un sistema de información integral de biblioteca Virtual...” (Entrevista realizada a Marilyn Sánchez 2022) Este sistema integral hace referencia abarca en un solo portal de Biblioteca Virtual, interconectada con las demás facultades de la UMSA.
2. En el Portal se tiene acceso a la información digitalizada en el repositorio institucional y se maneja los servicios electrónicos” ...La Biblioteca Central también ha sufrido con algunos problemas (...) nuestros usuarios no estaban el 100% preparados para tener la facilidad de acceder a esos recursos...” (Entrevista realizada a Marilyn Sánchez 2022). En ese sentido, se llegó a través de redes sociales a los usuarios. Asimismo, se ha realizado cursos de capacitación para que puedan tener acceso a esos recursos digitales.
3. La reproducción del texto del 20% de acuerdo a derechos de autor “Se ha podido llegar a nuestros usuarios, a solicitud de ellos, mediante nuestro sistema de gestión en que si había un libro que necesitaban (...) nosotros teníamos que saber qué capítulo o parte de libro necesitaban y hacíamos servicio a una digitalización (Entrevista realizada a Marilyn Sánchez 2022). Por consiguiente, hubo acceso a los servicios digitales en la Biblioteca Central.
4. “La Biblioteca Central cerró (...) no obstante presentó su Plan de Contingencia de bibliotecas en eso se contempló el distanciamiento social, las medidas de

bioseguridad, garantizando que el usuario no sufra el problema de contagio” ((Entrevista realizada a Marilyn Sánchez 2022). Se dio énfasis dotar a todo el personal de biblioteca con guantes de látex y el alcohol gel.

5. Se hizo excepciones de préstamo de libros de forma presencial, de acuerdo a la necesidad hasta julio de 2021.

6.4. Análisis e Interpretación

De acuerdo a la información proporcionada se llega al siguiente análisis:

1. Se requiere mayor sociabilización de las Plataformas Virtuales de la Biblioteca Central.
2. Se requiere mayor presupuesto para más acceso a páginas virtuales de texto completo.
3. Mayores insumos de desinfección y ventilación.

6.5. Análisis Cualitativo

6.5.1 Grupo focal a Estudiantes de la UMSA

El grupo focal se estableció en base a la adquisición de información de estudiantes universitarios de distintas facultades para poder conocer percepciones colectivas, referentes al acceso y servicio de información desarrollado por la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés en la gestión 2021, durante el desarrollo de la Pandemia del COVID-19 en nuestro país.

Por consiguiente, se pondrá en consideración y análisis las distintas opiniones de los estudiantes. Es así que se realizó una entrevista colectiva a varones y mujeres; una persona por facultad. Es por ello que se efectuó el grupo focal a personas de las siguientes facultades:

1. Facultad de Ingeniería (mujer)
2. Facultad de Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes (mujer)
3. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (mujer)
4. Facultad de Medicina (varón)
5. Facultad de Ciencias Puras y Naturales (varón)
6. Facultad de Agronomía (mujer)
7. Facultad de Odontología
8. Facultad de Tecnología (varón)
9. Facultad de Ciencias Geológicas (mujer)
10. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras (mujer)
11. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (mujer)

El grupo focal se desarrolló en base a un eje de seis preguntas, las cuales estuvieron enmarcadas en comprender la percepción de las personas que participaron en la entrevista colectiva. La primera pregunta va enfocada en conocer la percepción de las personas entorno al grado de influencia que tuvo la pandemia en los servicios de información de la Biblioteca Central. En cambio, la segunda interrogante hace referencia a la forma en qué se desarrolló la atención de la biblioteca. La tercera pregunta se enfocaba en conocer si las personas entrevistadas lograron identificar beneficios o en todo caso dificultades en el acceso y servicio de información. La cuarta pregunta se desarrolló entorno a que si se tuvo acceso a la información digital. La quinta pregunta se relaciona al tipo de información digital que pudieron acceder los entrevistados. Finalmente, en

la sexta pregunta se refiere a una interrogante, relacionada a la percepción personal entorno a qué se debe mejorar en la Biblioteca Central en el acceso de información y atención al usuario.

Por tanto, a continuación, se desarrollará el correspondiente análisis e interpretación de cada pregunta desarrollada en el grupo focal. Finalmente, se realizará una síntesis de lo analizado en el marco metodológico.

6.5.2. Análisis de las Preguntas y Respuestas Desarrolladas en el Grupo Focal

PREGUNTA 1

¿Cuál es su percepción de la pandemia del COVID-19 y su influencia en los servicios de información en la biblioteca central?

Respuestas Pregunta N° 1

FACULTAD	INFLUENCIA
Ingeniería	Si
Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes	Sí
Humanidades y Ciencias de la Educación	Si
Medicina	Si
Ciencias Puras y Naturales	Si
Agronomía	Si
Odontología	Si
Tecnología	Si
Ciencias Geológicas	Si
Ciencias Económicas y Financieras	Si
Derecho y Ciencias Políticas	Si

Tabla 5: Respuestas Pregunta 1: Fuente: Grupo focal

Análisis e Interpretación

Con referencia a esta pregunta existe una determinante respuesta de que si influyó la pandemia del COVID-19 en el acceso de información y el servicio al usuario, durante la gestión 2021 en la Biblioteca Central. Entre los argumentos más resaltantes de los entrevistados están: 1)

no hubo acceso a información de libros en formato digital (Facultad de ingeniería) 2) se hacía referencia a que la página web de la biblioteca colapsaba por lo cual no se tenía acceso a la información (Facultad de Odontología). 3) De la misma manera, es que debido a la pandemia es que la Biblioteca Central recién estaba procediendo a digitalizar el material bibliográfico (Facultad de Tecnología). 4) Es por esa razón que, en el caso de la Facultad de Medicina, al no haber encontrado material bibliográfico digital en la biblioteca se tuvo que proceder a la compra de libros. En fin en todos en todos los casos se tuvo que recurrir a la búsqueda de información en otras plataformas virtuales. De esa manera es que se puede afirmar que no existió un eficiente acceso a la información haciendo énfasis a los libros en formato digital.

PREGUNTA 2

¿Según usted cómo se desarrolló el servicio de atención al usuario de la biblioteca central en época de pandemia y distanciamiento social en la gestión 2021?

Respuestas Pregunta N° 2

FACULTAD	CÓMO SE DESARROLLÓ LA ATENCIÓN
Ingeniería	No hubo libros digitales
Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes	Escaso acceso a la información
Humanidades y Ciencias de la Educación	Fue complicado obtener información
Medicina	La información fue incompleta
Ciencias Puras y Naturales	No se recibió atención del personal
Agronomía	Fue complicado ingresar
Odontología	No atención en sus horarios
Tecnología	Poca actualización de administrativos
Ciencias Geológicas	Atención presencial fines de 2021
Ciencias Económicas y Financieras	La Biblioteca Central no estaba abierta
Derecho y Ciencias Políticas	La página virtual estaba desactualizada

Tabla 6: Respuestas Pregunta 2 Fuente: Grupo Focal

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los puntos de vista afirmados por los participantes del grupo focal se puede denotar que se reafirma que no había acceso a información bibliográfica digital. Asimismo, se percibe que existió una falencia en la atención del personal. Además, faltó una capacitación de los bibliotecarios, así como el poder guiar a los usuarios para poder acceder a la información.

Cabe aclarar que se hace mención, de acuerdo al cuadro presentado que algunos entrevistados hacen referencia que existió atención presencial en la Biblioteca Central a fines de la gestión 2021 (Facultad de Ciencias Geológicas), sin embargo, otras afirmaciones hacen referencia a que no hubo una atención regular ya que no establecieron horarios establecidos ni normados por la situación al usuario (Facultad de Odontología). Por tanto, se puede interpretar que de acuerdo a la pregunta formulada no hubo un acceso al material digital, así como cuando se desarrolló la atención presencial tampoco hubo una atención regular a los usuarios de la Biblioteca Central.

PREGUNTA 3

¿Cuáles fueron las principales facilidades o en todo caso dificultades que observó en la biblioteca central con referencia al servicio de acceso de información en la época de pandemia del COVID-19 en la gestión 2021?

Respuestas Pregunta N° 3

FACULTAD	FACILIDADES O DIFICULTADES EN EL ACCESO DE INFORMACIÓN
Ingeniería	Sólo presentaba revistas digitales
Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes	Escaso acceso a la biblioteca
Humanidades y Ciencias de la Educación	Se tenía poca información digital
Medicina	La biblioteca virtual pésima
Ciencias Puras y Naturales	La biblioteca no funcionaba
Agronomía	La biblioteca no fue accesible
Odontología	La página virtual estuvo colapsaba
Tecnología	No estaba disponible libros digitales
Ciencias Geológicas	No hubo mucha información
Ciencias Económicas y Financieras	No hubo acceso libros
Derecho y Ciencias Políticas	No se podía visualizar documentos

Tabla 7: Respuestas Pregunta 3 Fuente: Grupo focal

Análisis e Interpretación

Las respuestas a esta interrogante se enmarcaron de forma determinante en las dificultades presentadas por los entrevistados para poder acceder a la información. Así por ejemplo se enmarca en el no acceso de libros digitales, en el caso de la facultad de agronomía. Asimismo, en el caso de otra información digital se enfatiza en otro tipo de información, la cual fue muy escasa, dando lugar a la afirmación de la participante de la Facultad de Ingeniería donde se hace que sólo la biblioteca daba acceso a revistas digitales.

Por otra parte, se hace referencia a que la página virtual de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés no fue accesible, así lo afirma la estudiante la Facultad de Agronomía. De la misma manera, la estudiante de la Facultad de Odontología manifiesta que la página web de la biblioteca estaba colapsada. Finalmente, en el caso de la opinión de la estudiante de la Facultad de Humanidades afirmó que existía escasa información digital que se podía consultar en la plataforma virtual de la Biblioteca Central de la UMSA.

De manera breve se puede interpretar que la dificultad al acceso de información digital fue evidente, ya que por un lado no se tuvo acceso a libros, sólo en algún caso particular a revistas. De esa manera es que la información digital fue muy limitada a nivel general.

PREGUNTA 4

¿Accedió a servicios de información digital de la biblioteca central en la coyuntura de pandemia COVID-19?

Respuestas Pregunta N° 4

FACULTAD	ACCESO A LA INFORMACIÓN DIGITAL
Ingeniería	Si
Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes	Si
Humanidades y Ciencias de la Educación	Si
Medicina	Se accedió a Tesis y Proyectos de Grado, pero estas eran muy antiguas por lo que la información no fue de utilidad.
Ciencias Puras y Naturales	No
Agronomía	No
Odontología	No
Tecnología	No
Ciencias Geológicas	Sin respuesta
Ciencias Económicas y Financieras	No
Derecho y Ciencias Políticas	Si

Tabla 8: Respuestas Pregunta 4 Fuente: Grupo Focal

Análisis e Interpretación

La pregunta número cuatro estuvo enmarcados en una respuesta cerrada denominada “Si” o “No”. Los estudiantes que accedieron fueron de las siguientes facultades: Ingeniería, Arquitectura, Humanidades; Derecho y Ciencias Políticas. En ese sentido es necesario aclarar que en el caso de Medicina, el estudiante manifestó haber ingresado, sin embargo el hecho de haber encontrado información referente a trabajos de grado muy antiguos significó que al final no utilizó

la información encontrada en la página web de la Biblioteca Central. En el caso de los estudiantes que no accedieron a la información de la Biblioteca Central fueron de las siguientes facultades: Ciencias Puras y Naturales, Agronomía, Odontología, Tecnología y Ciencias Económicas y Financieras. En el caso de la estudiante de la Facultad de Ciencias Geológicas no emitió respuesta alguna al respecto.

PREGUNTA 5

¿Qué tipo de documentos digitales pudo consultar de la biblioteca central en la época de pandemia? responda esta pregunta en el caso de que su respuesta de la pregunta cuatro fue “si”

Respuestas Pregunta N° 5

FACULTAD	TIPOS DE DOCUMENTOS CONSULTADOS
Ingeniería	Tesis, Proyectos de Grado y Monografías
Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes	Tesis de Grado
Humanidades y Ciencias de la Educación	Tesis y Proyectos de Grado
Medicina	Tesis de Grado
Ciencias Puras y Naturales	No se accedió libros de la biblioteca
Agronomía	No ingresé a la biblioteca
Odontología	No accedí a la biblioteca digital
Tecnología	No accedí a la biblioteca
Ciencias Geológicas	No accedí a la biblioteca digital.
Ciencias Económicas y Financieras	No accedí a la biblioteca digital
Derecho y Ciencias Políticas	Proyectos y Tesis de Grado

Tabla 9: Respuestas Pregunta 5 Fuente: Grupo Focal

Análisis e Interpretación

Se puede mencionar que el acceso estuvo asociado a la información virtual que se podía encontrar que básicamente fueron los trabajos de grado en sus distintas modalidades de titulación:

Tesis o Proyectos de Grado indistintamente; y en algún caso se accedió a monografías como menciona la estudiante de la Facultad de Ingeniería. En todo caso, se puede deducir que a pesar de que existe una plataforma virtual de la biblioteca, se denota que una parte de los estudiantes de distintas facultades que fueron entrevistados, obtuvieron a su alcance la información referente a los trabajos de grado, ya que estaban disponibles para verlos y descargarlos, sin embargo en el caso de libros concretamente no fueron accesibles por lo que en muchos casos, los mismos fueron adquiridos por las plataformas especializadas de sus respectivas facultades o en todo caso bibliotecas de otras universidades, páginas externas o en algún caso adquirieron, a través de la compra de material bibliográfico.

PREGUNTA 6

¿Desde su perspectiva que se debería mejorar de la biblioteca central con relación al servicio y acceso a la información?

Respuestas Pregunta N° 6

FACULTAD	QUÉ SE DEBE MEJORAR
Ingeniería	Trato amable a los usuarios
Arquitectura Urbanismo, Diseño y Artes	Actualización de la biblioteca
Humanidades y Ciencias de la Educación	Digitalización información y el buen trato a usuarios
Medicina	Adquirir libros actualizados
Ciencias Puras y Naturales	Actualización de los bibliotecarios
Agronomía	Facilitar acceso a textos digitales
Odontología	Actualización y digitalización de documentos
Tecnología	Actualización de libros y de bibliotecarios
Ciencias Geológicas	Digitalizar y actualizar bibliografía
Ciencias Económicas y Financieras	Actualización y digitalización de libros
Derecho y Ciencias Políticas	Sin respuesta

Tabla 10: Respuestas Pregunta 6 Fuente Grupo Focal

Análisis e Interpretación

Las respuestas generadas con relación a la pregunta formulada se enfocan en tres aspectos que se debe mejorar de la Biblioteca Central de la UMSA. El primer aspecto se refiere al relacionamiento interpersonal bibliotecario-usuario, el cual debe desarrollarse de manera cordial y respetuosa donde no exista maltrato, ya que el bibliotecario cumple una función laboral al interior de la Biblioteca Central. Esta sugerencia fue realizada por las estudiantes de las facultades de Ingeniería y de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Asimismo, el segundo aspecto a mejorar también se refiere a que se debe actualizar la biblioteca con nuevo material bibliográfico, ya que se tienen libros con ediciones bastante antiguas, así como ya en la actualidad existen reciente producción intelectual que se requiere consultar. Además de ello se requiere la actualización de los bibliotecarios en el manejo de plataformas virtuales. Esta afirmación fue realizada por el estudiante de la Facultad de Tecnología. Finalmente, el tercer aspecto a considerar está relacionado a la digitalización de la información. Este parámetro debe ser evaluado, de acuerdo al requerimiento del usuario, así como el respectivo respeto a los derechos de autor.

CAPÍTULO VII

MARCO DEMOSTRATIVO

Este capítulo presenta el análisis y los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada a través de las encuestas, entrevista, grupo focal y la base teórica.

7.1. Respuesta al planteamiento del problema y la hipótesis

Cuadro Análisis del Marco Demostrativo

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	RESULTADOS
<p>¿De qué manera influyó el distanciamiento social en el acceso de información presencial de la Biblioteca Central durante la Pandemia del COVID-19 en la gestión 2021?</p>	<p>Se debe mencionar que debido a la emergencia sanitaria a nivel mundial y, por tanto, nacional producida por el COVID-19, tanto el 2020 como el 2021 se determinó el cierre de predios universitarios y restringiendo así la atención presencial de servicios de información. Por consiguiente, se establece el distanciamiento social y medidas de prevención que constituyó el desarrollo de modalidad virtual en el acceso de información de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.</p> <p>En ese sentido, durante la gestión 2021, a partir de este contexto de influencia en la Biblioteca Central se desarrollaron servicios virtuales mediante el repositorio institucional de la Biblioteca, así como el uso de redes sociales como: Facebook y WhatsApp entre otros.</p>

HIPÓTESIS	RESULTADOS
<p>El distanciamiento social durante la pandemia del COVID-19 ocasionó el cierre de predios e instalaciones para el acceso a la información de manera presencial en la Biblioteca Central; sin embargo, se fortaleció el acceso de documentación electrónica, mediante uso de plataformas virtuales.</p>	<p>Durante el desarrollo del análisis documental, así como la aplicación de encuestas, entrevista y grupo focal, se pudo evidenciar que, debido a las determinaciones tomadas por la Universidad Mayor de San Andrés entre el cierre de predios y el establecimiento del distanciamiento social, determinó a que la Biblioteca Central ponga en marcha el servicio de atención a los usuarios, mediante redes sociales, así como plataformas virtuales correspondientes a la institución.</p> <p>Se aclara que la plataforma utilizada por la Biblioteca Central durante la gestión 2021 fue el repositorio institucional. Asimismo, a partir de 2014, la biblioteca estableció el sistema KHOA el cual se constituye en un sistema de información integral, desarrollado en un solo portal de Biblioteca Virtual, interconectada con las demás facultades de la UMSA.</p>

Tabla 11 Cuadro: Análisis del Marco Demostrativo Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los Objetivos planteados:

Cuadro Análisis de los Objetivos

OBJETIVOS GENERALES	RESULTADOS
<p>Analizar el rol de Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento social 2021 producido por la Pandemia del Covid-19, para la detección y mejora de las debilidades en cuanto al servicio de información</p>	<p>El rol de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de la Pandemia del Covid-19 en la gestión 2021 tuvo dos procedimientos que se fueron desarrollando progresivamente. Por un lado, si bien se determinó por disipaciones superiores el cierre de predios, restringiendo la atención presencial, se desarrolló trabajo administrativo de organización documental, registro de usuarios que ingresan al repositorio institucional, además de elaborar un Plan de Contingencia el cual se inició el 2020, 2021 y aún se mantiene en vigencia hasta la actualidad. Por otro lado, se estableció la atención al usuario mediante redes sociales, la Plataforma institucional KHOA, así como la realización de cursos de</p>

	<p>capacitación para el acceso a las plataformas virtuales de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, destinada a los usuarios.</p> <p>Por tanto, de acuerdo a la información proporcionada por la Lic. Marilyn Sánchez, directora de la Biblioteca Central, se tomaron las siguientes acciones para el acceso de la información de a los usuarios de la biblioteca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dio énfasis al uso del Portal Institucional por el cual se tiene acceso a la información digitalizada en el repositorio donde se maneja los servicios electrónicos. 2. Asimismo, también se llegó a través de redes sociales. 3. Se llegó a los usuarios, a través de cursos de capacitación, para que puedan tener acceso a esos recursos digitales.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS
<p>Diagnosticar el estado de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento social producida por el Covid-19 en la gestión 2021</p>	<p>El diagnóstico realizado a la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés da evidencia que si bien los servicios presenciales fueron habituales antes de la pandemia, la biblioteca desarrolló un sistema integral integrado denominado KHOA, el cual fue implementado desde el 2014. Este sistema está interconectado con las demás bibliotecas de las facultadas de la UMSA.</p>
<p>Examinar los principales conflictos que se presentó durante el distanciamiento social, los cuales afectaron el servicio de información presencial de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.</p>	<p>El principal conflicto que se presentó para la Biblioteca Central el cierre de sus predios debido a la Pandemia del COVID-19. Por consiguiente, debido a esta situación obligó a que sus funcionarios a desarrollar atención a los usuarios mediante redes sociales, así como el uso de la plataforma institucional, él es: www.bibliotecas.umsa.bo</p>
<p>Identificar las debilidades y problemáticas que tuvo la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo</p>	<p>Las debilidades y problemáticas que tuvo la Biblioteca Central de la UMSA fue que debieron realizar una atención al usuario de forma virtual, Es por ello, que, debido al cambio radical de la modalidad de atención, muchos de los usuarios tuvieron dificultades, ya que en su mayoría desconocía los procedimientos para acceder la información digital. Es por ello que la Biblioteca</p>

de distanciamiento físico-social el año 2021.	Central estuvo obligada a desarrollar talleres de capacitación para los usuarios, lo cual les permitió acceder a la información electrónica de la biblioteca.
Conocer la percepción de los responsables de la Biblioteca Central en el periodo de distanciamiento social el año 2021.	<p>Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una encuesta a los funcionarios de la Biblioteca Central donde se obtuvieron las siguientes respuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las instalaciones de la Biblioteca son aptas para el desarrollo de su trabajo. 2. Se los capacita y actualiza en sus conocimientos al personal de la biblioteca. 3. Durante la Pandemia desarrollaron la atención del usuario de manera virtual. 4. Se elaboró y puso en vigencia un Plan de Contingencia durante la gestión 2020, 2021 y en la actualidad sigue en vigencia, él estableció formas de prevención y en las maneras por la cuales los usuarios podrán acceder a la información.
Recomendar mejoras de servicio y acceso a la información en las bibliotecas para el regreso progresivo a la atención presencial.	<p>Las mejoras que se recomienda para el acceso de la información y el regreso progresivo a la atención presencial esta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuación de instalaciones y atención a usuarios para que se pueda atender de manera semipresencial con base en un porcentaje controlado de personas, tomando en cuenta la desinfección de espacios, el distanciamiento y medidas de bioseguridad. 2. Uso de Plataformas virtuales y la contante capacitación de los usuarios para el manejo de los mismos 3. . Dotar al personal de insumos de bioseguridad para la atención. 4. Elaboración de guías y tutoriales para que los usuarios puedan acceder a los recursos digitales

Tabla 12: Cuadro Análisis de los Objetivos Fuente Elaboración Propia

CAPÍTULO VIII

MARCO PROPOSITIVO

Mediante lo planteado y los resultados obtenidos de la investigación a través del grupo focal realizado a usuarios de las diferentes facultades que acuden a la Biblioteca central de la UMSA y con la finalidad de tener un antecedente de acciones que debería tomar en cuenta. La biblioteca Central de la UMSA en caso de situaciones similares o igual a las que se vivió en la pandemia del COVID-19, se plantea lo siguiente:

8.1. Protocolo de Bioseguridad

Analizando las necesidades que se tuvieron en la cuarentena del Covid-19, se debería implementar un protocolo de bioseguridad, que contemple todas las medidas que se tendrían que tomar en una futura eventualidad con las mismas características. las cuales son:

- Plantear horarios de acceso a la biblioteca.
- Uso de cubre bocas del personal y usuarios en lugares designados
- Registro de temperatura.
- Uso de guantes de látex para la manipulación del material bibliográfico
- Implantación de equipos de protección personal en mesas y sillas de las salas y la Recepción.
- Ventilación adecuada dentro de los ambientes de la biblioteca
- Ingreso y salidas únicas.

Para Préstamo del Material Bibliográfico. Para poder garantizar la desinfección y la integridad física del material bibliográfico se tendrá que tomar las siguientes medidas:

- Designar un área de desinfección en la cual se tomará las medidas necesarias para la desinfección y limpieza del material bibliográfico.
- El préstamo y devolución de libros se realizará en los tiempos establecidos por la biblioteca.
- No utilizar agentes químicos en las páginas de los libros

8.2. Creación de Sistemas de Comunicación y de Interacción

Como ya se conoce existen herramientas para la creación de colecciones digitales las cuales nos ayudan para gestionar la información, Organizar, catalogar y ponerlo a disposición al usuario.

Al igual que muchas bibliotecas y otras instituciones, organizaciones y otros, tuvieron que implementar y reforzar sus servicios mediante las redes y herramientas tecnológicas, desde el inicio de la pandemia del COVID-19, por la cual se vio evidente la necesidad de tener un canal de interacción.

La cual contar con un sistema de comunicación, sería una herramienta que ayudará a interactuar directamente con las grandes comunidades de usuarios de la Biblioteca Central, sin la necesidad de la presencia física en la biblioteca.

8.3. Redes Sociales

Uno de los medios de comunicación más utilizados por la comunidad son las redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram, otros.).

Una de las razones más importantes para la creación medios sociales es para la biblioteca es, brindar información sobre servicios y recurso que la biblioteca implemente o promocióne y tener a la comunidad de usuarios de la biblioteca informada.

La creación de una página oficial de la biblioteca central permitirá:

- La interacción más directa con los usuarios y que pueda. brindar información (horarios, eventos, seminarios y más).
- Servirá como foro para la discusión de temas relacionados con la biblioteca o eventos que tenga.
- Invitar a usuario para realizar contribuciones o comentarios para mejorar algunos aspectos relacionados con el servicio, colección, etc.

8.4. Capacitación a Personal Administrativo y Usuarios

Con la llegada de las nuevas tecnologías de la información, comunicación y la modernización de los servicios bibliotecarios, es importante que los usuarios conozcan estrategias para la gestión de la información e investigación encaminadas a satisfacer sus nuevas necesidades.

La capacitación del personal en la inclusión de las nuevas tecnologías en la biblioteca que sería una de las prioridades que se tendría que realizar para poder agilizar los servicios, para conocer cuáles son las nuevas necesidades de los usuarios y como sería el impacto de las tecnologías de la información en la biblioteca y los usuarios. Mantener un estándar de calidad, conocer las limitaciones que estas tiene y como poder alcanzar a más usuarios y fortalecer la participación de los integrantes para que el conocimiento sea colectivo por medio de

capacitaciones virtuales (charlas, seminarios, chat de diálogos, conversatorios) por medio de las distintas plataformas de zoom, Google Meet, video Conferencias.

- Por lo tanto, los profesionales de las bibliotecas deben ser capaces de implementar herramientas tecnológicas y modernas para capacitar a los usuarios en la recuperación y el análisis de información.
- Al garantizar la autonomía informativa de los usuarios, las bibliotecas pueden alcanzar todos los Objetivos de Desarrollo de forma transversal.
- Mantener informado o realizar capacitaciones constantes sobre el manejo y utilización del material bibliográfico.

Actividad	Objetivos	Recursos	Encargado
Cursos de capacitación	Capacitar a los usuarios sobre el manejo de material bibliográfico	Recursos humanos y materiales	Encargado de la biblioteca

Tabla 13 Cuadro de Actividades Fuente: Elaboración propia

Formas de llegar a los usuarios:

- Capacitaciones sobre el manejo de los medios digitales y la página de la biblioteca para un mejor entendimiento.

- Grupos de lectura, buscar que los lectores busquen la manera de acceder a los recursos digitales desde las plataformas de préstamo digital cuya interacción se dará de manera virtual a través de redes sociales videoconferencias etc.
- Conversatorios buscar mostrar los nuevos servicios que se está implementado.
- Préstamo en línea.
- Elaboración de guías y video tutoriales crear videos de ayuda de como ingresar a las diferentes páginas, repositorios búsqueda de información y comunicados que ayuden al usuario.
- Subir los enlaces de la página de la biblioteca a las diferentes redes sociales.

También es una buena oportunidad de incentivar la lectura y mejorar el servicio de referencia, en línea. Es importante por lo cual se debería dar mucha importancia y esfuerzo tomando en cuenta que la consulta vía online fueron aumentando de una manera exponencial, crear un espacio de acceso a información referido a la pandemia proporcionando noticias de páginas oficiales, buscar luchar con la desinformación y las noticias falsas y evitar confundir a la comunidad de usuarios, intercambiar experiencias con profesionales de la información de otras bibliotecas sería una de las maneras de poder aprende, mejorar y cambiar información.

8.4. Servicios

Tomando en cuenta que las bibliotecas tenían un servicio presencial hasta el inicio de la pandemia y cierre de predios, los servicios se tendrían que replantear cambiando a una modalidad de acceso virtual, mediante el teletrabajo.

Las ventajas del manejo de los recursos virtuales alrededor de las páginas web y digitales y las herramientas de telecomunicación ayudasen a llegar a más usuarios y dar un servicio más personalizado, como también colectivo y es una de las maneras de poder retomar el trabajo del bibliotecario y sin ponerlo en riesgos, por lo que se pudo haber planteado varias formas de llegar a los usuarios como ser:

- Capacitaciones sobre el manejo de los medios digitales y el uso correcto de la página de la biblioteca.
- Grupos de lectura, buscar que los lectores busquen la manera de acceder a los libros desde las plataformas de préstamo digital cuya interacción se dará de manera virtual a través de redes sociales video conferencias etc.
- Conversatorios buscar mostrar los nuevos servicios que se está implementado.
- Préstamo en línea.
- Elaboración de guías y video tutoriales de ayuda de como ingresar a las diferentes páginas, repositorios búsqueda de información y comunicados que ayuden al usuario.
- Subir los enlaces de la página de la biblioteca a las diferentes redes sociales.
- También es una buena oportunidad de incentivar la lectura y mejorar el servicio de referencia.
- Mejorar el servicio de referencia en línea es importante en la cual se debería dar mucha importancia y esfuerzo, ya que en este tiempo las consultas vía online fueron aumentando de una manera exponencial.
- Crear un espacio de acceso a información referido a la pandemia proporcionando noticias de páginas oficiales.

- Buscar luchar con la desinformación y las noticias falsas y evitar confundir a la comunidad de usuarios.
- Intercambiar experiencias con profesionales de información de otras bibliotecas sería una de las maneras de poder aprender, mejorar y cambiar información.

CAPÍTULO IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se desarrollan las conclusiones a las que se ha llegado posterior al Análisis del rol de Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento social 2021 producidos por la Pandemia del Covid-19. A través de las entrevistas a la responsable de la Biblioteca Central y a través de datos proporcionados por los usuarios de esta unidad de información. A continuación, se exponen lo referente a este apartado:

9.1. Conclusiones

- El diagnóstico realizado a la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento social producida por el Covid-19 en la gestión 2021. Proporcionó información relevante en cuanto al servicio prestado a los usuarios en un contexto de distanciamiento físico social producida por la pandemia, mostrando las debilidades en cuanto al servicio de información prestado a los usuarios.
- Los conflictos principales que presentó la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el distanciamiento social, afectaron el servicio de información presencial de esta unidad de información.
- Las debilidades y problemáticas que tuvo la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico-social el año 2021 están enmarcadas a no tener un plan de contingencia ante estos contextos.

- La percepción de la responsable de la Biblioteca Central en el periodo de distanciamiento social el año 2021 fue reconocer las debilidades y limitaciones frente un contexto de servicio digital.

9.2. Recomendaciones

- Elaborar un plan de contingencia frente contextos de distanciamiento físico social
- actualizar las plataformas de servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Utilizar las redes sociales como instrumento para sensibilizar a los usuarios de esta unidad de información sobre el manejo digital de los recursos que posee esta biblioteca
- Dar visibilidad de los servicios digitales que ofrece la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Invitar a seguir investigando sobre el tema para la apertura de futuras investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, M. L. y Federico, A. (2020). *El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID- 19: reflexiones y propuestas*. Desde el Sur, 12(1), pp. 241-262.
- Arce, J. (1985) *Introducción a la Bibliotecología*, Editorial Arol Ltda. Cochabamba, Bolivia. pp. 85.
- Arteaga, F. (1997) *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información Las Nuevas Tecnologías en la comunicación de la información*. Bolivia. Edición 2.
- Blanco, N. (2020). Bibliotecas, libros y lecturas a través del COVID-19. *Información, Cultura Y Sociedad*, (43), 5-12. Recuperado el 25 de abril 2021 de: <https://doi.org/10.34096/ics.i43.8826> .
- Bezerra, J. (2022) *Globalización*. Recuperado el 10 de 5 de mayo de 2021 de: <https://www.todamateria.com/globalizacion/.globalizacion>
- Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés (2021) Marco Institucional. Consultado el 12 mayo de 2021 de: <https://biblioteca-central.umsa.bo/>. (Consultado el 4 de abril de 2021)
- Bustamante, S. (2014). *Casos prácticos de estrategias de marketing en bibliotecas, archivos y museos: modelos de planificación estratégica y proyecto de grado*. La Paz, Bolivia: Stigma. (Consultado el 4 de abril de 2021)
- Bustamante, S. (2019). *Archivos, bajo el enfoque del Marco Lógico*. La Paz: Stigma. (Consultado el 4 de abril de 2021)
- Bustamante, S (2019). *Elaboración de Proyectos Sociales y Culturales para Bibliotecas y Archivos, bajo el enfoque del Marco Lógico*. La Paz: Stigma. (Consultado el 4 de abril de 2021)
- hmar, T. (8 de junio de 2020). ALA. Recuperado el 2021, de: <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/reopeningguideline> .
- Condori, B. D. (2021) *Los bibliotecarios en tiempos de pandemia*. Recuperado el 5 noviembre 2021 de: <https://www.lostiempos.com/doble-click/cultura/20210704/bibliotecarios-tiempos-pandemia>.
- Chacón, A. (2003) *La Video Conferencia: conceptualización, elementos y uso educativo*, Granada. Recuperado el 5 de noviembre de

- <https://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero2/Articulos/La%20videoconferencia.pdf>.
- Encuesta (febrero 2022) *Personal Responsable de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés La Paz.*
- Entrevista (marzo 2022) *Directora de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.*
- Fernández, F. A. (1997). *Las Nuevas Tecnologías en la Comunicación de la Información.*
- García., S. (2020) *En un entorno educativo crecientemente digital, los bibliotecarios necesitan reevaluar el criterio de habilidades necesarias para seguir ejerciendo.* Recuperado el 30 de abril de 2021 de: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/bibliotecarias-pandemia/>
- Grupo Focal (2022) *Estudiantes de las Facultades de la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.*
- Hernández Sampieri, R., Fernández collado, Carlos., baptista lucio (2014) *Metodología de la Investigación.* México. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas: texto guía de las asignaturas de biblioteconomía general y biblioteconomía especializada,* Murcia: Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/290477139.pdf>.
- Humara, T. (8 de junio de 2020). ALA. Recuperado el 17 de febrero 2021, de <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/reopeningguideline> .
- La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA). (2020). ifla.org. Obtenido el 17 de febrero 2021 de: [dehttps://www.google.com/search?q=significado+de+ifla&oq=significado](https://www.google.com/search?q=significado+de+ifla&oq=significado) [Consulta el 17 de Febrero de 2021].
- La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2020) *Convirtiendo la amenaza del COVID-19 en una oportunidad para un mayor apoyo al patrimonio documental.* recuperado el 10 de abril 2021 de.: https://en.unesco.org/sites/default/files/dhe-covid-19-unesco_statement_es.pdf
- Meneses, B. G. (2007). *Interacción y Aprendizaje en la Universidad.* Obtenido el 17 de febrero 2021 de: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8929/2Lasnuevatecnologiasdelainformacion.pdf?sequence=8>

- Minsky, J. (2 de agosto de 2020). One Digital. Recuperado el 5 marzo de 2021, de <https://onedigital.mx/2020/10/02/la-experiencia-de-usuario-en-tiempos-de-covid19/>.
- Montoyo, A. & Marco, M (2021): *Sistemas de Información*. Recuperado el 5 de marzo 2021 de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18830/6/Tema_2_-_Sistemas_de_Informacion.pdf.
- Monfasani, R. (2016) *Introducción a la Bibliotecología*. Argentina, Alfagrama. (Consultado el 4 de abril de 2021)
- Murillo, A & Gonzales. V, L. (2002) *Introducción bibliotecológica: procesos técnicos y soportes de información*. Buenos Aires. Recuperado el 5 de marzo 2021 de: http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_1.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Organización mundial de la salud*. Recuperado el febrero de 2021, de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus2019/advice-for-public/q-a-es>.
- Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Real Academia Española. (2020). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Obtenido el 4 de abril 2021de: <https://www.rae.es/> .
- Redes sociales". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/redes-sociales/>. Última edición: 16 de julio de 2021. Consultado: 11 de mayo de 2023
- Fuente: <https://concepto.de/redes-sociales/#ixzz81QvpLAvK>
- Reitz, J. (2012). *Diccionario en línea para bibliotecas y ciencias de la información*. Recuperado de: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx .
- Rozo, E.A. & Duran, D.A. (2016) *Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá D.C.; Bogotá* Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19923/RozoTorresEdwardAlfredo2016.pdf?sequence=1> .
- Sánchez, M. & Vega. V. (2002) *Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir. Habana* consultado el 17 de febrero de 2021 recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000600005

- Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales* [Consulta el 17 de febrero de 2021].
- Tillman, N. (2020). ¿Qué es Zoom y cómo funciona? Más consejos y trucos. (En línea). Consultado el 16 de agosto del 2020. Recuperado 5 de abril 2021 de: <https://www.pocket-lint.com/es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-el-zoom-y-como-funciona-ademas-deconsejos-y-trucos>.
- Torres, G. & Sánchez, M. (2005) *El servicio de referencia en la biblioteca digital: Reference service in the digital library*. México. Recuperado el 25 de mayo 2021 de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000200007 .
- Vargas, G. A. & Avellaneda, M. D. (diciembre de 2005). El servicio de Referencia Biblioteca Digital. Scielo. Recuperado el 2021 [Consulta el 17 de febrero de 2021].
- Zambrana, N. (2019.) *Redes y sistemas: ¿que son, para que sirve y que tipos hay en informática?* Recuperado el febrero de 2021, de <https://internetpasoapaso.com/redes-y-sistemas/>.

ANEXOS

ANEXO 1 AMBIENTES DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Sala de Consulta Biblioteca Central



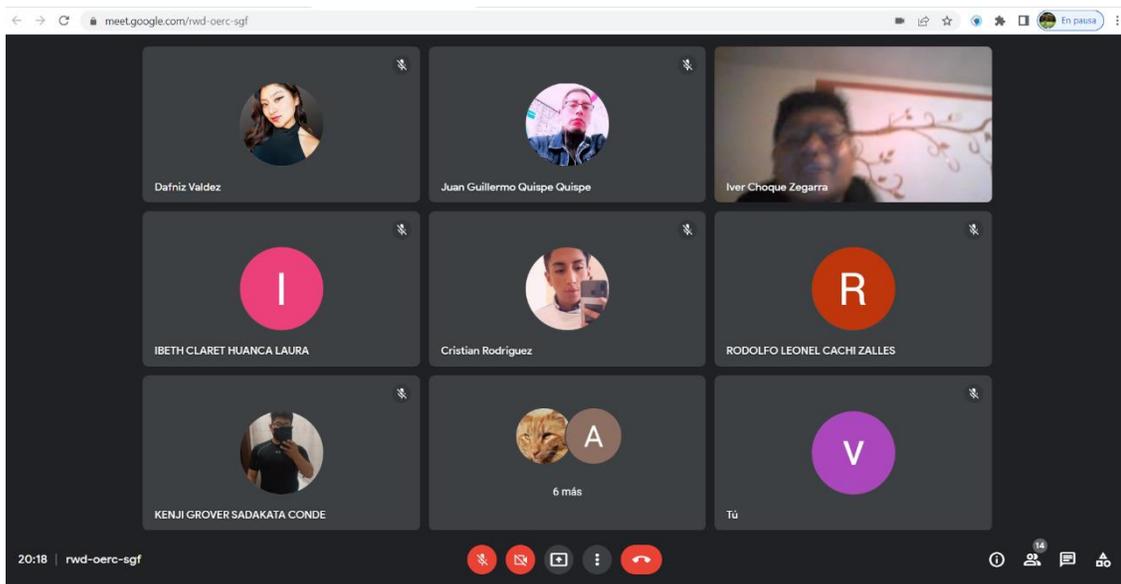
Colección de Libros Biblioteca Central



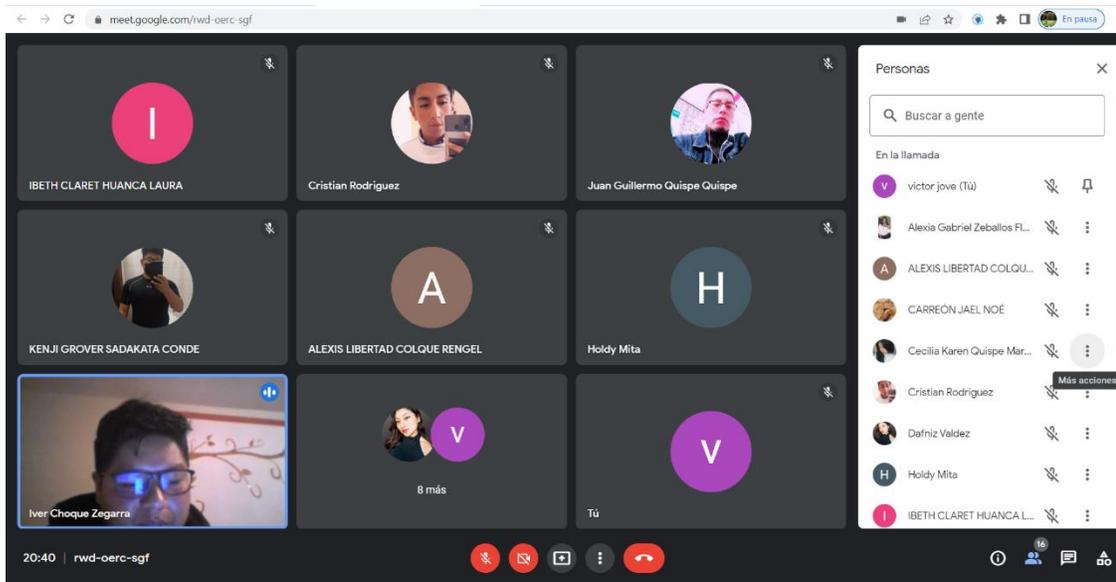


ANEXO 2. PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LAS DIFERENTES FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS EN EL GRUPO FOCAL

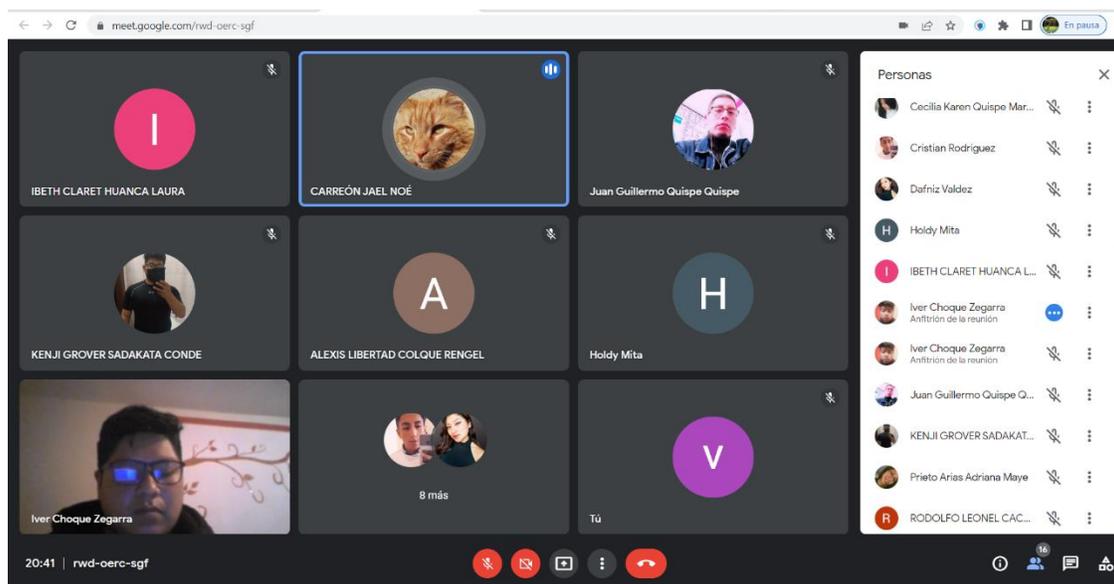
Inicio de la Reunión vía GOOGLE MEET del grupo focal



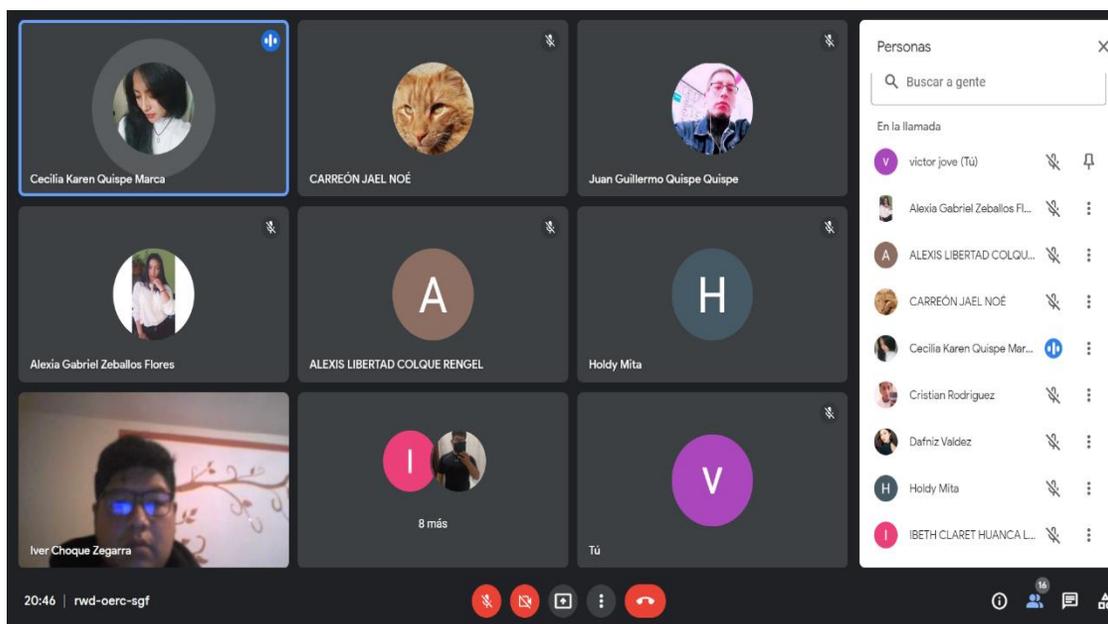
Inicio del grupo focal



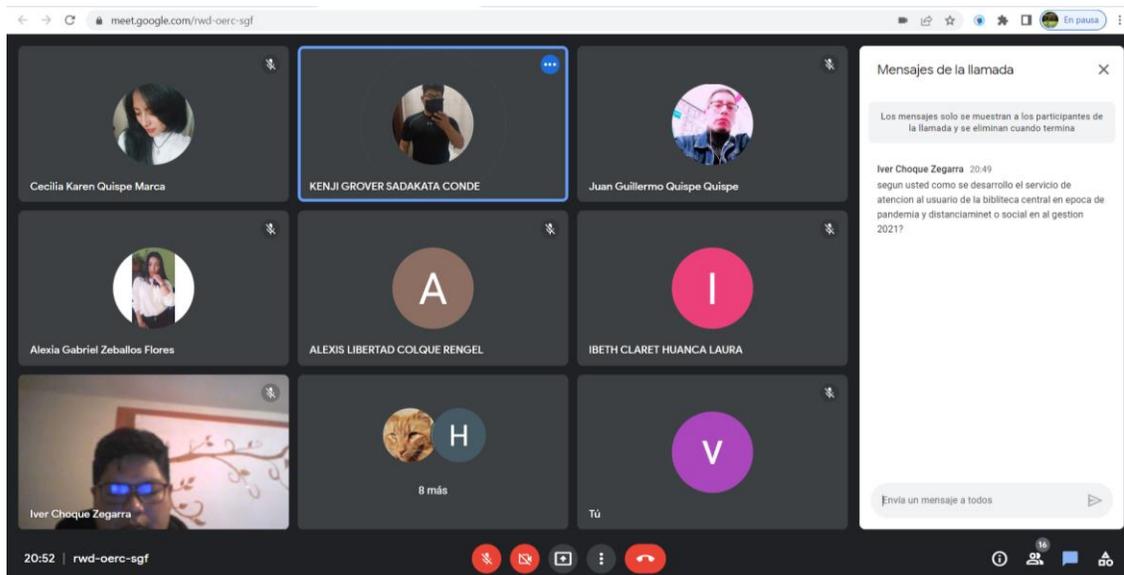
Participantes del grupo Focal



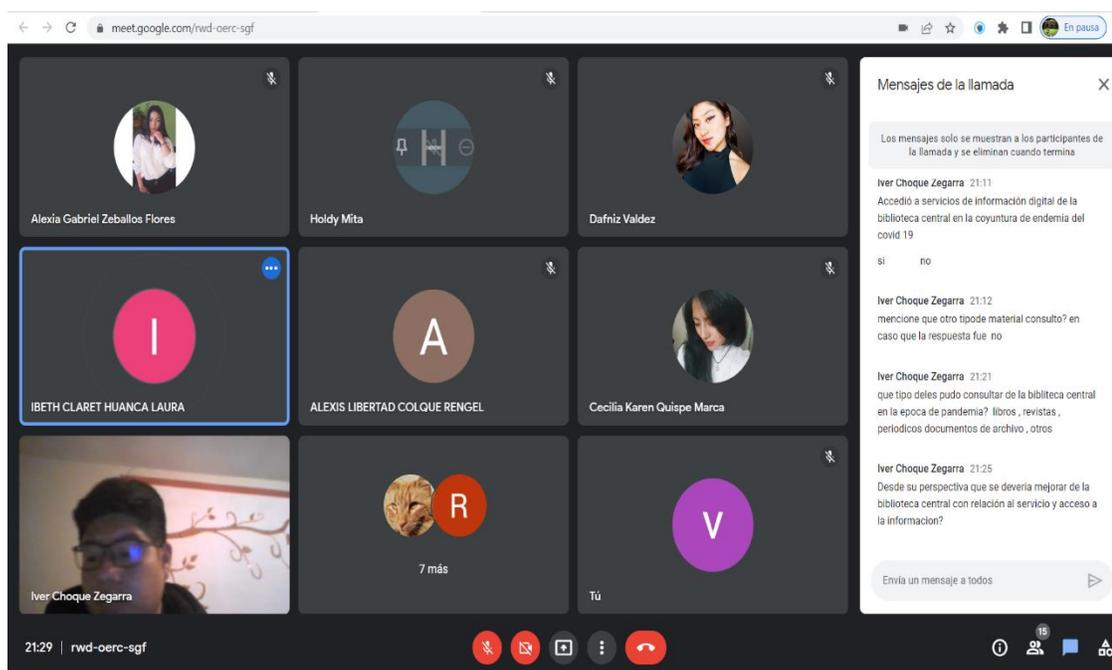
Participación de la universitaria de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas- UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



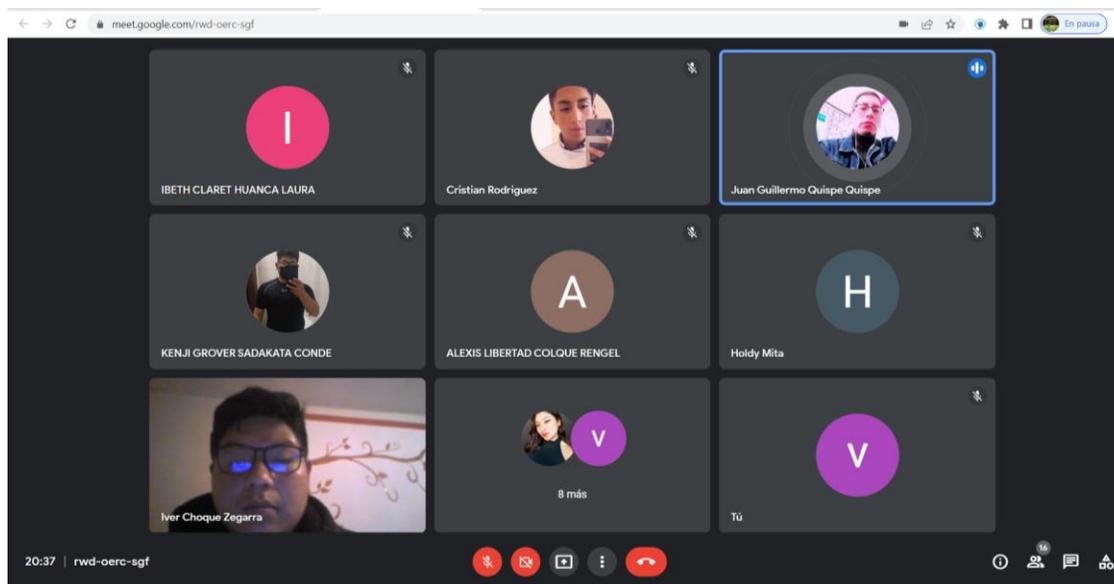
Participación del universitario de la facultad de Ciencias Puras y Naturales- UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



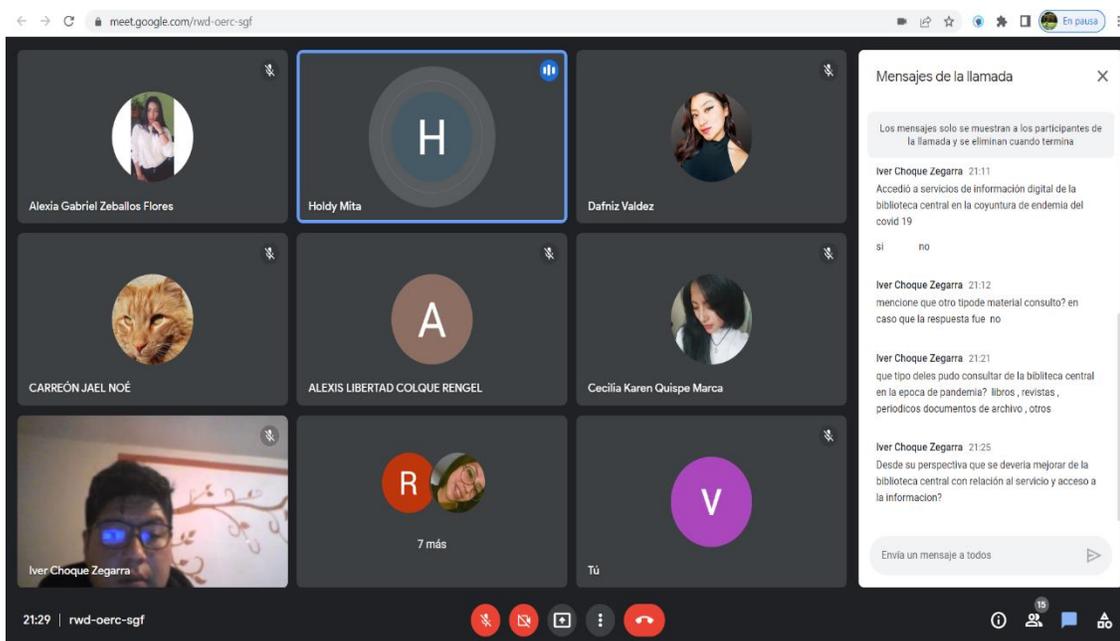
Participación de la universitaria de la facultad de Agronomía- UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



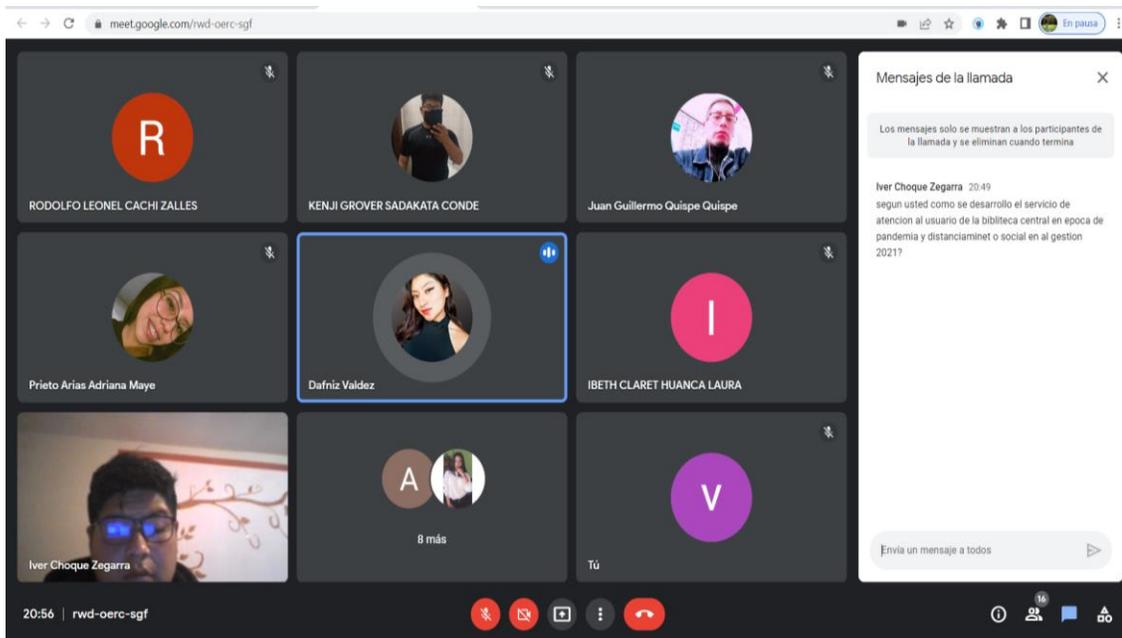
Participación del universitario de la facultad de tecnología-UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



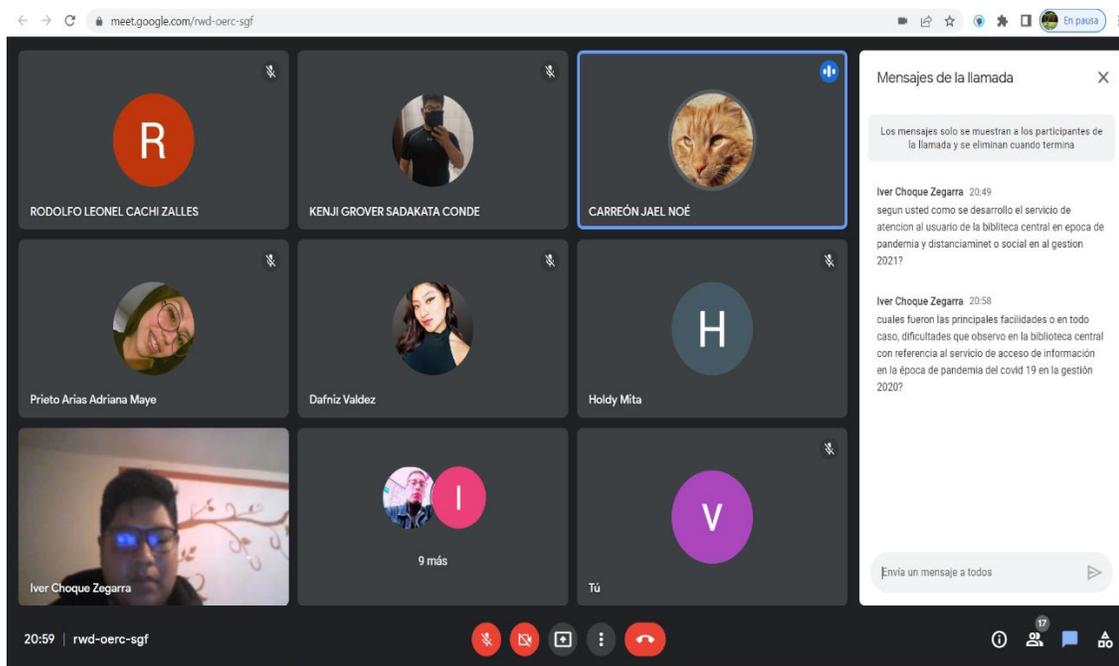
Participación de la universitaria de la facultad de Odontología- UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



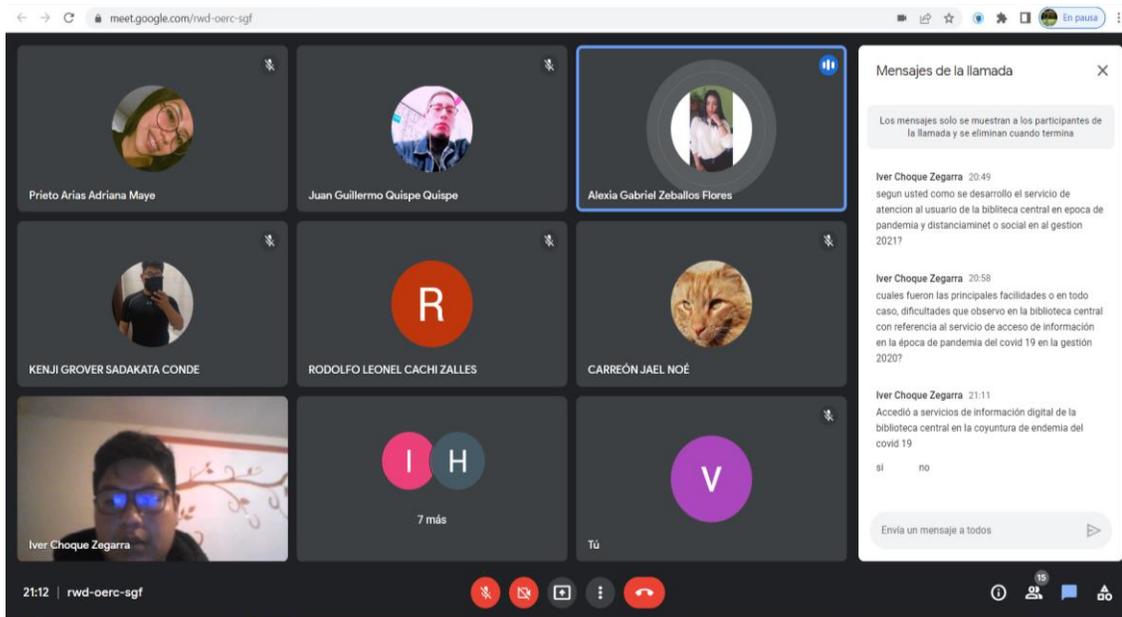
Participación de la universitaria de la facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación-UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



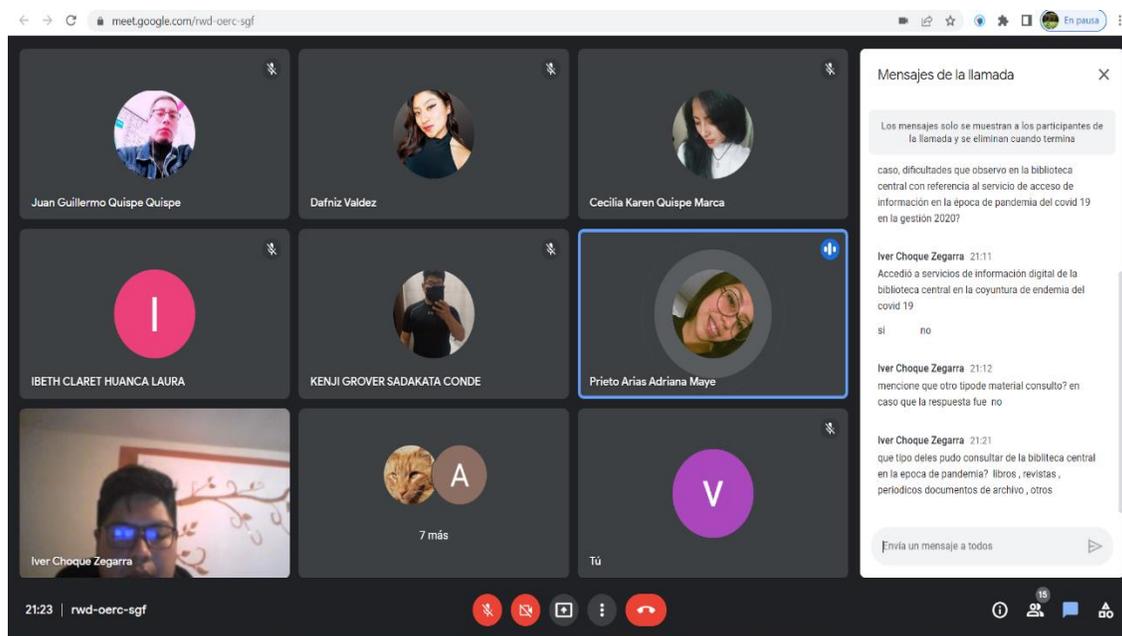
Participación de la universitaria de la facultad de Ingeniería-UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



Participación de la universitaria de la facultad de Ciencias Económicas y Financieras- UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



Participación de la universitaria de la facultad de Arquitectura Urbanismo Diseño y Artes- UMSA, respondiendo las preguntas del grupo focal



ANEXO 3. ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL RESPONSABLES DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Rol de la Biblioteca Central en la Pandemia del COVID 19, gestión 2021 Iver Choque – Víctor Jove

ENCUESTA AL PERSONAL RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVEWRSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

I IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD

Nombre del entrevistado:

Cargo que ocupa en la biblioteca:

Población a la que hace el servicio:

II INFRAESTRUCTURA

1. El ambiente físico de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés es:

Apta No adecuada Otro _____

PLANES DE CONTINGENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN

2. ¿La biblioteca cuenta con un Plan de Contingencia para la atención de los usuarios?

Si No

RECURSOS HUMANOS - PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

3. ¿La biblioteca cuenta con personal para realizar el servicio de información a los usuarios?

Si No

4. ¿Usted al formar parte del personal de la biblioteca es constantemente capacitado y actualizado?

Si No

RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE DISPONE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN

5. ¿La conexión de internet en su trabajo es óptima para el servicio de información?

Si No Otros _____

6. ¿Qué tipo de redes sociales utiliza la Biblioteca Central para realizar los servicios de información?

Facebook Twitter Instagram WhatsApp Telegram Otros

III ATENCIÓN AL USUARIO DURANTE EL DISTANCIAMIENTO FÍSICO-SOCIAL PRODUCIDO POR LA PANDEMIA DEL COVID 19

7. ¿Cuántos usuarios diarios en promedio recibió la biblioteca antes del cierre de los predios provocado por la pandemia del Covid 19?

- a) De 1 a 50
- b) De 51 a 100
- c) De 100 a 150
- d) De 150 a 200
- e) Otros

8. ¿Existió atención a los usuarios durante el periodo de Pandemia del Covid 19 en la gestión 2021?

Si

No

9. ¿Durante la Pandemia existió comunicación entre el personal de la biblioteca y los usuarios?

Si

No

10. ¿Qué sistema tecnológico utiliza la Biblioteca Central para la atención de los usuarios?

R. _____

ENTREVISTA REALIZADA A LA DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVEWRSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Obtener información de la responsable de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de san Andrés, referente al servicio de información prestada al usuario en el periodo de distanciamiento social durante la gestión 2021 producida por el COVID 19.

LISTA DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál es su percepción de la pandemia del COVID 19 y su influencia en los servicios de información de la biblioteca?
2. ¿Cuáles fueron las principales dificultades que observó en cuanto al servicio de información en la época de pandemia del COVID 19 en la gestión 2021?
3. ¿Cuáles fueron las instrucciones de parte de las autoridades universitarias que recibió para afrontar esta coyuntura del distanciamiento social en cuanto al servicio de información?
4. ¿Cuáles fueron las medidas asumidas por la Biblioteca Central en época de pandemia producida por el COVID 19?
5. ¿Hubo servicio de atención al usuario en la coyuntura de pandemia del COVID 19?
6. ¿Según usted cómo se fue desarrollando el servicio de atención al usuario en la época de pandemia?
7. ¿La Biblioteca elaboró un Plan de Contingencia para la atención de los usuarios durante la Pandemia del Covid 19?
8. ¿Cuáles fueron las acciones de la Biblioteca Central, a partir del desarrollo del Plan de Contingencia?
9. ¿En la actualidad cuál es la situación de la Biblioteca Central y cómo se desarrolla la atención al usuario?
10. ¿Según usted la Biblioteca Central requiere mejorar algún aspecto referente a la atención y acceso de información al usuario?

ANEXO 4. PREGUNTAS REALIZADAS EN EL GRUPO FOCAL A LOS ESTUDIANTES DE LOS DIFERENTES FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Rol de la Biblioteca Central en la Pandemia del COVID 19, gestión 2021

Iver Choque – Víctor Jove

EL ROL DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 EN LA GESTIÓN 2021

El presente grupo focal se realiza en el marco de una investigación universitaria. Es por ello que las preguntas desarrolladas están enfocadas a obtener información de estudiantes de la Universidad Mayor de San Andrés con referencia a la atención y acceso de información que desarrolló la Biblioteca Central, durante la Pandemia del Covid 19 en la gestión 2021. Se agradece su disposición de tiempo y comprensión.

- **GÉNERO**

- **EDAD**

- **FACULTAD**

- **CARRERA**

PREGUNTAS A LOS ENTREVISTADOS

1. **¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS?**

A) BASTANTE INFLUENCIA**ANÁLISIS DE LA RESPUESTA**

B) POCA INFLUENCIA**ANÁLISIS DE LA RESPUESTA**

C) NO INFLUYÓ**ANÁLISIS DE LA RESPUESTA**

2. ¿SEGÚN USTED CÓMO SE DESARROLLÓ EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL EN ÉPOCA DE PANDEMIA Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN LA GESTIÓN 2021?**A) FUE FRECUENTE (MODALIDAD VIRTUAL)****ANÁLISIS DE LA RESPUESTA**

B) NO FUE FRECUENTE (MODALIDAD VIRTUAL)**ANÁLISIS DE LA RESPUESTA**

-
3. **¿CUÁLES FUERON LAS PRINCIPALES FACILIDADES O EN TODO CASO, DIFICULTADES QUE OBSERVÓ EN LA BIBLIOTECA CENTRAL CON REFERENCIA AL SERVICIO DE ACCESO DE INFORMACIÓN EN LA ÉPOCA DE PANDEMIA DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN 2020?**

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

4. **¿ACEDIÓ A SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL DE LA BIBLIOTECA CENTRAL EN LA COYUNTURA DE PANDEMIA DEL COVID-19?**

SI

NO

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

MENCIONE ¿QUÉ OTRO TIPO DE MATERIAL CONSULTÓ? EN EL CASO QUE LA RESPUESTA FUE "NO"

5. **¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS DIGITALES PUDO CONSULTAR DE LA BIBLIOTECA CENTRAL EN LA ÉPOCA DE PANDEMIA? RESPONDA ESTA PREGUNTA EN EL CASO DE QUE SU RESPUESTA DE LA PREGUNTA CUATRO FUE "SI"**

- A) LIBROS
- B) REVISTAS
- C) PERIÓDICOS
- D) DOCUMENTOS DE ARCHIVO
- E) OTROS ¿CUÁLES?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

- 6. ¿DESDE SU PERSPECTIVA QUE SE DEBERÍA MEJORAR DE LA BIBLIOTECACENTRAL CON RELACIÓN AL SERVICIO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN?**

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

ANEXO 5. PLAN DE CONTINGENCIA

Plan de Contingencia de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés ante Escenarios de Distanciamiento Físico Social

Introducción

A causa de la pandemia del covid-19 muchas de las actividades (sociales, económicas y culturales etc.) se realizaron de manera digital y las bibliotecas no fueron una excepción, es así que para afrontar esta situación de distanciamiento físico- social las funciones de la Biblioteca central tuvieron que centrarse en el manejo de recursos y servicio digitales, donde las bibliotecas cerraron sus puertas, pero los bibliotecarios siguen trabajando mediante las herramientas digitales y el internet.

La pandemia del COVID-19 ha manifestado un contexto de distanciamiento físico-social. A nivel mundial todas las instituciones cerraron su atención presencial, en Bolivia la situación fue la misma todas las instituciones cerraron su atención presencial. Este contexto sanitario ha mostrado las debilidades en el uso de recursos tecnológicos y la atención digital, lo cual ha perjudicado a la población en general. En el caso de la biblioteca central también se ha podido observar que han tenido debilidades para dar continuidad a sus servicios de información usando la tecnología y la atención digital. Se ha podido corroborar este hecho por la recolección de datos de los usuarios que han manifestado las debilidades en cuanto al servicio de información digital.

La presente propuesta contempla una alternativa que genere continuidad de los servicios de información de la biblioteca central en contextos de distanciamientos físico-social.

Justificación

La emergencia sanitaria y los nuevos métodos que se han dado por la llegada de la pandemia de la covid-19, han obligado a adaptarnos a las nuevas necesidades de los usuarios universitarios, que presidían de los servicios presenciales. Por lo cual este plan se enfoca en poder analizar las maneras más adecuadas, para afrontar situaciones similares a las que se está pasando con la COVID-19.

Objetivo

Diseñar un plan de contingencia para la biblioteca central para la Universidad Mayor de San Andrés para, Dar continuidad a los servicios de información en contextos de distanciamiento físico-social.

Propuestas/Acciones

Administrativos

1. Los administrativos tendrán que realizar un curso de capacitación sobre el manejo de herramientas tecnológicas y digitales con la finalidad de poder ayudar a los usuarios universitarios en tiempos de pandemia.
2. El personal de la biblioteca entrara en la modalidad de trabajo virtual, dando servicio mediante el internet y las páginas de la biblioteca.
3. El personal de la biblioteca tendrá que utilizar vestimenta de bioseguridad para poder manipular el material bibliográfico.
4. El personal de la biblioteca tendrá que contar con todas las medidas de bioseguridad dentro de las instalaciones de la biblioteca.

5. El personal de la biblioteca tendrá que desinfectar constantemente las áreas de trabajo.

Protocolo

Considerando la apertura temporal de la biblioteca se debe tomar en cuenta las medidas de bioseguridad pertinentes para poder dar atención al usuario por tiempo reducidos, por lo cual se tomará las siguientes medidas:

1. Se equipará a las diferentes salas de la biblioteca con barreras de plástico o de vidrio transparente.
2. Se habilitará una única entrada para los usuarios para tener un control de acceso a la biblioteca.
3. Se desinfectará las manos y pies con alcohol antes del ingreso a la biblioteca
4. Se hará la desinfección de los equipos electrónicos tanto de los usuarios y de la biblioteca de manera constante.
5. Limitar el tiempo de acceso y la aglomeración de los usuarios dentro de la biblioteca.
6. Control del uso elementos de bioseguridad considerando los más importantes: como ser, uso del barbijo en el interior de la biblioteca en todo momento, uso de guantes de látex para manipular los diferentes materiales (libros, revistas, periódicos, tesis, y más).
7. Realizar una constante limpieza de los ambientes tomando en cuenta la recepción de la biblioteca, salas de consulta y áreas donde haya mayor concentración de usuarios.

Uso del Material Bibliográfico

- Para poder realizarse el préstamo del material se designará un área de entrega y devolución específica, con una buena ventilación evitando el contacto de persona a persona.
- Para transportar el material bibliográfico se deberá utilizar contenedores que se puedan desinfectar.
- Se realizará un registro del material biográfico, donde mostrará la hora de entrega, la hora de devolución y el tiempo de préstamo.

Medios virtuales

Actividades virtuales

1. El personal deberá brindar el servicio de manera digital mediante el internet, a través de las diferentes páginas, repositorios, intranet, redes sociales y más.
2. La atención de los usuarios se realizará mediante mensajes, llamadas o correos electrónicos.
3. Crearán grupos en diferentes redes de comunicación social como ser (WhatsApp, telegrama, Facebook entre otras).
4. Se difundirá información de las actividades en los diferentes grupos de comunicación de la biblioteca central
5. Se promoverá la formación y capacitación de los diferentes usuarios de la biblioteca Central, sobre el uso de los recursos electrónicos.
6. Se grabará videos informativos sobre.

Restricciones dentro de la biblioteca central.

Para poder dar servicio presencial en instalaciones de la biblioteca se deberá tomar en cuenta las siguientes restricciones:

1. Toda solicitud de préstamo de libros será de manera digital mediante las plataformas de la biblioteca.
2. Reorganizar o reubicar dentro de la sala, las sillas, las mesas, mobiliario.
3. Dejar la libre circulación de los usuarios dentro de las salas de la biblioteca.
4. Evitar el tiempo prolongado de permanencia de los usuarios en áreas de estudio.
5. Evitar el uso de materiales que pueden ser potenciales portadores del virus como ser plásticos, papel, y más. Y que puedan ser intercambiadas entre usuarios.

**ANEXO 6. NÓMINA DE LOS PARTICIPANTES DEL GRUPO FOCAL DE LAS
DIFERENTES FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

ESTUDIANTES	MATRICULA	FACULTAD
Jael Noelia Carreón Quisbert	1805749	Facultad de Ingeniería y Facultad de Humanidades y Ciencias de Educación
Holdy Dayana mita Patzi	1728885	Facultad de Odontología
Alexis Colque		Facultad de Ciencias Biológicas
Alexia Gabriel Zeballos Flores	1824253	Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Kenji Grover Sadakata Conde	8963878	Facultad de Ciencias Puras y Naturales
Adriana Maye Prieto Arias	1770060	Facultad de Arquitectura
Dafnis Monserrat Valdez Vilaseca	1751264	Facultad de Humanidades
Ibeth Claret Huanca Laura	1788459	Facultad de Agronomía

Rodolfo Leonel Cachi Zalles	1787660	Facultad de Medicina
Juan Guillermo Quispe Quispe	1602883	Facultad de Tecnología
Cecilia Karen Quispe Marca	1804788	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas